

*Валерія БИЧКОВСЬКА
студентка другого курсу
освітньо-наукової програми «Суспільна політика і врядування»,
Національний університет «Києво-Могилянська академія»*

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ТРАНСФОРМАЦІЇ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РІВНОГО ДОСТУПУ ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Ключові слова: штучний інтелект, генеративний штучний інтелект, адміністративні послуги, рівний доступ, належне врядування, цифрова доступність, е-урядування.

Мета дослідження: дослідити регуляторну політику щодо використання штучного інтелекту у врядуванні; проаналізувати можливі сценарії впровадження штучного інтелекту в системі адміністративних послуг України з урахуванням принципів належного врядування і рівного доступу.

Виклад основного матеріалу. Система надання адміністративних послуг в Україні спирається на реалізацію прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, що прямо відображено у профільному законі [1]. Відтак, важливим є не лише формальна наявність послуги, а й її реальна доступність для різних груп населення з урахуванням фізичних, мовних, територіальних, соціально-економічних та цифрових бар'єрів.

Український уряд намагається підсилювати державні сервіси за допомогою штучного інтелекту. Наприклад, Дія.АІ позиціонується як перший у світі національний ШІ-асистент, що допомагає користувачу знайти необхідну послугу та отримати її безпосередньо через чат з ШІ-асистентом [2, 3].

У червні 2024 р. Міністерство цифрової трансформації опублікувало Білу книгу, яка описує *bottom-up* підхід до регулювання ШІ в Україні: спершу відбувається діалог зі стейкхолдерами, враховуються галузеві інтереси компаній та надаються інструменти для підготовки до регуляторних змін; на другому етапі ухвалюється закон на кшталт *EU AI Act* [4], [5].

Генеративний ШІ потенційно може покращити користувацький досвід шляхом подання інформації про адміністративні послуги у персоналізованій формі. Цілодобова консультативна ШІ-підтримка допоможе представникам маломобільних груп населення та мешканцям віддалених громад скористатись державними сервісами без перешкод.

Іноземний досвід демонструє такі моделі застосування штучного інтелекту у сфері адміністративних послуг:

естонський віртуальний асистент *Bürokratt* розглядається як інтегрований канал доступу до державних сервісів через чат та взаємодію з віртуальним помічником [6];

уряд Канади розробив для органів державної влади інструкцію щодо відповідального використання генеративного штучного інтелекту [14];

уряд Великої Британії оприлюднив *AI Playbook* для органів державної влади, який узагальнює підходи до безпечного та ефективного використання ШІ [7].

Міжнародні рамкові документи наголошують на відповідальному та прозорому використанні штучного інтелекту [8]. На практиці це передбачає обов'язкове інформування користувача про взаємодію зі ШІ-асистентом, перевірку джерел, а також наявність зрозумілого порядку звернення до уповноваженої особи у випадках, коли згенерована відповідь є неповною, суперечливою або може мати правові наслідки.

Висновки. Штучний інтелект, зокрема генеративний, може сприяти подоланню бар'єрів, з якими стикаються представники вразливих груп населення. Для України перехід до масштабної моделі застосування ШІ можливий лише за умови наявності регуляторних обмежень та зрілої системи управління ризиками. Для сталого застосування ШІ в адміністративній процедурі потрібні якісні дані, стандарти цифрової доступності й міжвідомча взаємодія; без цього ШІ посилюватиме фрагментацію та нерівність доступу до адміністративних послуг.

Список використаних джерел

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вер. 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/5203-17>
2. Дія: Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/diia-ai>
3. Дія: Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/news/ai-asystent-uzhe-na-portali-diia-pershymy-u-sviti-otrymuite-posluhu-z-dopomohoiu-shi>
4. Візія Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://ai.thedigital.gov.ua/vision>
5. White Paper on Artificial Intelligence Regulation in Ukraine. URL: <https://storage.thedigital.gov.ua/files/c/fc/36c4cae89deedfb3781ec6bcdedffcc.pdf>
6. Estonia: Bürokratt. URL: <https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/public-sector-tech-watch/burokratt-single-chatbot-estonia>
7. UK Government Digital Service: *AI Playbook for the UK Government 2025*. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/67aca2f7e400ae62338324bd/AI_Playbook_for_the_UK_Government_12_02_.pdf
8. Council of Europe: Framework Convention on AI and Human Rights, Democracy and the Rule of Law. URL: <https://edoc.coe.int/en/artificial->