

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ
ІНСТИТУТ імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права Кафедра теорії та практики управління

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ Ростислав ПАШОВ

« ____ » _____ 20 ____ р.

Кваліфікаційна робота

на здобуття ступеня бакалавра

за освітньо-професійною програмою «Адміністративний менеджмент»

спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

**на тему: «Запровадження ефективних практик організації цифрової
взаємодії публічної влади та громадян»**

Виконала:

студентка IV курсу, групи АМ-91

Іваненко Анна Павлівна _____

Керівник:

доцент кафедри теорії та практики управління, к. філос. н.,

доцент, Архипова Євгенія Олександрівна _____

Рецензент:

старший викладач кафедри соціології, к. політ. н.,

Якубін Олексій Леонідович _____

Засвідчую, що у цій кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць інших
авторів без відповідних посилань.

Студентка _____

Київ – 2023 року

**Київський політехнічний інститут імені Ігоря
Сікорського» Факультет соціології і права
Кафедра теорії та практики управління**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Спеціальність 281 Публічне управління та
адміністрування

Освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри
_____ Ростислав ПАШОВ

«___» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студенту

Іваненко Анні Павлівні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Запровадження ефективних практик організації цифрової взаємодії публічної влади та громадян», керівник роботи Архипова Євгенія Олександрівна, доцент кафедри теорії та практики управління, кандидат філософських наук, доцент затверджені наказом по університету від «___» 20__ р. № _____
2. Термін подання студентом кваліфікаційної роботи «___» 20__ р.
3. Об'єкт дослідження: ефективні практики цифрової взаємодії.
4. Предмет дослідження: процес взаємодії між публічною владою і громадянами за допомогою цифрових технологій.
5. Завдання дослідження:
 - вивчити поняття і особливості цифрової взаємодії, види цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян;
 - розкрити місце та роль цифрових комунікацій в системі публічного управління;
 - виявити особливості використання інформаційних технологій в органах державної влади та місцевого самоврядування України;

- провести дослідження вітчизняного та закордонного досвіду організації взаємодії органів публічної влади та громадян;
- визначити основні проблеми цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян;
- розкрити особливості цифрової трансформації державного управління під впливом війни.

6. Перелік ілюстративного матеріалу: 2 (Рисунок 2.1, Таблиця 2.1)

7. Дата видачі завдання «___» _____ 20___ р.

АНОТАЦІЯ

***Іваненко А.П.* Ефективні практики цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян. Кваліфікаційна робота на правах рукопису.**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування, Освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент». Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», Кафедра теорії та практики управління. Київ, 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена визначенню ефективних практик цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян.

Досліджено поняття і особливості цифрової взаємодії, види цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян та місце та роль цифрових комунікацій в системі публічного управління.

Також проаналізовано використання інформаційних технологій в державному уряді, цифрові комунікації як складова діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні та цифрові технології в організації взаємодії органів публічної влади та громадян: вітчизняний та закордонний досвід.

Досліджено основні проблеми цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян та прискорення цифрової трансформації державного управління під впливом війни.

Ключові слова: цифровізація, державний уряд, публічна влада, громадяни, інформаційні технології

SUMMARY

A.P. Ivanenko. Effective practices of digital interaction between public authorities and citizens. - Qualification work on manuscript rights.

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 281 Public management and administration, Educational and professional program

«Administrative management». - National Technical University of Ukraine «Kyiv Polytechnic Institute named after Ihor Sikorsky», Department of Theory and Practice of Management. Kyiv, 2023.

The qualification work is devoted to the definition of effective practices of digital interaction of public authorities and citizens.

The concepts and features of digital interaction, types of digital interaction of public authorities and citizens, and the place and role of digital communications in the public administration system are studied.

The use of information technologies in the state government, digital communications as a component of the activities of state authorities and local self-government in Ukraine, and digital technologies in the organization of interaction between public authorities and citizens: domestic and foreign experience are also analyzed.

The main problems of digital interaction between public authorities and citizens and the acceleration of the digital transformation of public administration under the influence of war have been studied.

Keywords: digitalization, state government, public authority, citizens, information technologies

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯН	9
1.1. Поняття і особливості цифрової взаємодії	9
1.2. Види цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян	11
1.3. Місце та роль цифрових комунікацій в системі публічного управління	15
Висновки до Розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	23
2.1. Використання інформаційних технологій в державному уряді	23
2.2. Цифрові комунікації як складова діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні	33
2.3. Цифрові технології в організації взаємодії органів публічної влади та громадян: вітчизняний та закордонний досвід	39
Висновки до Розділу 2	42
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯН У ВОЄННИЙ ТА ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД	44
3.1. Основні проблеми цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян	44
3.2. Прискорення цифрової трансформації державного управління під впливом війни	47
Висновки до Розділу 3	49
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	51

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дослідження цифрової взаємодії між органами публічної влади та громадянами є надзвичайно актуальним у сучасному світі. Зростання використання інформаційних технологій і Інтернету спричинило значні зміни у способах спілкування та обміну інформацією між громадянами та урядовими органами. Ці зміни мають значний вплив на ефективність, прозорість та доступність публічного управління.

Застосування цифрових технологій в публічному управлінні, таких як електронні портали, онлайн-сервіси та електронні системи, дозволяє громадянам звертатися до органів влади, подавати заявки, отримувати послуги та інформацію в зручний для них спосіб. Дослідження цифрової взаємодії може допомогти вдосконалити технології електронного урядування та забезпечити їх ефективне використання.

Нові можливості для залучення громадян до політичної участі та процесів прийняття рішень стали можливими завдяки цифровим технологіям. Вони дозволяють проводити онлайн-консультації, публікувати проекти законодавчих актів для громадського обговорення та забезпечувати прозорість у діяльності органів влади. Дослідження цифрової взаємодії може сприяти розвитку нових інструментів електронної демократії та забезпеченню активної участі громадян.

Стан наукової розробки проблеми. До питання сучасних тенденцій формування системи корпоративних комунікацій в державних органах, а також до забезпечення інформаційної безпеки в органах державної влади, такі як Архипова Є.О, Гула М.С, Черниченко А.В, Д.Дубов.

Впровадження електронного урядування у практику функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні аналізували також Пашов Р. І., Кохан Д. О.

Основи електронного урядування вивчали такі дослідники, як Чукут С.А., Загвойська О., Цимбаленко Ю.

Такі автори, як Сиченко В.В., Пугач А.М., Мареніченко В.В, Хитько М.М. Рибчинський звертаються до механізмів державного регулювання розвитку інформаційного суспільства.

Методи дослідження. Для досягнення певних завдань був використаний комплекс загальнонаукових та спеціальних методів: теоретичне узагальнення, порівняння, аналіз та синтез - для з'ясування теоретичних та методологічних основ електронного урядування; системний аналіз - для виявлення запровадження електронних послуг в Україні; порівняльний аналіз та екстраполяція - для визначення переваг та недоліків використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні; логічне узагальнення - розроблення висновків та рекомендацій щодо вдосконалення використання інформаційних технологій в державному регулюванні.

Новизна одержаних результатів. Новизна одержаних результатів полягає у впровадженні теоретичних засад цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян у практику публічного управління в Україні. Ця ініціатива спрямована на поліпшення ефективності, прозорості та доступності взаємодії між державними органами та громадянами шляхом використання цифрових технологій. Однією з новизн цифрової взаємодії є впровадження електронного урядування, яке дозволяє громадянам звертатися до державних органів, отримувати інформацію та користуватися послугами електронно. Це значно спрощує та прискорює процеси взаємодії, забезпечуючи зручність та доступність для громадян. Іншою новизною є залучення громадян до прийняття рішень та участі в процесах урядування шляхом громадської участі. Цифрова взаємодія створює можливості для громадян висловлювати свої думки, брати участь в публічних консультаціях та обговореннях через цифрові платформи. Також важливою новизною є забезпечення прозорості діяльності державних органів за допомогою

цифрової взаємодії. Громадяни мають можливість отримати доступ до інформації про рішення, процеси та функціонування державних органів, що сприяє збільшенню довіри громадян до влади і зниженню корупції.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть сприяти вдосконаленню електронних систем та платформ, що надають доступ до різноманітних державних послуг та інформації для громадян. Результати дослідження можуть бути враховані при підготовці навчально-методичних матеріалів в межах профільних курсів, зокрема дисципліни "Основи електронного урядування"

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Теоретичні положення та результати дослідження були апробовані на Міжнародній науково-практичній конференції «INNOVATIONS AND PROSPECTS IN MODERN SCIENCE» (5-7.06.2023 Стокгольм, Швеція).

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Кваліфікаційна робота виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології та права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Ефективні практики цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян», в межах якої нами розглянуто специфіку використання інформаційних технологій в державному регулюванні та цифровій взаємодії публічної влади та громадян.

Метою дипломної роботи є дослідження та запровадження ефективних практик організації цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян.

Об'єктом дослідження є цифрова взаємодія органів публічної влади та громадян.

Предметом дослідження є використання цифрових інструментів та платформ для поліпшення комунікації, взаємодії та співпраці між органами публічної влади та громадянами з метою забезпечення ефективного управління та задоволення потреб громадян.

Щоб досягти поставленої мети було поставлено наступні **завдання**:

- вивчити поняття і особливості цифрової взаємодії, види цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян;
- розкрити місце та роль цифрових комунікацій в системі публічного управління;
- виявити особливості використання інформаційних технологій в органах державної влади та місцевого самоврядування України;
- провести дослідження вітчизняного та закордонного досвіду організації взаємодії органів публічної влади та громадян;
- визначити основні проблеми цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян;
- розкрити особливості цифрової трансформації державного управління під впливом війни.

Структура дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та списку використаної літератури з 73 джерел. Загальний обсяг роботи складає 72 сторінок, обсяг основного тексту – 56 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯН

1.1. Поняття і особливості цифрової взаємодії

Цифрова взаємодія – це процес комунікації та взаємодії між людьми, комп'ютерами та іншими електронними пристроями за допомогою цифрових технологій. Вона включає в себе обмін інформацією, спілкування, здійснення операцій і виконання різних завдань з використанням комп'ютерних мереж, програмного забезпечення, мобільних пристроїв та інших цифрових засобів [31].

Цифрова взаємодія може мати різні форми, включаючи:

- обмін повідомленнями, електронною поштою, текстовими повідомленнями, відеодзвінками тощо;
- спілкування з друзями, родиною та колегами через платформи соціальних мереж;
- покупки товарів і послуг в Інтернеті, онлайн-платежі, електронні банківські операції тощо;
- отримання медичної консультації та діагностики віддалено за допомогою цифрових технологій;
- здобуття знань та навичок через онлайн-курси, вебінари, віртуальні класи тощо;
- обмін електронними документами, спільна робота над файлами у режимі реального часу, використання хмарних сервісів;
- використання цифрових технологій для створення іммерсивних досвідів та взаємодії з віртуальними об'єктами у реальному чи вигаданому середовищі.

Цифрова взаємодія стає все більш поширеною і важливою в сучасному світі, сприяючи зручності, швидкості та доступності інформації та послуг для користувачів. Однак вона також може породжувати нові

виклики, пов'язані з приватністю, кібербезпекою та іншими аспектами, які потребують уваги та заходів захисту [21].

Оцифрування означає створення цифрового представлення фізичних об'єктів або атрибутів. Паперовий документ можна відсканувати та зберегти як цифровий документ (наприклад, PDF). Іншими словами, оцифрування означає перетворення чогось нецифрового в цифрове представлення чи артефакт. Потім комп'ютеризовані системи можуть використовувати його для різних випадків використання. Прикладом із виробництва може бути перетворення вимірювання з ручного чи механічного зчитування на електронне.

Цифровізація є основою суспільства. Це зв'язок між фізичним світом і програмним забезпеченням. Це те, що ми робимо з 1960-х років. Це засіб для всіх процесів, які забезпечують бізнес-цінність через потребу в витратних даних [11].

Цифрування означає активізацію або вдосконалення процесів шляхом використання цифрових технологій і оцифрованих даних. Прикладами цього може бути така проста логіка, як ПЛК або ПД-регулювання в системі на основі мікропроцесора, послідовна логіка для пакетного процесу, логіка автоматичного завершення роботи тощо.

Цифрова трансформація держави означає процес впровадження цифрових технологій, інновацій та практик з метою поліпшення ефективності, ефективності та якості державних послуг, а також створення сприятливого середовища для громадян та бізнесу.

Основні особливості цифрової трансформації держави включають:

1. Електронне урядування: Заміна традиційних паперових процесів електронними системами та інструментами для забезпечення швидкого та зручного доступу до державних послуг, зменшення бюрократичних процедур і поліпшення взаємодії між державою та громадянами [5].

2. Відкриті дані: Публікація даних державного сектору у відкритому форматі для загального використання. Це сприяє прозорості, покращує

взаємодію з громадськістю та стимулює розвиток інноваційних проєктів на основі відкритих даних.

3. Кібербезпека: Забезпечення захисту інформації, систем та мереж від кіберзагроз. Цифрова трансформація держави вимагає впровадження сучасних технологій кібербезпеки для запобігання кібератакам та захисту конфіденційної інформації.

4. Інтероперабельність: Забезпечення взаємодії та обміну даними між різними системами та державними органами для підвищення ефективності та уникнення дублювання інформації.

5. Штучний інтелект та автоматизація: Використання інтелектуальних систем, аналітики даних та автоматизованих процесів для підвищення продуктивності та якості державних послуг, а також для прийняття обґрунтованих рішень на основі даних.

6. Електронне голосування: Впровадження електронних систем голосування для поліпшення процесу виборів, забезпечення зручності для виборців і підвищення довіри до виборчої системи.

7. Цифрова грамотність: Розвиток навичок та знань у громадян щодо використання цифрових технологій, щоб усунути цифровий розрив і забезпечити рівний доступ до цифрових послуг.

Цифрова трансформація держави має на меті забезпечити більш ефективне, доступне та інноваційне урядування, поліпшити якість життя громадян та підтримати сталість економіки. Вона вимагає широкого сприйняття та підтримки усіх рівнів уряду та громадянського суспільства [15].

1.2. Види цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян

Цифрова взаємодія між органами публічної влади та громадянами включає в себе різні форми комунікації та обміну інформацією, що

здійснюються за допомогою цифрових технологій. Ось декілька видів цифрової взаємодії, які стали широко поширеними:

Електронні портали та веб-сайти: Органи публічної влади часто створюють спеціальні веб-сайти та портали, де громадяни можуть знайти інформацію про послуги, програми та правила, а також здійснювати різні адміністративні процедури онлайн, наприклад, подавати заявки, реєструватися на податки, отримувати електронні документи тощо.

Електронна пошта та спілкування: Громадяни можуть звертатися до органів публічної влади за допомогою електронної пошти або інших електронних засобів комунікації. Це може включати запити на інформацію, скарги, пропозиції або інші форми звернень. Органи влади, у свою чергу, можуть використовувати ці канали для розсилки повідомлень громадянам [7].

Соціальні медіа: Органи публічної влади активно використовують соціальні медіа для спілкування з громадянами. Вони створюють офіційні акаунти у популярних соціальних мережах, де публікують новини, оголошення та відповідають на запити та коментарі громадян.

Електронні консультації та опитування: Органи публічної влади можуть проводити електронні консультації та опитування для збору думок та пропозицій громадян з приводу певних рішень або проектів. Це дозволяє залучити широке коло громадян до процесу прийняття рішень та забезпечити більшу відкритість та прозорість [7].

Мобільні додатки: Поява мобільних додатків дозволяє громадянам здійснювати різні дії та отримувати інформацію з органів публічної влади безпосередньо на своїх мобільних пристроях. Наприклад, це можуть бути додатки для сплати податків, перегляду інформації про громадський транспорт, отримання повідомлень від муніципалітету тощо.

Ці форми цифрової взаємодії дозволяють зробити комунікацію між органами публічної влади та громадянами більш зручною, ефективною та

доступною. Вони сприяють збільшенню відкритості, прозорості та участі громадян у процесах влади.

Розглянемо основні етапи розвитку цифрової взаємодії:

Перший етап цифрової революції, який тривав з 1990 по 2000 рік, визначався створенням інфраструктури, необхідної для доступу до інформації через Інтернет, і веб-сайтів, які в основному створювалися для читання (отримання), а не для розміщення та просування вміст.

На другому етапі (2000–2010 рр.) споживачі активно брали участь у формуванні та консолідації даних на особистому рівні.

Ера соціальних мереж і месенджерів (програм обміну миттєвими повідомленнями) характеризує третій етап (2010–2020 рр.).

Четвертий етап, який може розпочатися вже у 2023 році або трохи пізніше, передбачає побудову так званої нейромережі, яка є мережею, де спілкування між людьми, тваринами та речами здійснюватиметься за принципами нейрокомунікації, використання штучний інтелект і Всеосяжний Інтернет людей, речей, даних, процесів тощо [9].

Електронний уряд виконує такі основні завдання:

- підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, оптимізація процесів та зниження адміністративних витрат;
- підвищення рівня адміністративно-управлінських процесів, забезпечення контролю за ефективністю адміністрування при забезпеченні належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечити відкритий та розширений доступ до інформації про діяльність адміністрації та надати можливість громадянам та інститутам громадянського суспільства брати безпосередню участь у процесі підготовки та розгляду проектів рішень, які приймаються ОДА всіх рівнів;
- видача ліцензій (на провадження певних видів підприємницької діяльності; на проведення зборів, демонстрацій; на розміщення реклами тощо), у тому числі акредитація, атестація, атестація;

- реєстрація (права власності, цивільних актів, суб'єктів підприємницької діяльності, громадських об'єднань тощо);
- аутентифікація документів (консульська аутентифікація), аутентифікація (визнання дипломів, виданих іншими країнами) та верифікація (визначення достовірності сертифіката про походження товару);
- визнання певного статусу та прав особи (визначена пенсія, грошова допомога) [10].

Від запровадження електронного урядування, «гібридного» регулювання адміністративних повноважень та повноважень, які потребують інтегрованих послуг, в основному виграють споживачі державних послуг, які звертаються за послугами ліцензування та реєстрації. Досить вузько. В умовах електронного урядування користувачі мають можливість звертатися до «базових» державних органів держави, щоб отримати всі послуги, «пов'язані» з «базовими» державними органами.

Це стане можливим, якщо за допомогою інтернет-технологій об'єднати всі міністерства та відомства в єдиний комплекс із більш інтегрованими внутрішніми процесами (документообіг) та єдиним інтерфейсом (вікном взаємодії) з громадянами (користувачами).

Крім того, скарги чи звернення громадян автоматично надсилаються до відповідних органів і в більшості випадків на них миттєво надаються відповіді (юридичні консультації, квитанції про оплату послуг, бюлетені, довідки, податкові декларації). Не можна не помітити величезний економічний ефект від створення «електронного уряду» [41].

Досвід розвинутих країн показує, що спілкування громадян з владою в електронному вигляді коштує вдвічі дорожче, ніж за допомогою реальних кабінетів.

У перший рік реформи було сформовано систему електронного урядування, документообіг у всіх державних установах та взаємодія громадян з державними органами були повністю електронними.

Наступний крок – відкрити доступ до всіх публічних реєстрів через особисті електронні кабінети та всі державні установи всім громадянам з цифровим підписом. Це дає можливість не лише подавати документи в електронному вигляді з цифровим підписом, а й відслідковувати етапи проходження документів. Скорочено терміни розгляду документів та виключено людський фактор.

Описані всі робочі процеси за участю посадових осіб, розраховані трудовитрати на реалізацію цих процесів, запропоновані рішення щодо оптимізації та автоматизації. Прийняття рішень за допомогою штучного інтелекту на основі великих даних стало можливим без втручання людини.

Дві третини офіцерів були звільнені, а потім перепідготовлені за відповідними програмами адаптації [4].

Сьогодні 95% взаємодії з державою не потребують участі людини, процес відбувається автоматично, без відома громадян.

Отримання ліцензій та дозволів оцифровано та автоматизовано, що дозволяє усунути елементи корупції та забезпечити рівні умови ведення бізнесу для всіх.

Усі взаємодії між громадянами та державою відбуваються через електронні кабінети. Там ви можете бачити всі свої доходи, витрати, стан банківських рахунків, робити запити до державних органів за допомогою електронного підпису та отримувати миттєві відповіді, складати податкові декларації, підписувати договори. Голосування та участь у референдумах також проводиться через електронний Кабінет.

Запущено електронний реєстр населення України. Запущено цифрове громадянство України, яке можуть отримати іноземці (наприклад, експатріанти) та відповідні можливості для ведення бізнесу та діяльності в Україні та за її межами [14].

1.3. Місце та роль цифрових комунікацій в системі публічного управління

Щоб збільшити доступ людей і компаній до продуктів і послуг у всій Європі та повною мірою використовувати потенціал ІКТ-технологій для сприяння інноваціям, стійкості, економічному зростанню та прогресу, державне управління цифровізується.

Цифрові технології надають безмежні можливості для організації адміністрацій, а також зв'язку між людьми, корпораціями та адміністраціями через просування прав цифрового громадянства та прийняття моделі відкритого уряду.

Швидкі, якісні послуги для мешканців мають надаватися через винахідливе та ефективне державне управління. Надання іншим адміністраціям і, наскільки це можливо, також громадянському суспільству повного доступу до даних і послуг передбачає аналіз і переосмислення процесів і послуг з цифрової точки зору.

Реєстри контрактів і цифрові тендерні процеси вже використовуються багатьма адміністраціями. Електронне виставлення рахунків, цифрове розповсюдження паперів та інформації, а також електронні підписи тепер є звичним явищем як у державному, так і в комерційному секторах. Завдяки інтернет-технологіям громадяни тепер можуть активно брати участь у житті суспільства, що є цифровою революцією громадянства. Освіта щодо цифрового громадянства є життєво важливою, враховуючи важливість цієї теми[18].

Набір цифрових прав і зобов'язань, відомий як «цифрове громадянство», має на меті оптимізувати взаємодію між окремими особами, компаніями та урядом. Щоб забезпечити легкий доступ до послуг, цифрове громадянство створило право окремих осіб та організацій на всі дані, документи та послуги, які їх цікавлять, у цифровому форматі.

Елементи, які відрізняють цифрове громадянство:

- цифрове громадянство вимагає, перш за все, підтримки відкритого доступу до технологій.
- цифрові права та обов'язки: з одного боку, є права, пов'язані, зокрема, з конфіденційністю, обробкою даних і свободою слова, з іншого боку, є обов'язки та зобов'язання, які включають належне використання технологій, відповідно до закон;
- цифрові навички: оскільки технологія постійно розвивається, зростає потреба в творчих цифрових здібностях на ринку праці;
- цифрові комунікації: нові технології тепер дозволяють будь-кому співпрацювати та спілкуватися з ким завгодно, з будь-якого місця та в будь-який час;
- цифрова комерція: оскільки все більше людей здійснюють покупки в Інтернеті, а ринок став цифровим, потрібно ввести правила, щоб захистити споживачів;
- цифрові рецепти та здоров'я: нові технології, наприклад електронні записи пацієнтів, можуть допомогти медичній галузі.

Щоб досягти цифрового громадянства, необхідна комп'ютеризація державного управління, що називається електронним урядуванням (що означає цифрове управління) [20].

Варто погодитися з науковцями, оскільки практика показала, що використання інформаційно-комп'ютерних технологій прискорює процес інформаційного потоку, в тому числі діяльності органів державного управління, рішень, які вони приймають, і, безперечно, сприяє більшій прозорості інформації про діяльність відповідних установ

Крім того, варто зазначити, що за останні кілька років активізувалося використання громадянами комп'ютерних технологій для висування вимог до органів державного управління. Так, за даними Секретаріату Кабінету Міністрів України, з травня 2011 року (дата набрання чинності Законом України «Про оприлюднення публічної інформації») по липень 2017 року надійшло 17 654 запити на інформацію. 10 614 (60,1%). з них було отримано

електронною поштою, 6300 (35,7%) поштою, 633 (3,6%) телефоном і 107 (0,6%) факсом. [4].

У результаті електронна пошта отримує приблизно вдвічі більше запитів на публічну інформацію, ніж паперові та інші носії. Щодо звернень громадян до центральних органів управління, то така ж ситуація[5]. Той факт, що громадяни надають перевагу електронному зверненню до державних адміністрацій, може свідчити про те, що останні є більш зручними та доступними.

Зарубіжний досвід у цій сфері також доводить позитивні наслідки масштабного впровадження цифрових технологій у державне управління. Зокрема, проведений В. В. Недбаєм аналіз функціонування систем електронного урядування в багатьох зарубіжних країнах встановлює прямий зв'язок між глобальним масштабом і демократичним розвитком окремих країн та іншими глобальними та цивілізаційними процесами, головним чином з розвитком глобалізації та інформаційного суспільства.

Науковець також підкреслив, що організація та управління владою за принципом «електронного урядування» якісно змінила функції держави, форму взаємовідносин держави з громадянами та іншими політичними партнерами, суттєво активізувала ЗМІ в політичний процес [7, с.15].

Як показують наведені вище дані, значення цифрових технологій у державному управлінні здебільшого спостерігається в таких сферах:

- 1) Демократичність державного управління внаслідок активізації участі громадян, інших осіб та юридичних осіб у прийнятті рішень органами державної влади;

- 2) Підвищення доступності інформації про дії суб'єктів владних повноважень, прискорення її поширення тощо; Забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів державного управління з метою підвищення довіри громадян та суспільства до органів та установ державного управління;

3) Зменшити рівень корумпованості службовців і посадових осіб: виключення в окремих випадках прямого контакту з працівниками та автоматизація окремих державних управлінських рішень;

4) Зменшення кількості помилок, які людина може припустити в розрахунках, кошторисах, плануванні та інших процесах управління за рахунок автоматизації окремих функцій управління;

5) Забезпечення економії ресурсів (часу, грошей, персоналу тощо) державних адміністрацій, а також цивільних і комерційних структур.

Проте, незважаючи на незаперечні переваги електронного урядування, деякі вчені цілком слушно вказують на певні загрози, які можуть виникнути в процесі використання цифрових технологій в державному управлінні. Тому О. М. Ємельяненко зауважив, що оскільки ІКТ не завжди є інструментом демократії, не варто перебільшувати значення та функцію найсучасніших телекомунікаційних інструментів у демократичному процесі.

На підтвердження своєї позиції вчений стверджує: по-перше, уряди тепер мають більше шансів контролювати суспільство завдяки цифровим технологіям; а по-друге, нації не завжди стають більш відкритими. Вчений зазначив, що неправдивими є твердження про те, що створена багатьма країнами єдина державна база даних, яка містить велику кількість конфіденційної та персональної інформації про кожну конкретну людину, буде використана лише для підвищення якості державних послуг. Створення центральної бази даних про кожного є небезпечним для недоторканності приватного життя та громадянських свобод в умовах диктатури [9, с. 10].

Для подолання зазначених вище негативних наслідків мають бути запроваджені певні заходи захисту для запобігання несанкціонованому використанню персональних даних установами та посадовими особами суб'єктів публічної влади, а також третіми особами. Це, зокрема, законодавче визначення особистих прав у сфері захисту особистості,

закріплення повноважень органів державної влади у сфері використання персональних даних та забезпечення юридичної відповідальності за порушення в цьому відношенні.

Крім того, варто згадати про небезпеку, яку становлять цифрові технології, наприклад кіберзлочинність. Негативними наслідками злочинів у цій сфері можуть бути: перешкоджання діяльності органів державного управління та інших установ, що надають публічні послуги, інформаційна війна та інформаційне шпигунство тощо.

Ці приклади підкреслюють вимогу суворого дотримання політики безпеки інформації та мережі, створення інноваційних методів захисту інформації в інформаційно-комунікаційних системах тощо. Крім того, як зазначають деякі науковці, досліджуючи досвід експлуатації зарубіжних систем електронного урядування, існує постійно діюча програма підвищення комп'ютерної грамотності громадян і державних службовців за допомогою спеціальних державних програм. Для навчання посадовців роботі з персональним комп'ютером важливе значення мають комп'ютер та Інтернет, до програм підготовки офіцерських кадрів вищих навчальних закладів вводяться курси з оволодіння новими інформаційними технологіями [12, с. 182].

По-перше, підвищення комп'ютерної та інформаційної грамотності громадян частково допоможе подолати так звану цифрову нерівність, за якої окремі групи не мають рівного доступу до інформації та комп'ютерних технологій. У зв'язку з цим у пропозиції Комітету міністрів Ради Європи щодо розвитку електронного уряду зазначено, що системи електронного уряду повинні працювати над усуненням цифрового розриву шляхом прийняття груп користувачів технологій, доступних кожному, незалежно від будь-яких особистих, соціальних чи культурних характеристик чи географічного розташування[8].

Водночас із розвитком інформаційно-комунікаційної культури зростає рівень комп'ютерної грамотності населення та працівників, що передбачає

набуття навичок обробки інформації, адекватного розуміння інформації, набуття знань про можливості використання відповідної інформації, дотримання етичних і правових обмежень, які існують у цій сфері.

На думку Д. В. Спасібова, однією з головних перешкод на шляху впровадження в Україні електронних адміністративних послуг, як однієї зі сфер застосування цифрових технологій в державному управлінні, також є низький рівень розвитку електронного документообігу органів державної влади та органи місцевого самоврядування [13, с. 201].

Слід погодитися з таким твердженням, оскільки, незважаючи на широке використання цифрових технологій у сфері державного управління, деякі питання щодо визначення статусу електронних документів, що містять рішення органів державної влади, залишаються неврегульованими на законодавчому рівні.

Крім того, умовою ефективного використання цифрових технологій в управлінні є створення єдиної інформаційно-комунікаційної системи, яка об'єднує всі первинні служби державного управління. Це допоможе стандартизувати закони та процедури, що регулюють їх застосування.

Деякі науковці стверджують, що позитивним явищем першого етапу реформування системи надання електронних адміністративних послуг є створення в Україні незалежних електронних сервісів, що забезпечують надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування. Проте кінцевою метою розвитку системи має стати об'єднання окремих електронних сервісів в єдиний національний портал, функції якого виконуватиме єдина система координації.

Деякі вчені стверджують, що певні сфери державного управління потребують пріоритетності інтеграції цифрових технологій. Зокрема, В. П. Пархоменко вказував, що основною передумовою інформатизації установ управління є розвиток інформаційного суспільства за окремими напрямками, а саме: створення потужної інформаційно-ресурсної бази на базі геоінформаційних систем визначення даних; аналіз та коригування

орієнтації державної соціальної політики, вдосконалення механізму управління місцевими справами [15, с. 16].

Висновки до Розділу 1

Теоретичні засади цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян базуються на концепції електронного урядування (e-governance) і використанні цифрових технологій для забезпечення ефективної комунікації та взаємодії між державними органами та громадянами.

Основні теоретичні принципи цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян включають:

Електронне урядування: Цифрова взаємодія передбачає використання електронних систем, інтернету та інших технологій для надання послуг та виконання адміністративних функцій державними органами. Це дозволяє громадянам звертатися до державних органів, отримувати інформацію та користуватися послугами електронно, що спрощує та прискорює процеси взаємодії.

Громадянська участь: Цифрова взаємодія створює можливості для залучення громадян до прийняття рішень та участі в процесах урядування. Громадяни можуть висловлювати свої думки, залишати коментарі, брати участь в публічних консультаціях та обговореннях через цифрові платформи.

Транспарентність: Цифрова взаємодія сприяє забезпеченню прозорості діяльності державних органів. Громадяни мають можливість отримати доступ до інформації про рішення, процеси та функціонування державних органів. Це сприяє збільшенню довіри громадян до влади і зниженню корупції.

РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Використання інформаційних технологій в державних органах

Запровадження електронних послуг в Україні для вразливих категорій громадян є важливою ініціативою, спрямованою на поліпшення доступу до державних послуг та забезпечення рівних можливостей для всіх громадян. Такі електронні послуги дозволяють вразливим категоріям громадян, таким як люди з обмеженими можливостями, пенсіонери, малозабезпечені верстви населення та інші, зручно та швидко отримувати необхідну допомогу та підтримку. [65]

Існує кілька способів реалізації електронних послуг для вразливих категорій громадян. Один з них - це створення спеціальних веб-порталів або мобільних додатків, які прості у використанні та мають інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Це дає можливість громадянам звертатися за допомогою без необхідності відвідування офісів чи стояння у чергах.

Крім того, для полегшення доступу до електронних послуг у вразливих категорій громадян можуть бути запроваджені такі заходи[65]:

1. Навчання та підтримка: Забезпечення навчання громадян з основ використання комп'ютера, Інтернету та веб-порталів, а також надання технічної підтримки у разі потреби. Наприклад, можуть бути організовані тренінги, семінари або консультації.
2. Мультиязыковість: Забезпечення можливості використання електронних послуг у різних мовах, що дозволяє зрозуміло комунікувати з громадянами, які не володіють українською мовою.
3. Адаптація інтерфейсу: Створення зручного інтерфейсу, що враховує потреби та особливості вразливих категорій громадян, таких як великі шрифти, підказки для навігації, підтримка застосування технологій допомоги (наприклад, екранні читачі, голосові помічники тощо).

4. Розширення доступу до Інтернету: Забезпечення доступу до Інтернету у віддалених регіонах та надання можливості використання електронних послуг через публічні доступні точки доступу або мобільний зв'язок.
5. Підтримка офлайн-взаємодії: Врахування того факту, що деякі вразливі категорії громадян можуть мати обмежений доступ до Інтернету або не володіти необхідними технологічними засобами. Тому важливо зберігати можливість отримання допомоги офлайн, наприклад, через контактні центри або спеціально уповноважених працівників.

Запровадження електронних послуг для вразливих категорій громадян має на меті сприяти соціальній інклюзії та поліпшенню якості життя цих груп. Розробка та реалізація таких послуг повинна враховувати потреби та особливості цих громадян з метою забезпечення їхнього повного доступу до державних послуг.

Використання інформаційних технологій в державних органах України відіграє важливу роль у розвитку електронного урядування та підвищенні ефективності державного апарату. Цей напрямок є одним із основних пріоритетів у формуванні відкритої, прозорої та ефективної публічної влади.

Застосування інформаційних технологій у державних органах дозволяє значно полегшити процеси документообігу, забезпечити швидкий та безпечний обмін електронною інформацією між відповідальними структурами. Електронні документи та системи електронного документообігу сприяють збереженню часу та зменшенню бюрократичних процедур, що позитивно впливає на швидкість та якість прийняття рішень в державних органах.

Крім того, використання інформаційних технологій дозволяє забезпечити доступ до публічної інформації та послуг в електронному форматі. Засновані на інтернет-технологіях портали та веб-сайти державних

органів надають громадянам можливість швидко знаходити необхідну інформацію, подавати електронні заявки та звернення, отримувати послуги в електронному форматі. Це сприяє зручності та доступності взаємодії громадян з державними органами, а також зменшенню корупційних ризиків.

Державні органи використовують інформаційні системи для автоматизації своєї діяльності, обліку та аналізу даних. Це допомагає забезпечити ефективність роботи, збільшити точність та надійність збору та обробки інформації, а також забезпечити своєчасне та комплексне прийняття рішень. Крім того, застосування інформаційних технологій у державних органах дозволяє покращити моніторинг та контроль за виконанням законодавства, сприяє забезпеченню взаємодії та обміну інформацією між різними органами та рівнями влади.

Україна активно впроваджує сучасні інформаційні технології, пропагує цифрові інновації та підтримує розвиток інформаційного суспільства. Постійне вдосконалення систем електронного урядування, розширення доступу до електронних послуг та сприяння інтеграції державних органів у європейські та світові інформаційні простори є важливими завданнями для розвитку України у сфері інформаційних технологій.

Перешкодами для впровадження послуг електронного урядування є [69]:

- висока і комплексна реалізація індивідуальних торгових послуг і регламентів;
- відсутня законодавча база для того, щоб комплексна робота державних інституцій здійснювалася в електронному вигляді, яка б забезпечила правове підґрунтя для практичного усунення проблеми медіарозриву;
- у державних установах бракує великої кількості спеціалістів-державних службовців високого рівня;

- недостатній рівень оплати праці державних службовців, що не створюватиме стимулів для повного оволодіння комп'ютерними технологіями [8, С. 30].

Україна має забезпечити ґрунтовний розвиток електронного урядування відповідно до європейських вимог у рамках виконання угод про асоціацію між Україною, з одного боку, та Європейським Союзом, Євратомом та його державами-членами, з іншого.



Рисунок 2.1. Розподіл публікацій на офіційній веб-сторінці Міністерства цифрової трансформації України за характером інформації в контексті результативності діяльності міністерства (кількісні дані)

Український досвід використання інформаційних технологій в державних органах поступово розвивається та вдосконалюється. Україна активно працює над реформуванням державного апарату та впровадженням електронного урядування з метою поліпшення якості державних послуг,

забезпечення прозорості та ефективності взаємодії між владою та громадянами.

Деякі ключові досягнення включають [69] :

1. Створення центральних електронних систем. Україна розробила та впровадила такі системи, як "Електронний кабінет громадянина" (Дія), "Електронне урядування" (Diia.Gov.ua), "Прозорість бюджету" (OpenBudget), "Прозорість реєстрів" (OpenRegistries) та інші. Ці системи надають можливість громадянам та підприємствам здійснювати електронні звернення, отримувати інформацію, здійснювати онлайн-платежі та використовувати інші електронні сервіси.
2. Розвиток електронного документообігу. Україна активно впроваджує електронний документообіг у державних органах, що сприяє збереженню часу та паперових ресурсів, а також полегшує обмін документами між відповідальними структурами. Застосування електронного документообігу покращує швидкість та якість прийняття рішень, спрощує адміністративні процедури та забезпечує ефективну взаємодію між державними органами.
3. Розвиток електронних послуг. Україна активно розширює перелік електронних послуг, доступних для громадян та підприємств. Це включає можливість онлайн-запису до лікаря, електронного подання декларацій, онлайн-оплати податків та штрафів, електронну реєстрацію бізнесу та багато інших сервісів. Впровадження електронних послуг спрощує взаємодію з державними органами, робить процеси більш доступними та зручними для громадян та підприємств.
4. Забезпечення кібербезпеки. Україна приділяє велику увагу кібербезпеці та захисту інформації в державних органах. Впроваджуються заходи щодо попередження кібератак, підвищення

кваліфікації спеціалістів, вдосконалення технічних засобів захисту інформації та розробки відповідних нормативно-правових актів.

Закордонний досвід також має велике значення для України у розвитку інформаційних технологій в державних органах. Особливо цікавим є досвід країн Європейського Союзу та інших передових країн світу, таких як США, Японія, Канада та Швеція. Закордонний досвід допомагає Україні впроваджувати передові практики у сфері електронного урядування, кібербезпеки, розробки електронних послуг та забезпечення ефективного використання інформаційних технологій у державних органах.

Враховуючи досвід інших країн, Україна має можливість удосконалити свою нормативну базу, прискорити процеси впровадження інформаційних технологій, забезпечити більшу прозорість та ефективність державного управління та надати громадянам та підприємствам зручний доступ до державних послуг.

Протягом останніх півтора року діяльність українського уряду у сфері електронного урядування була тісно пов'язана з оптимізацією системи надання адміністративних послуг. «Гід з державних послуг» 27 серпня 2020 року – інформаційний онлайн-портал про всі послуги, що надаються органами управління та місцевого самоврядування, в тому числі адміністративні послуги, що надаються відповідними регіонами. Наявність інформації про органи державної виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Портал не передбачає процедури отримання онлайн-послуг, а систематизує інформацію про адміністративні послуги в Україні.

Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функцій центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг в електронній формі» був підписаний щодо діяльності ЦНАП. Закон спрямований на покращення доступу до електронних форм надання адміністративних послуг, оптимізацію мережі та діяльності центрів надання адміністративних послуг, вирішення питань, що виникають під час надання цих послуг [69].

Цей документ визначає моніторинг якості надання адміністративної послуги як збір, обробку та аналіз даних з метою дослідження та здійснення заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративної послуги. Відповідно до закону, Мінцифри має право створювати методики оцінки ефективності надання адміністративних послуг, а також індикатори та процес оприлюднення результатів, які допомагають виявити проблеми та вжити заходів для їх усунення.

Наразі розпочато підготовку до впровадження «Платформи Центрів Дії» — веб-сайту, що об'єднає всю інформацію про діяльність та доступність ЦНАП для громадян.

У сфері вдосконалення та оптимізації електронної взаємодії органів влади та системи державних електронних реєстрів також здійснено ряд визначальних кроків.

З початку 2019 року, уряд розпочав проект "дослідження достовірності даних у реєстрах", метою якого є:

- Перевірка повноти та достовірності даних користувачів у наявних реєстрах шляхом порівняння їх.
- Впровадження унікального електронного номеру для профілів з персональними даними особи, що стане єдиним ідентифікатором.
- Виправлення помилок та оптимізація існуючих реєстрів.
- Створення електронного сервісу, що дозволить майбутньому заповнювати реєстри без помилок.

Наприкінці експерименту запроваджено електронні сервіси ідентифікації фізичних осіб через єдину інформаційну систему МВС, а результати перевірки передано власникам (розпорядникам, володільцям) державних електронних інформаційних ресурсів або державі. підприємства, які юридично є власником розпорядника державних електронних інформаційних ресурсів.

На початку 2020 року система «Трембіта» завершила випробування та була офіційно введена в промислову експлуатацію. Трембіта - це система

електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів в Україні. Вона є організаційно-технічним рішенням, що дозволяє державним органам та органам місцевого самоврядування встановлювати безпечну міжвідомчу інформаційну взаємодію шляхом обміну електронними повідомленнями через Інтернет. Ця система забезпечує передачу та обмін інформацією між різними державними структурами для цілей їхньої ефективної роботи та обробки даних.

Прийнято постанову щодо можливості затвердження нормативно-правових актів шляхом електронного документообігу в роботі КМУ. Відповідно, подані до КМУ документи та постанови будуть існувати лише в електронній формі і немає права вимагати відтворення в паперовій формі. Відповідну постанову уряд ухвалив наприкінці жовтня 2020 року.

Однією з історій успіху використання реєстрів є запуск в Україні нового Реєстру будівельної діяльності та публічного порталу системи з липня 2020 року. Цей проект є першим кроком у впровадженні єдиної національної електронної системи у сфері містобудування в Україні. У порівнянні з попередньою реєстраційною системою, що підпадала під відповідальність Державної архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ), нова реєстрація в галузі будівництва має кілька важливих нововведень [69]:

- Наявність унікального ідентифікатора, який дозволяє прив'язати всі дозвільні документи, містобудівну та проєктну документацію, а також інформацію про учасників до конкретного об'єкта будівництва.
- Вказання координат, що дозволяє точно визначити місцезнаходження об'єкта будівництва.

Ці нововведення спрямовані на поліпшення та упрощення процесу реєстрації в галузі будівництва, а також на забезпечення зручності та точності збору та аналізу даних про будівельні об'єкти.

Однією з причин створення нового реєстру будівельної галузі стала недосконалість і неповнота попереднього реєстру ДАБІ. Оприлюднення

даних реєстру ДАБІ в грудні 2019 року мало великий вплив на індустрію містобудування, зокрема на ДАБІ.

У поточному контексті в Україні виникла потреба у створенні єдиного реєстру осіб, які отримують соціальні виплати з бюджету. З метою перетворення цих платежів у автоматизовані бізнес-процеси та забезпечення їх ефективності, була розроблена стратегія цифрової трансформації соціальної сфери. Ця стратегія була розроблена спільними зусиллями Міністерства цифрової трансформації та Міністерства соціальної політики України. Метою цієї стратегії є впровадження цифрових рішень та технологій для оптимізації процесів соціальних виплат і покращення їхнього розподілу. Це передбачає використання сучасних інформаційних систем та електронних сервісів для забезпечення швидкого та точного обліку соціальних виплат, а також забезпечення прозорості та зменшення можливості зловживань.

У рамках цієї стратегії пропонується запровадити Єдину інформаційну систему соціального сектору (ЄІССС), яка має об'єднати всі соціальні установи та забезпечити автоматизацію процесів.

Стратегія також передбачає:

- створення єдиного соціального реєстру;
- створення мережі фронтофісів для більшої доступності громадян до соціальних послуг;
- створення «Соціального казначейства» для автоматизації виплат. Стратегію було схвалено КМУ наприкінці жовтня 2020 року.

Основною поточною необхідністю є ухвалення проекту Закону № 2110 «Про публічний електронний реєстр»⁶⁰. Документ відкриває шлях для формування єдиної системи публічного електронного реєстру, єдиної інституційної структури, що визначає функції публічного електронного реєстру, та єдині вимоги до його створення, ведення, взаємодії, управління, модернізації, реорганізації та ліквідації, як а також при здійсненні ліцензійної та іншої управлінської діяльності, створенні реєстраційної

інформації при наданні адміністративних послуг та її використання іншими інформаційними системами.

Перераховані вище ініціативи дозволяють запровадити кілька нових для України проектів у сфері надання електронних державних послуг.

В Україні вже стартував процес запровадження офіційної електронної адреси.

Відповідні законопроекти №386061 та №386162 зареєстровані у Верховній Раді. Запропоновано введення процедури реєстрації офіційної електронної адреси для юридичних осіб, самозайнятих осіб та інших суб'єктів правовідносин. Ця електронна адреса буде використовуватись для офіційного ділового листування, комунікації з судами, державними органами та іншими учасниками правових процесів. Метою цієї ініціативи є впровадження стандартів електронної комунікації та забезпечення ефективності та захищеності обміну документами та інформацією.

Це сприятиме зменшенню бюрократії, прискоренню процесів листування та забезпеченню зручності та достовірності комунікації між різними сторонами в правових відносинах. Для фізичних осіб також пропонується концепція, згідно з якою громадянам буде закріплено можливість використовувати офіційну електронну адресу під час отримання паспорта або зміни даних у паспорті. Однак фізичні особи отримають офіційні електронні адреси лише за запитом.

Такі адреси реєструватимуться в ЄДРЮО, ФОП та ЄДРН.

Листи та повідомлення, надіслані на офіційну адресу електронної пошти, вважатимуться надісланими та належним чином доставленими, і жодних інших документів для підтвердження доставки не потрібно.

У червні 2020 року український уряд ухвалив постанову про запуск проекту «Електронна резидентура». E-Residency – це проект Міністерства цифрової трансформації України, спрямований на створення системи надання спеціального статусу іноземним громадянам в Україні, відкриття інформаційно-консультаційних служб, спрощення процедур доступу до

адміністративних послуг та укладання цивільно-правових договорів. Юридичний договір, який також надає можливість дистанційно заснувати та вести бізнес в Україні.

Запровадження електронного резидентства передбачає, що нерезиденти матимуть можливість отримувати онлайн наступні послуги:

- Український кваліфікований електронний підпис, який забезпечує юридичну дійсність та автентичність електронних документів і підписів.
- Реєстраційний номер облікової картки платника податків, що дає можливість нерезидентам сплачувати податки та здійснювати фінансові операції в Україні.
- Можливість відкрити рахунок в українському банку, що дозволяє нерезидентам здійснювати банківські операції та зберігати фінансові активи.
- Спрощений доступ до адміністративних послуг в Україні, який дозволяє нерезидентам здійснювати різні офіційні процедури та отримувати необхідні документи шляхом електронного звернення.

Ці ініціативи спрямовані на полегшення взаємодії нерезидентів з українською системою та стимулювання іноземних інвестицій та співпраці в електронному форматі.

2.2. Цифрові комунікації як складова діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні

Успішна оцифровка комунікаційних взаємодій і використання сучасних комунікаційних та інформаційних пристроїв у сучасному світі створили нові форми адміністративної взаємодії в державних установах, підвищивши точність, швидкість, якість і прозорість, а також зменшивши витрати часу. Аналіз цифрових технологій і вплив інновацій на державний сектор змінює повсякденне життя людей, а ще можна з упевненістю сказати,

що оцифрування органів державної влади має далекосяжний потенціал для країн: удосконалення інституцій і робочих процесів для більш ефективного надання адміністративних послуг і забезпечення залучення, участі та опитування системи відповідальності.

Щоб ефективніше запровадити цифровізацію в органах державної влади, останні повинні визначити структуру комунікаційних відносин і створити цифрову інфраструктуру для забезпечення належного представництва органів державної влади на всіх рівнях; інклюзивності та доступності для всіх громадян без винятку, оскільки вони є транспортними засобами. для звернень – це прямий канал зворотного зв'язку. З точки зору публічного управління та адміністрування існування каналів зв'язку можна розглядати як виправдання координації діяльності та забезпечення спільного інтересу різних державних органів у координації впливу на громадян, і через широке поняття рекомендується аналізувати це з конкретними прикладами.

Заява - це письмове або усне звернення особи, в якому вона висловлює прохання, вимогу або запит на вчинення певних дій або прийняття рішення щодо конкретного предмета звернення. Заява може бути подана до урядових органів, комерційних установ, організацій або будь-яких інших установ, що мають владу або компетенцію у відповідній сфері.

У заяві особа зазвичай викладає свої обґрунтування, аргументи та факти, що підтримують її прохання або вимогу. Заява може мати різний характер і стосуватися різних сфер життя, таких як право, бізнес, соціальні питання, охорона здоров'я, освіта тощо.

Заяви є важливим інструментом громадянської участі, який дає можливість громадянам висловити свої потреби та проблеми, звернутися до владних структур з метою врегулювання ситуації чи отримання необхідної допомоги, послуг або рішень [16]. Щодо скарг громадян, комунікація з органами державної влади в основному регулюється Законом України «Про звернення громадян», Арт підкреслює потенційну необхідність

налагодження комунікації. 7, згідно з якою «у разі отримання до органів державної влади звернення, викладеного у зверненні не входить до їх компетенції, вони у строк не більше п'яти днів передають його відповідному органу чи посадовій особі...».

Таким чином, наявність офіційного каналу зв'язку та вимоги до нього залежать від необхідності розгляду звернень, надісланих поза межами компетенції.

Положенням про Єдину систему опрацювання звернень, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976, державну установу "Урядовий контактний центр" визнано окремим суб'єктом Єдиної системи, що відповідає за опрацювання звернень громадян та організацій.

Урядовий контактний центр вважається найбільш затребуваною точкою входу для звернень громадян, оскільки його функції включають прийом, реєстрацію та опрацювання звернень від громадян та організацій з різних сфер життя.

Урядовий контактний центр забезпечує зручність та доступність для громадян шляхом надання можливості подати звернення через різні канали зв'язку, такі як телефон, електронна пошта, онлайн-форми тощо. Він також відповідає за моніторинг та ведення бази даних звернень, аналіз отриманих звернень та забезпечення їхнього відповідного розгляду та вирішення.

Таким чином, Урядовий контактний центр є основною точкою входу для звернень громадян та організацій в Єдину систему опрацювання звернень і виконує важливу роль у забезпеченні взаємодії між громадянами та державними органами України.

Повідомлення органів державної влади можуть не мати механізмів, чітко передбачених законодавством. Аналізуючи приклади сучасної практики, можна розглянути відмінності у структурі зв'язку в контексті розробки проектів нормативно-правових актів, спрямованих на регулювання питань, пов'язаних зі сферами впливу кількох повноважень. Зі складу їхніх

представників створено окрему робочу групу для спільного розгляду того чи іншого звернення.

Це створює середовище, в якому спілкування учасників є здебільшого прямим, «живим» і також має форму листа (з точки зору синтезу письмових дискусій і письмових спільних зусиль). Вибір каналу зв'язку є предметом узгодження всередині групи, якщо законодавство не визначає окремих вимог.

Державний контроль у цьому механізмі є системою самостійних ланок, які самостійно виконують власні завдання та функції, визначені Конституцією, законами та іншими нормативно-правовими актами [18]. Одним із прикладів успішного налагодження комунікації між органами державної влади та відповідальними перед ними установами можна назвати роботу платформ опору. Навесні 2022 року надзвичайно актуальним є питання безпеки та забезпечення гуманітарних потреб населення.

По-перше, це стосується районів інтенсивних бойових дій: місцева влада надає точкову допомогу, але в цих районах велика кількість людей, які її потребують, позбавлені або мають обмежений доступ до мереж зв'язку, і немає своєчасної подальшої взаємодії з місцевими органами влади щодо шляхів евакуації, контактна інформація щодо застосування харчових продуктів і ліків тощо.

Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України сприяло створенню онлайн-платформи, яка автоматично координує та розподіляє гуманітарні вантажі відповідно до запитів жителів громади. Ця платформа надає можливість місцевим владам безпосередньо надавати гуманітарну допомогу.

Громадяни мають можливість подавати заявки на отримання гуманітарної допомоги через телефонну гарячу лінію, яка працює цілодобово. Волонтери, включаючи фахівців комерційних контакт-центрів, які були призупинені під час війни, приймають ці заявки. Вони також

забезпечують консультування щодо маршрутів Зеленого коридору та приймають заявки на евакуацію.

Ця ініціатива дозволяє швидко та ефективно реагувати на потреби громади та забезпечувати гуманітарну допомогу тим, хто її потребує. Онлайн-платформа спрощує процес координації та розподілу гуманітарних вантажів, роблячи його більш ефективним та прозорим. Такий підхід сприяє підтримці населення на тимчасово окупованих територіях та сприяє процесу реінтеграції.

Технології щодня створюють нові умови для світу, і до них необхідно пристосовуватися. Цифровізація торкається кожного аспекту життя, і державне управління та адміністрування не є винятком. 4 червня 2014 року законодавче визнання процесу цифровізації органів державної влади України окремим пріоритетним напрямком роботи уряду можна розцінювати як перейменування Державного агентства з питань науки, інновацій та положень створеного Державного електронного Інформаційне бюро.

Діяльність Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України орієнтується на декілька основних напрямків, серед яких:

1. Інформатизація: Міністерство спрямовує зусилля на розвиток та впровадження інформаційних технологій та систем на тимчасово окупованих територіях. Це включає створення та підтримку інфраструктури для ефективного обміну інформацією, забезпечення доступу до електронних ресурсів та послуг, розвиток цифрової інфраструктури тощо.
2. Електронне урядування: Міністерство працює над розширенням застосування електронного урядування на тимчасово окупованих територіях. Це включає автоматизацію процесів прийняття рішень, впровадження електронних послуг для громадян та бізнесу, створення електронних платформ для взаємодії з органами влади тощо.

3. Формування та використання національних електронних інформаційних ресурсів: Міністерство зосереджує зусилля на створенні та розвитку національних електронних ресурсів, які забезпечують доступ до інформації про реінтеграцію тимчасово окупованих територій. Це можуть бути електронні портали, бази даних, системи моніторингу та аналізу тощо.
4. Розвиток інформаційного суспільства: Міністерство сприяє створенню умов для розвитку інформаційного суспільства на тимчасово окупованих територіях. Це включає підтримку освіти та підвищення інформаційної грамотності населення, розвиток електронної комунікації та спілкування, забезпечення доступу до інформаційних технологій та ресурсів тощо.

Ці напрямки спрямовані на покращення ефективності управління, забезпечення доступу до інформації та послуг, підвищення якості життя населення тимчасово окупованих територій та сприяння їх реінтеграції [2]. Саме тоді були закладені основи майбутніх цифрових досягнень – наприклад, приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних, затвердження інтегрованої системи електронної ідентифікації, впровадження системи «Трембіта» – технологічного рішення, що дозволяє безпечно обмінюватися даними [3]. Його імплементація спричинила низку рушійних змін, які вплинули на основні процеси взаємодії між громадянами та державою та значною мірою їх модернізували, однак ключове надбання було досягнуто в Україні після створення Міністерства інституційної реструктуризації та цифрової трансформації.

Для органів державної влади «Трембіта» стала знаком готовності до змін: впровадження нових технічних рішень та організації роботи за сучасними стандартами. Основною вимогою дотримання цифрових стандартів є використання поля відкритих даних: публікація та систематичне оновлення звітів про роботу, створення чи передача реєстрів для використання органами влади.

Для України роль міжнародного досвіду в процесі цифровізації у сфері державного управління та адміністрування важко переоцінити: більшість сучасних досягнень і проектів, які зараз розробляються, ми відносимо до системи Трембіт (технічної бази, на якій працює система. Це адаптація системи обміну даними X-ROAD, запровадженої в Естонії у 2000-х роках, таким чином Естонія зробила вагомий внесок у розвиток українського суспільства [15].

Офіційно процес почався 26 жовтня 2017 року, коли агентство, відповідальне за всі цифрові домени, на той час Національне агентство електронного урядування України, офіційно отримало від директора проекти EU4DigitalUA та EGOV4Ukraine, які були профінансовані. Європейським Союзом і за фінансової підтримки Впровадження Марі Педак з Академії електронного урядування та Ріхто Керге, керівника відділу обміну даними Міністерства національних інформаційних систем Естонії, з доступом до сумісної системи та технічної документації.

Завдяки підтримці проектів USAID/UK aid "Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS", програми EGAP, що фінансується Швейцарським агентством розвитку та співробітництва, а також фінансуванню Східноєвропейським фондом та Innovabridge, проекту USAID "Взаємодіємо!" (SACCI) та проекту EGOV4UKRAINE, була можлива реалізація стратегії цифровізації України [14]. У результаті розгляду ролі міжнародного впливу як багатокomпонентної системи єдиним домінуючим фактором було обрано соціальний компонент: схильність до допомоги тим, хто її потребує, створює основу для партнерства та рішучості до подальших змін.

Аналіз сучасних комунікаційних процесів на рівні структурних елементів є безперервним процесом: щодня прогресують технологічні рішення і формуються нові. Предметна область взаємодії є невід'ємною частиною індивідуальних і глобальних процесів, які вимагають інтелектуальних вкладень у конкретні напрямки у вигляді технічних рішень.

На прикладі Центру урядового зв'язку завдання вивчення впровадження таких рішень у вітчизняній технічній сфері, як найбільшому каналі зв'язку між державою та громадянами, формує перелік ключових досягнень та поточних напрямків роботи.

Державне агентство «Центр урядового зв'язку» є установою при Секретаріаті Кабінету Міністрів України [7] і виконує функцію каналу зв'язку між владою та громадянами. Урядова «гаряча лінія» 15-45 є головним проектом організації і працює вже понад 12 років. Його механізм зазнає неодноразових трансформацій: у певний період він є формальним або пов'язаним лише з моментами, які потім неможливо ігнорувати, але насправді саме в цей період відбувається переважна більшість реальних змін, що впливають на принцип роботи.

Важливим досягненням є створення програмно-технологічного комплексу «Національна система обробки звернень», який технічно впроваджено та здійснено в Центрі у 2018 році як центрального каналу звернень громадян. Тому повністю модернізовано «внутрішню» комунікаційну складову, яка регулює обмін інформацією між суб'єктами (представниками держави). Для забезпечення ефективного виконання функцій формування та реалізації національної політики вся діяльність державних адміністрацій має базуватися на принципах взаємодоповнюваності та децентралізації, сталого розвитку, безперервності та раціоналізації [19].

Рішення, пов'язані з комунікацією між різними суб'єктами (держава з одного боку та громадяни з іншого) реалізуються у 2020 році: оголошення про закупівлю програмного забезпечення голосового робота, послуг конфігурації та впровадження [11]. Voicebots — одне з найсучасніших рішень для контакт-центрів, що надають консультаційні послуги. Екосистема Nomily забезпечує окремий програмний процес для внутрішніх логічних функцій контрольованого розпізнавання мови та відтворення необхідних записів.

У випадку державних контакт-центрів програмне рішення, яке надає громадянам відповіді на типові запитання, може «розвантажити» консультантів до 20%. За оприлюдненими даними центру [12], у 2021 році було оброблено 1 780 462 дзвінків, тому очікуване зниження навантаження з урахуванням коефіцієнта похибки можна оцінити в 3-350 000 з'єднань на рік із середньою тривалістю дзвінка 5 хвилин, та економія часу, виміряна приблизно до 25000 годин.

Враховуючи всі фактори ризику впровадження нового рішення та те, що державний контакт-центр є найбільшим некомерційним call-центром в країні, це унеможливорює використання відповідного досвіду подібних організацій для формування остаточного рішення. Ефективність цифрової трансформації залежить не лише від технології, а й від перевіреного підходу до надання громадянам доступних, швидких, надійних та персоналізованих послуг.

Державний сектор України погано підготовлений до цього переходу. Традиційних форм регулювання недостатньо для адаптації до сучасних тенденцій, що вимагає зміни парадигми стратегічного мислення, законодавства та регулювання. Уряди можуть відповісти, створивши необхідні політики, послуги та правила. Оцифровка комунікаційних взаємодій може бути ключовою для задоволення конкретних потреб і адаптації до конкретних аудиторій, адміністрацій, підприємств або громадян. Законодавство формується шляхом створення різних юридично обов'язкових актів, таких як постанови, директиви, норми і стандарти. Ці акти визначають правила і параметри щодо того, що дозволяється і заборонено робити.

Україна розпочала підготовку етико-правової бази для розвитку інформаційного суспільства. Надзвичайно важливо адаптувати нові технології до конкретних соціальних ситуацій та забезпечити ефективне регулювання, щоб вони приносили позитивні зміни в суспільство. Згідно з вимогами стандарту, органи влади, що впровадили систему управління

якістю, повинні постійно контролювати й оцінювати якість таких послуг, щоб переконатися, що їхні дії відповідають зазначеним стандартам [17].

Низький рівень цифрової готовності до комунікаційних взаємодій зумовлений тим, що наразі не всі державні установи мають офіційні портали, а їхні структури або взагалі не забезпечують зв'язок, або є низького рівня та якості.

Тому покращити ситуацію можна лише шляхом підвищення обізнаності про існування та функціонування відповідних платформ та подолання цифрової нерівності, яку зараз можна ефективно усунути шляхом підвищення комп'ютерної грамотності людей. Часткова модернізація технічної інфраструктури адміністративних установ. У глобальному масштабі тема цифровізації як глобального процесу є дуже актуальною і у сфері публічного управління та адміністрування насамперед має розглядатися в контексті оптимізації комунікаційної взаємодії національних органів влади з громадськістю.

2.3. Цифрові технології в організації взаємодії органів публічної влади та громадян: вітчизняний та закордонний досвід

В європейських країнах за останні кілька років як центральні міністерства, так і муніципалітети провели велику підготовчу роботу. Перш за все, надається базове обладнання державного програмного забезпечення електронного бізнесу. Від своєчасного та комплексного впровадження електронного документообігу та електронного підпису залежить існування та функціонування електронного урядування. Прийняття законів про електронні документи та електронний підпис та наявність сертифікованих постачальників послуг, які створюють для цього необхідні умови.

Завдяки електронному управлінню усувається прямий контакт між громадянами, підприємствами та муніципальним персоналом, а потрібні громадянам послуги надаються громадянам в електронній формі. Під час

замовлення кожен громадянин має заповнити електронну форму, в якій надає деталі щодо послуги, необхідні дані для оформлення замовлення, а також вказує свою поштову адресу.

Кожне адміністративне відділення має свою власну систему, яка працює на спільній платформі та інтегрована в єдине середовище обміну електронними документами. Ця система дозволяє громадянам, установам та відомствам запитувати та отримувати електронні послуги. Усі електронні послуги розроблено на основі існуючих моделей електронного урядування та відповідають вимогам національного електронного урядування та його нормативним актам.

Ця система державного управління була створена з урахуванням потреб МСП, визначених зменшенням адміністративного тягаря, таким чином заощаджуючи час і гроші, особливо при відкритті нових компаній або отриманні ліцензій [6] У таблиці 2.1 наведено деякі загальний опис електронного урядування в країнах Європи.

Таблиця 2.1

Електронне урядування в Європейських країнах

Країна	Загальна характеристика електронного урядування
Фінляндія	Фінляндія була першою країною, що прийняла Закон про електронні послуги в 2001 році. Цей закон визначає права, обов'язки та відповідальність органів державного управління та їх клієнтів у сфері електронних послуг, а також встановлює ключові вимоги до електронної ідентифікації громадян. Органи влади та клієнти можуть підписувати свої рішення електронним підписом. Веб-портал електронного урядування Фінляндії (www.om.fi) зосереджує багато спеціалізованих послуг, таких як замовлення та запити, представлення юридичних документів, замовлення й оплата послуг у сфері довілля, зворотний зв'язок з користувачами та багато інших. Фінляндія також приділяє велику увагу інформаційній безпеці. У 2004 році набув чинності Закон про захист даних у телекомунікаційних мережах. Країна також має фінське відділення міжнародної групи екстреного реагування CERT-FI, яка надає населенню безкоштовну допомогу та консультації щодо комп'ютерних

	вірусів та зловживань доступом до інформаційних мереж. Україна також має аналогічний сервіс - cert.gov.ua.
Норвегія	На сьогоднішній день Норвегія є однією з найбільш відкритих країн у світі з високим рівнем інформатизації у всіх сферах державного управління. Подібно до інших скандинавських країн, Норвегія прагне зробити свій уряд максимально відкритим, прозорим і демократичним. Громадяни мають можливість контролювати діяльність уряду, отримувати доступ до всіх необхідних онлайн-послуг, ефективно захищати свої права і впливати на внутрішні справи країни. За даними Європейської комісії, 77,8% громадян та 90% норвезьких компаній спілкуються з органами влади в режимі онлайн, а понад 53% громадян і 77% компаній використовують Інтернет для заповнення та подання необхідних документів. Майже 20% компаній також здійснюють онлайн-покупки. Ці показники свідчать про високий рівень використання електронних послуг в Норвегії. Успіх Норвегії у сфері електронного урядування пояснюється не лише активною політикою у сфері ІКТ та інформаційної безпеки, але й інтеграцією законодавства, стандартів та технологічних систем. Це дозволило Норвегії стати одним зі світових лідерів у сфері електронного урядування та послуг і створило приклад для інших країн.
Швеція	Швеція, як одна з провідних країн у розвитку та впровадженні ІКТ, продовжує приділяти велику увагу розвитку інформаційної галузі, включаючи її нормативно-проектне забезпечення. У країні існує добре працююча інституційна модель регулювання інформаційної сфери з чітким розподілом повноважень і сфер відповідальності. Швеція має сучасну законодавчу базу, яка має вікові демократичні традиції та використовує найкращі правові надбання

	Європейського Союзу. Крім того, вона володіє однією з найкращих у світі систем е-урядування та надання електронних послуг. Ці фактори сприяють успіху Швеції у сфері ІКТ, дозволяючи країні залишатися на передовому рівні у сфері електронного урядування та надання електронних послуг. Шведський досвід і підхід можуть слугувати взірцем для інших країн, що прагнуть поліпшити свої інформаційні системи та розвинути цифрові послуги для своїх громадян.
Федеративна Республіка Німеччина	Федеративна Республіка Німеччина віддає перевагу співробітництву та державно-приватному партнерству у сфері регулювання розвитку ІКТ, уніфікації стандартів та конвергенції технологій, що відрізняє її від інших європейських країн. Закон про електронний уряд спрямований на забезпечення максимально широкого доступу до обміну електронною документацією та інших електронних послуг, підвищення їх якості та усунення правових перешкод. У Німеччині існує велика кількість державних органів, відповідальних за різні сфери ІКТ. Це може уповільнювати процес координації, погодження, прийняття та реалізації рішень. Однак, цікавим є досвід інституту ІТ-уповноважених, що включає представників у федеральних законодавчих, виконавчих та судових органах. Цей підхід дозволяє враховувати специфіку ІКТ при прийнятті рішень. Німецький досвід у сфері регулювання ІКТ розвитку та розширення доступу до електронних послуг може бути корисним для інших країн, особливо щодо впровадження партнерства між державними та приватними секторами та створення ефективних механізмів координації.
Австрія	В Австрії держава виконує координуючу та регулюючу роль у сфері інформаційного суспільства. Країна має міцне та продумане законодавство, що включає Закон про електронний уряд, Закон про електронний підпис та Закон про адміністративний порядок, а також інші нормативно-правові акти. Особлива увага приділяється розвитку систем електронного урядування, що сприяє просуванню ІТ-індустрії. Австрія є світовим лідером в галузі електронного урядування та електронної демократії. Це свідчить про високий рівень розвитку інформаційних технологій у державному секторі та активну участь громадян у демократичних процесах через

	електронні канали. В цілому, Австрія відома своїм сильним законодавчим базисом, ефективними системами електронного урядування та активними заходами щодо розвитку електронної демократії. Ці фактори роблять її важливим гравцем у глобальному контексті інформаційного суспільства.
Польща	Республіка Польща має добре розвинену центральну систему спеціалізованих державних установ з значним бюджетом і багатьма проектами та програмами. Однак, однією з ключових проблем країни є відсутність чіткої стратегії та пріоритетів у розвитку інформаційного суспільства, а також неоптимальна послідовність впровадження цих ініціатив. Ця недолік може впливати на досягнення обмежених результатів у розвитку інформаційного суспільства в Польщі. Одним із наслідків цього є низький рівень доступу до Інтернету, а також інші показники електронної готовності країни, що залишаються на низькому рівні порівняно з іншими країнами. Для досягнення більш значних результатів у розвитку інформаційного суспільства важливо розробити довгострокову стратегію з чіткими пріоритетами та послідовними кроками впровадження. Це допоможе забезпечити оптимальне використання ресурсів та досягнення більш значущих результатів у розвитку інформаційного суспільства в Польщі.

Висновки до Розділу 2

У розділі 2 досліджено використання цифрових комунікацій в системі публічного управління, зокрема в державному уряді та органах державної влади та місцевого самоврядування в Україні. Також розглянуто використання цифрових технологій у взаємодії органів публічної влади та громадян згідно вітчизняного та закордонного досвіду.

В результаті аналізу було встановлено, що використання інформаційних технологій в державному уряді сприяє покращенню ефективності та доступності послуг, автоматизації адміністративних

процедур, забезпеченню прозорості та зниженню корупції. Органи державної влади та місцевого самоврядування в Україні активно впроваджують цифрові комунікації, такі як електронні портали, мобільні додатки та соціальні мережі, для забезпечення зв'язку з громадянами, обміну інформацією та залучення громадськості до прийняття рішень.

Досліджено вітчизняний та закордонний досвід використання цифрових технологій в організації взаємодії органів публічної влади та громадян. Зазначений досвід показує, що електронне урядування, електронна ідентифікація та електронні послуги можуть суттєво поліпшити якість та швидкість надання послуг державою, забезпечити зручну та доступну взаємодію з громадянами, а також збільшити рівень довіри до державних інституцій.

Отже, використання цифрових комунікацій та технологій в системі публічного управління є важливим кроком у цифровій трансформації державного сектору. Впровадження цих інновацій допомагає поліпшити якість державних послуг, забезпечити ефективну взаємодію між державою та громадянами, підвищити рівень прозорості та довіри до державних інституцій. Результати дослідження підтверджують необхідність подальшого розвитку цифрової трансформації в системі публічного управління для досягнення більш сучасного та ефективного державного управління

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ЦИФРОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯН У ВОЄННИЙ ТА ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД

3.1. Основні проблеми цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян

Разом із розвитком електронного урядування цифрові державні послуги, які також називають електронними послугами, починають змінювати взаємодію між державою та громадянином. Публічні електронні послуги можна розуміти як цифрову взаємодію між постачальником публічних послуг і громадянами як кінцевим користувачем. У цих електронних послугах державні службовці частково або повністю замінені цифровими інтерфейсами, такими як термінали самообслуговування або додатки, встановлені на персональному мобільному пристрої.

Незважаючи на те, що глибокі зміни, які цифрові інтерфейси привносять до зустрічей із послугами, обговорювалися в контексті приватного сектору, існує здебільшого концептуальна робота щодо потенційних наслідків цифрових інтерфейсів для зустрічей із державними службами. Відсутність емпіричних досліджень викликає подив, оскільки очікується, що цифрові інтерфейси стануть стандартними для публічних послуг у найближчому майбутньому, особливо зі стандартизованими державними послугами.

Хоча електронні послуги є привабливими для політиків як засіб зменшення особистих витрат, державні організації відстають у використанні цифрових інтерфейсів порівняно з приватним сектором послуг. Замість того, щоб думати про електронні послуги з точки зору кінцевого користувача, більшу увагу було приділено технологічним і дизайнерським аспектам державних електронних послуг. Однак незнання задоволеності користувачів може призвести до низького рівня прийняття та впровадження електронних послуг. У цьому дослідженні використовується підхід, орієнтований на кінцевого користувача, щоб дослідити, як заміна взаємодії віч-на-віч цифровими інтерфейсами – SST або додатками – змінює задоволеність громадян під час зустрічей з державними службами.

Відомо, що взаємодія держава–громадянин має особливе значення для того, як громадяни сприймають державу та як формуються очікування щодо держави. Оформлення офіційних документів у місцевій державній установі

є одним із найпоширеніших випадків спілкування громадян з представниками держави. Громадяни мають нормативні очікування (наприклад, чесність, неупередженість, дотримання правил) на основі особистого досвіду ставлення до них державних службовців під час таких службових зустрічей. Ці очікування впливають на сприйняття громадянами держави та її адміністрації, а також на готовність до спільного виробництва.

Враховуючи швидкість технологічних інновацій у сфері електронних послуг, важливо зрозуміти, як громадяни реагують на цифрові інтерфейси. Це дослідження є першим кроком у цьому напрямку. Прихильники електронних послуг підкреслюють їхній потенціал щодо більшої зручності для громадян (наприклад, скорочення часу використання, скорочення часу в дорозі, полегшення доступу).

У публічному дискурсі цифровізація державного управління поєднується з обіцянкою зробити державні послуги доступнішими та простішими у використанні. Європейська комісія, наприклад, пропонує електронний сервіс як засіб зменшити адміністративне навантаження на громадян, зробивши взаємодію з державою більш ефективною та зручною для громадян. Проте, чи відображаються ці негрошові переваги електронних послуг на задоволенні громадян, поки що не вивчено.

Основні проблеми цифрової взаємодії між органами публічної влади та громадянами можуть включати наступні аспекти:

Доступність та цифровий розрив: Одна з найбільших проблем полягає у нерівномірному доступі до цифрових технологій та Інтернету. Нерівності в доступності до технологій та компетенцій у використанні цифрових інструментів можуть призвести до виключення окремих груп населення, зокрема людей похилого віку, малозабезпечених громадян, людей із інвалідністю та мешканців віддалених регіонів.

Кібербезпека та приватність: Питання кібербезпеки та захисту персональних даних є ключовими в цифровій взаємодії. Несанкціонований доступ до персональної інформації громадян може викликати серйозні

наслідки та підривати довіру до цифрових сервісів, що надаються органами публічної влади.

Складність та неоднозначність електронних сервісів: Багато державних веб-порталів та цифрових сервісів відомі своєю складністю та важким сприйняттям користувачами. Незрозумілість інтерфейсу, надмірна кількість документів та форм, складні процедури реєстрації та використання можуть збільшувати бар'єри для громадян та ускладнювати взаємодію.

Відсутність інтерактивності та зворотного зв'язку: Часто цифрові сервіси органів публічної влади є одnobічними, не надаючи можливості для активного взаємодії та зворотного зв'язку з громадянами. Відсутність каналів для задання питань, висловлення думок чи подачі скарг може призвести до відчуття відчуження та відсутності впливу у громадян.

Непрозорість та відсутність відповідальності: Іноді органи публічної влади не надають достатньої інформації про свою роботу та прийняті рішення. Недостатня прозорість та відсутність відповідальності можуть створювати недовіру та незадоволення серед громадян.

Технологічна застарілість: У деяких випадках, органи публічної влади можуть використовувати застарілі технології та системи, що ускладнює цифрову взаємодію та обмежує можливості впровадження нововведень.

Вирішення цих проблем потребує зусиль влади та громадян. Необхідно забезпечити доступність цифрових технологій, навчання громадян цифровим навичкам, розробку інтуїтивно зрозумілих та ефективних цифрових сервісів, забезпечення кібербезпеки та захисту приватності, підвищення прозорості та відповідальності у роботі органів публічної влади.

3.2. Прискорення цифрової трансформації державного управління під впливом війни

Вплив війни на цифрову трансформацію державного управління може мати як позитивні, так і негативні наслідки. Війна, особливо конфлікти з великим масштабом впливу, може створювати напруження в управлінських системах та інфраструктурі країни. Однак, водночас вона також може послужити стимулом для швидкого розвитку та впровадження цифрових інструментів у державному управлінні.

Війна в Україні впливає на процеси цифрової трансформації державного управління, спричиняючи ряд позитивних та негативних наслідків, які варто розглядати з наукової перспективи.

Починаючи з негативних, то можна виділити такі чинники: Воєнні дії ворога на нашій території призвели до пошкодження інфраструктури, включаючи електромережі, телекомунікаційні системи та інтернет-інфраструктуру. Це призвело до відключення від мережі певних територій, зниження доступності інтернету та інших цифрових сервісів для мешканців цих областей.

Згідно з повідомленням, Міністерство цифрової трансформації України повідомило про тимчасове відключення сервісу "Дія" з 24 лютого. Це призведе до недоступності деяких цифрових документів та послуг, які надаються через цей застосунок [70].

Уряд України прийняв таке рішення у зв'язку зі забезпеченням безпеки даних українських громадян. З метою гарантування безпеки даних, усі державні реєстри, що містять персональні дані, будуть відключені до стабілізації ситуації в країні. Служби національної безпеки беруть ці заходи для захисту даних від кібератак [70].

Варто відзначити, що сервіс "Дія" сам не зберігає персональні дані, а отримує їх з надійно захищених державних реєстрів. Це означає, що недоступність цифрових документів та послуг у застосунку "Дія" тимчасова і пов'язана з заходами щодо забезпечення безпеки інформації громадян.

У 21 столітті життя не тільки громадян, а і нашої держави активно переходить у електронний формат, що надає змогу доступніше, швидше та

зручніше надавати та споживати необхідну інформацію, послуги і т.д. Тому з початку повномасштабного вторгнення постала гостра проблема кібербезпеки, бо дії ворога у цифровому просторі зосередились також на збільшенні кібератак на різні цифрові системи та інфраструктуру в Україні. Це були та відбуваються кібератаки на державні установи, критичну інфраструктуру, комунікаційні мережі тощо. Кібератаки приводили до переривання зв'язку, крадіжки конфіденційної інформації та навіть фізичного знищення інфраструктури.

Також ворог активно використовує соціальні мережі як інструмент впливу на громадян та зброю, а саме для поширення дезінформації та маніпулювання громадською думкою, що створює хаос, підриває довіру до інформації та спричиняє напруженість у суспільстві.

Конфлікт між Україною та Росією сприяє поширенню дезінформації та пропаганди з обох сторін. Ось декілька прикладів дезінформації, які зустрічаються у цьому конфлікті:

1. Фейкові звіти про події: Часто в медіа та соціальних мережах з'являються фейкові звіти про події, що стосуються конфлікту. Це можуть бути непідтверджені повідомлення про втрати, розповіді про вигадані події або маніпулятивні фотографії та відео [71].
2. Маніпуляції з фотографіями та відео: Часто використовуються маніпульовані фотографії та відео для створення хибних наративів або зображення подій з несправедливими контекстами. Наприклад, фотографії можуть бути використані для створення фальшивих доказів про злочини однієї зі сторін конфлікту [71].
3. Розповсюдження конспірологічних теорій: У конфлікті можуть з'являтися різні конспірологічні теорії, які стверджують, наприклад, що цілий конфлікт є спланованою провокацією, що бойовики підставляють докази або що одна зі сторін використовує хімічну зброю [71].

4. Вплив на соціальні мережі: Дезінформація часто поширюється через соціальні мережі, де фейкові повідомлення швидко поширюються і набувають широкого впливу. Це може включати створення фейкових акаунтів, штучне збільшення кількості лайків та репостів або розповсюдження вірусних змісту [71].

Але не дивлячись на негативні фактори впливу війни на цифрову взаємодію, що зазначені вище, варто зазначити, що в Україні все ж існує активна та інноваційна громада ІТ-спеціалістів, підприємств та стартапів, які продовжують розвивати та покращувати цифрові технології та давати в умовах викликів, пов'язаних з війною, що спричиняють і позитивний вплив, а саме:

По-перше, війна викликає усвідомлення необхідності цифрової трансформації в контексті державного управління. Недоліки і недосконалості традиційної системи управління стають більш помітними під час кризових ситуацій, що активізує потребу в поліпшенні та модернізації. Зазначена нагальність може спонукати державні органи до прискорення процесів цифрової трансформації з метою покращення ефективності та надійності державного управління.

По-друге, війна призводить до збільшення інвестицій у цифрові технології. Національне фінансування може бути спрямоване на розвиток цифрової інфраструктури з метою покращення інформаційної безпеки, розвитку електронного урядування, надання електронних послуг та інших аспектів цифрової трансформації. Це може забезпечити необхідну основу для подальшого розвитку цифрового державного управління.

В 2022 році Міністерство цифрової трансформації України продовжувало розвивати сервіс "Дія", який надає громадянам доступ до різних онлайн-послуг. У цьому році було запроваджено нові послуги та цифрові документи, які стали доступними для користувачів. Багато мільйонів людей від обласних центрів до невеликих селищ могли

скористатись цими сервісами, що призвело до значних економій часу та грошей як для громадян, так і для держави [72].

Наприклад, в застосунку "Дія" з'явилося більше 16 нових послуг та 3 цифрові документи. Також було розширено партнерську мережу "Дії" до понад 5 тисяч партнерів. У сфері соціальних послуг було отримано багато заявок, таких як реєстрація пошкодженого майна, соціальні виплати для ветеранів, безробітних та інші. Крім того, військові облігації були придбані на суму 211 мільйонів гривень, що сприяло підтримці української економіки.

Міністерство також зробило акцент на цифрову трансформацію регіонів, організовуючи форуми, де громади могли обмінюватися досвідом та укладати нові партнерства з державою та бізнесом. Затверджено 5 регіональних програм інформатизації, а загальний державний бюджет на цифрову трансформацію у регіонах склав 188,3 мільйона гривень [72].

Важливим кроком у розвитку цифрової трансформації стала розробка інструментарію для вимірювання цифрової зрілості громад. Проведено дослідження в п'яти територіальних громадах, що представляють всі регіони України, і розроблено методологію реалізації Індексу цифрової трансформації у громадах.

Українська цифрова трансформація продовжує полегшувати життя громадянам у регіонах шляхом забезпечення швидкого Інтернету, розвитку цифрових послуг, підвищення цифрової освіти та спроможності органів місцевого самоврядування.

Українці, які знаходяться за кордоном, мають можливість отримувати деякі адміністративні послуги через різні установи та застосунки. Наприклад, щоб українці зможуть одружитися за кордоном, вони можуть звернутися до закордонних дипломатичних представництв України, розташованих у певних країнах, де вони можуть внести зміни до Державного реєстру актів цивільного стану.

Також українці, перебуваючи за кордоном, можуть отримувати паспортні сервіси та послугу обміну національного посвідчення водія через підрозділи ДП "Документ", які знаходяться у деяких містах Польщі, Туреччини, Словаччини, Чехії та Німеччини. Вартість цих послуг залежить від країни, наприклад, в Польщі це 375,00 zł за виготовлення паспорта та 455,00 zł за видачу або обмін посвідчення водія [73].

Окрім того, для українців у Німеччині розроблено мобільний додаток AusweisApp, який надає доступ до електронних послуг. Цей додаток дозволяє зробити цифрові заяви та подати їх без потреби особисто відвідати державний орган. Також за допомогою цього додатку українці можуть відкривати банківські рахунки, подавати заяви на отримання підтримки відповідно до закону про сприяння освіті або реєструватися в агентстві зайнятості.

Для полегшення отримання різних послуг українці за кордоном можуть використовувати застосунок "I'm Ukrainian", який доступний у 28 країнах світу. Цей застосунок надає інформацію про послуги, освіту, працевлаштування та освітні курси. Крім того, в ньому можна шукати однодумців, планувати спільні заходи та ділитися оголошеннями про події та бізнес за кордоном. Для входу в застосунок використовується Дія, яка підтверджує громадянство, не передаючи при цьому жодних особистих даних.

По-третє, війна може пришвидшити реформування державного управління. Умови військового протистояння сприяють прискореному впровадженню реформ, включаючи цифрову трансформацію. Цифрові технології можуть стати важливим елементом таких реформ, оскільки вони сприяють підвищенню ефективності та прозорості управлінських процесів, а також забезпечують підстави для впровадження нових методів державного управління.

По-четверте, війна природно підвищує значущість кібербезпеки. Зростання кіберзагроз та кібератак під час війни нагадує державам про

важливість підвищення рівня кібербезпеки своїх систем та інфраструктури. У рамках цифрової трансформації державного управління можуть бути впроваджені заходи, спрямовані на поліпшення кіберзахисту та прийняття нових політик у сфері кібербезпеки з метою забезпечення безпеки та стабільності в державному управлінні.

Отже, війна в Україні має вагомий вплив на процеси цифрової трансформації державного управління, акцентуючи насамперед необхідність та нагальність цифрових змін, зміцнення кібербезпеки та прискорення реформ, що сприяють покращенню ефективності та якості управління державою.

Висновки до Розділу 3

Організація цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян у воєнний та повоєнний період має свої особливості, оскільки ситуація вимагає швидкого та ефективного обміну інформацією та забезпечення потреб громадян. Нижче наведено кілька аспектів організації цифрової взаємодії у таких періодах:

Забезпечення доступу до інформації: У воєнний та повоєнний період інформація стає критично важливою для громадян та органів публічної влади. Цифрова взаємодія може включати створення спеціальних платформ або порталів, які надають громадянам доступ до оновленої інформації про ситуацію, безпеку, допомогу та інші важливі аспекти.

Електронна реєстрація та обробка даних: Цифрові технології можуть бути використані для швидкої реєстрації громадян, їх потреб, допомоги, евакуації та інших процесів. Електронні системи можуть допомогти органам публічної влади збирати, обробляти та аналізувати дані для ефективного прийняття рішень та надання допомоги.

Мобільні додатки та повідомлення: У воєнний та повоєнний період мобільні додатки та повідомлення можуть використовуватися для швидкого інформування громадян про надзвичайні ситуації, рекомендації щодо безпеки, допомоги та інших важливих питань. Такі додатки можуть також забезпечувати можливість звертатися до органів публічної влади через мобільні пристрої.

Цифрова взаємодія у воєнний та повоєнний період вимагає високої гнучкості, оперативності та захищеності. Організація такої взаємодії заснована на використанні сучасних технологій, мобільних додатків, широкосмугового Інтернету та інших засобів, що дозволяють забезпечити швидкий та ефективний обмін інформацією між органами публічної влади та громадянами.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

У результаті проведеного дослідження вирішено актуальне завдання у сфері публічного управління та адміністрування, що полягає у виявленні ефективних практик організації цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян.

Отримані в ході дослідження результати дають підстави сформулювати наступні висновки і практичні рекомендації.

1. Показано, що теоретичні засади цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян базуються на концепції електронного урядування (e-governance) і використанні цифрових технологій для забезпечення ефективної комунікації та взаємодії між державними органами та громадянами. Розкрито основні теоретичні принципи цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян, які включають: електронне урядування, громадянську участь, транспарентність.

2. Доведено, що використання інформаційних комунікацій в системі публічного управління в Україні набуває все більшого значення і базується на розвитку електронного урядування та інших цифрових ініціатив. Зокрема продемонстровано, що Україна активно розвиває систему електронних послуг, що дозволяє громадянам та бізнесу звертатися до державних органів електронно. Наприклад, введення електронної системи «ProZorro» дозволяє забезпечити прозорість та ефективність у сфері закупівель. Також громадяни можуть подавати електронні заявки на отримання паспортів, дозволів, реєстрацію бізнесу та інші адміністративні послуги. Цифрові платформи об'єднують різні державні органи та надають можливість громадянам отримувати інформацію та послуги, а також використовуються для проведення громадських консультацій та обговорень. Наприклад, портал

«Дія» надає доступ до послуг та інформації про державні органи, статуси звернень, інформацію про соціальні програми тощо.

Ці приклади свідчать про поступове впровадження цифрових комунікацій в системі публічного управління в Україні з метою забезпечення ефективності, прозорості та зручності для громадян.

3. Показано, що організація цифрової взаємодії органів публічної влади та громадян у воєнний та повоєнний період має свої особливості, оскільки ситуація вимагає швидкого та ефективного обміну інформацією та забезпечення потреб громадян. Зокрема, особливої важливості набуває забезпечення доступу до інформації, оскільки у воєнний та повоєнний період інформація стає критично важливою для громадян та органів публічної влади. Мобільні додатки та повідомлення в соціальних мережах можуть використовуватися для швидкого інформування громадян про надзвичайні ситуації, рекомендації щодо безпеки, допомоги та інших важливих питань. Такі додатки можуть також забезпечувати можливість звертатися до органів публічної влади через мобільні пристрої.

4. Досліджено вітчизняний та закордонний досвід використання цифрових технологій в організації взаємодії органів публічної влади та громадян. Зазначений досвід показує, що електронне урядування, електронна ідентифікація та електронні послуги можуть суттєво поліпшити якість та швидкість надання послуг державою, забезпечити зручну та доступну взаємодію з громадянами, а також збільшити рівень довіри до державних інституцій.

5. Досліджено основні проблеми цифрової взаємодії між органами публічної влади та громадянами, виявлено, що одна з найбільших проблем полягає у нерівномірному доступі до цифрових технологій та Інтернету. Також важливим є питання кібербезпеки та захисту персональних даних є ключовими в цифровій взаємодії та складність та неоднозначність електронних сервісів, багато державних веб-порталів та цифрових сервісів відомі своєю складністю та важким сприйняттям користувачами.

6. Було розкрито особливості цифрової трансформації державного управління під впливом війни. Війна в Україні впливає на процеси цифрової трансформації державного управління, спричиняючи ряд позитивних та негативних наслідків, які варто розглядати з наукової перспективи. Воєнні дії ворога на нашій території призвели до пошкодження інфраструктури, включаючи електромережі, телекомунікаційні системи та інтернет-інфраструктуру. Це призвело до відключення від мережі певних територій, зниження доступності інтернету та інших цифрових сервісів для мешканців цих областей. По-друге, війна призводить до збільшення інвестицій у цифрові технології. Національне фінансування може бути спрямоване на розвиток цифрової інфраструктури з метою покращення інформаційної безпеки, розвитку електронного урядування, надання електронних послуг та інших аспектів цифрової трансформації. Це може забезпечити необхідну основу для подальшого розвитку цифрового державного управління.

Тому сьогодні зрозуміло, що в епоху стрімкого технологічного розвитку розвиток оцифрування комунікації та взаємодії пропонує нам багато можливостей. Успішний розвиток цифровізації державного управління та адміністрування можливий лише за умови збалансованого та одночасного розвитку всіх його компонентів, як-от: розвиток інформаційної культури, заснованої на знаннях та інноваціях; отримання соціальних вигод від єдиного джерела цифрової комунікаційної взаємодії із надшвидкими інтерфейсами та сумісними програмами; відкритий доступ до урядової інформації; спростити онлайн-спілкування; забезпечити цифрову впевненість; забезпечити безперебійні телекомунікаційні послуги по всій країні; підвищити цифрову грамотність громадян, навички та інклюзивність для прийняття національних рішень соціального значення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. An official website of the European Union. DIRECTIVE (EU) 2018/1972 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (Recast) (Text with EEA relevance) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>
2. eGovernment Factsheets – Report by the European Commission [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf.
3. Electronic governance (“e-governance”): Recommendation Rec (2004) 15 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 December 2004 and explanatory memorandum. [Electronic resource]. – Access: [https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec\(04\)15_en.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec(04)15_en.pdf).
4. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020 © European Union, 2020. Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit G.1 Data Policy and Innovation. URL: <https://data.europa.eu/en/dashboard/2021>
5. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>.
6. Апалькова В. В. Концепція розвитку цифрової економіки в Євросоюзі та перспективи України / В. В. Апалькова // Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Менеджмент інновацій. – No 4. – 2015. – С. 9 – 18.
7. Архипова Є.О. Електронне урядування як форма організації державного управління // Державне управління: удосконалення та розвиток:

електронне наукове фахове видання. – 2015. – №4. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>

8. Архипова Є.О., Гула М.С. Сучасні тенденції формування системи корпоративних комунікацій в державних органах. SWorldJournal. 2020. Issue 6. Part 3. pp. 75-83. <https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/issue/view/swj06-03/swj06-03>

9. Архипова Є.О., Черниченко А.В. Забезпечення інформаційної безпеки в органах державної влади як нагальна потреба сьогодення / Є. О. Архипова, А.В. Черниченко // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2018. – № 4 (64). – С. 231-234.

10. Асанова А. А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві / А. А. Асанова // Державне управління. – 2016. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://academy.gov.ua/ej/ej3/txts/TEKNOLOGIYA/03-ASANOVA.pdf>.

11. Вдовиченко Ю. В. Цифрові технології як основа та рушійна сила розвитку сучасної глобальної економіки [Електронний ресурс] // Ю. В. Вдовиченко – 2019. – Режим доступу : http://www.economy.in.ua/pdf/1_2018/17.pdf

12. Веретюк С. М. Визначення пріоритетних напрямків розвитку цифрової економіки в Україні / С. М. Веретюк, В. В. Пілінський // Наукові записки Українського науково-дослідного інституту зв'язку. – No 2. – 2016. – С. 51 – 58.

13. Державне агентство з питань електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.e.gov.ua/>.

14. Державне агентство з питань електронного урядування України. НАКАЗ 13.08.2018 № 51. Про затвердження форматів електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Документ чинний, поточна редакція –

Прийняття від 13.08.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1087-18#Text>

15. Дєєва Н. Е. Механізми залучення інвестицій емітентами в умовах розвитку цифрової економіки / Н. Е. Дєєва, В. В. Делейчук – Київ: Молодий вчений, 2018. – 670 с.

16. Джусов О. А. Цифрова економіка: структурні зрушення на міжнародному ринку капіталу [Електронний ресурс] // О. А. Джусов, С. С. Апальков. – 2019. – Режим доступу : 97 https://www.researchgate.net/publication/322644079_CIFROVA_EKONOMIKA_STRUKTURNI_ZRUSENNA_NA_MIZNARODNOMU_RINKU_KAPITALU

17. Електронна система публічних закупівель Prozorro. Онлайн-платформа. URL: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2020-01-15-003381-c>

18. Електронна система публічних закупівель Prozorro. Онлайн-платформа. URL: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2020-08-03-005294-a>

19. Електронний уряд для початківців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://24tv.ua/special/egovernment/> – Назва з екрану.

20. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.

21. Зарубіжний досвід побудови електронного уряду / Горячківська М.О., Ручинська Н.С. // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – Випуск 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/issue-19-2017/27-vipusk-19-zhovten-2017-r/3374-goryachkovska-m-o-ruchinska-n-s-zarubizhnij-dosvid-pobudovi-elektronного-uryadu>

22. Кабінет Міністрів України. Постанова від 1 жовтня 2014 р. № 492. Київ. Про затвердження Поло- ження про Державне агентство з питань електронного урядування України. Дата оновлення 20.04.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF#Text>

23. Кабінет Міністрів України. Постанова від 5 лютого 2020 р. № 91. Київ. Деякі питання державної установи «Урядовий контактний центр» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/91-2020-%D0%BF#Text>

24. Кабінет Міністрів України. Розпорядження від 2 грудня 2015 р. № 1269-р. Київ. Про схвалення Кон-цепції створення Національного контактного центру. Документ 1269-2015-р, чинний, поточна редакція – Прийняття від 02.12.2015 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1269-2015-%D1%80#n8>

25. Качний О. Законодавчі аспекти впровадження інформаційно-комунікаційних технологій – стратегічного напрямку оптимізації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=853>.

26. Коляденко С. В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні і у світі. / С. В. Коляденко // Економіка. Фінанси. Менеджмент. – № 6. – 2016. – С. 106–107.

27. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. Буханевич О., Івановська А. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. Публічне право. 2019. № 4 (36). С. 9-18. URL: <https://doi.org/10.37374/2019-36-01>

28. Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Kontseptualni-zasadi-rozvitku-elektronnogo-uryaduvannya-v-Ukrayini.pdf>.

29. Кочубей Л. Особливості сучасних інформаційно-комунікативних технологій в Україні. Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України. 2017. Вип. 3. С. 44–70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzipiend_2017_3_6.

30. Краус Н. М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку [Електронний ресурс] / Н. М. Краус, О. П.

Голобородько, К. М. Краус // Електронне фахове видання «Ефективна економіка». – No 1. – 2018. – Режим доступу : http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf.

31. Куйбіда В. С. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, В. В. Наместник // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України (Серія «Державне управління»). – No 1. – 2018. – С. 5 – 10.

32. Куценко С. І. Перспективи розвитку нормативно-правового забезпечення в контексті надання адміністративних послуг через електронні он-лайн сервіси / С. І. Куценко // Юридичний науковий електронний журнал. – 2017. – № 3. – С. 89-92.

33. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf>.

34. Матвейчук Л. О. Цифрова економіка: теоретичні аспекти [Електронний ресурс] / Матвейчук Л. О. – 2019. – Режим доступу : <http://visnykznu.org/issues/2018/2018-econ-4/20.pdf>

35. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 17 грудня 2020 року URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-uvijshla-v-yevropejskij-rejting-vidkritih-danih-open-data-maturity-report-2020>

36. Міністерство цифрової трансформації. Оприлюднення та оновлення відкритих даних розпорядниками інформації у 2020 році. Аналітичний звіт. ГО «Тренінгово-консультаційний центр з доступу до інформації» у межах USAID/UK aid проєкту «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS». URL: https://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/Oprylyudnennia-ta-onovlennia-vidkrytykh-danykh_Zvit.pdf

37. Мохова Ю.Л., Орлова Н.С. Європейські орієнтири цифрових трансформацій у електронному урядуванні. Наукові перспективи. 2021. № 7(13). С. 97–106.

38. Мохова Ю.Л., Орлова Н.С. Європейські орієнтири цифрових трансформацій у електронному урядуванні. Наукові перспективи. 2021. № 7(13). С. 97–106.

39. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Тимошук В. / Асоціація міст України. К., УДК 352.078(477) / ВБК 67.9(4Укр)401; Т 41 – ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

40. Онлайн-сервіс державних послуг URL: <https://diia.gov.ua/faq/5>

41. Офіційний веб-портал Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/saving>

42. Офіційний веб-портал Урядового контактного центру. URL: https://ukc.gov.ua/wp-content/uploads/2018/10/RP_20062018_2.pdf

43. Офіційний веб-портал Урядового контактного центру. URL: <https://ukc.gov.ua/a-statystyka-a/stats/>

44. Офіційний веб-сайт «Міністерство та Комітет цифрової трансформації України». Мінцифра підтримує закон, який спростить доступ операторів до інфраструктури [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-pidtrimue-zakon-yakiy-sprostit-dostup-operatoriv-do-infrastrukturi>

45. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Закон України від 7 лютого 2017 року № 1834-VIII «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1834-19#Text>

46. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Постанова Кабінету міністрів України від 3 вересня 2014 р. № 411 «Про затвердження Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та

захисту інформації України» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF/conv#Text>

47. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Проект Закону про внесення змін до Закону України «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж» та інших законодавчих актів України щодо розвитку телекомунікаційних мереж [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69988#

48. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Пропозиції Президента до Закону «Про електронні комунікації» [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68059 Mind.ua. Бути чи не бути? Як і коли запрацює закон про електронні комунікації [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://mind.ua/openmind/20217890-buti-chi-ne-buti-yak-i-koli-zaprasyue-zakon-pro-elektronni-komunikaciyi>

49. Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. Указ президента України від 23 листопада 2011 року N1067/2011 «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1067/2011#Text>

50. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління» / М. Л. Пахнін // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 4 (51). [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf>.

51. Пашов Р. І., Кохан Д. О. Впровадження електронного урядування у практику функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 11. DOI: 10.32702/2307-2156-2021.11.35.

52. Петренко Н.О., Машковська Л.В. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. Право і суспільство. 2020. № 2. С. 112–119.

53. Правові засоби реалізації державної політики органами виконавчої влади. Актуальні проблеми держави і права. УДК 342.51(477). Кириченко Ю.М., 2007 р. URL: <http://apdp.onua.edu.ua/index.php/apdp/article/view/2605/2475>

54. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг», – Бригілевич І., заступник голови правління ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування» – м. Київ, 2017 р.

55. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.

56. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p>.

57. Проблеми надання адміністративних послуг громадянам із використанням інформаційно комунікаційних технологій в Україні. Літвінова Н.М., зав. сектору контролю та упр. якістю відділу адміністративної роботи та упр. якістю ДРІДУ НАДУ / Літвінов О.В., канд. держ. упр., нач. відділу координації ДРІДУ НАДУ – УДК 35-2013.

58. Сиченко В.В., Пугач А.М., Мареніченко В.В., Хитько М.М. Механізми державного регулювання розвитку інформаційного суспільства. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 5-6. С.76–80.

59. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг / Д. В. Спасібов // Право та державне управління. – 2017. – № 1 (26). – С. 197-202.

60. Степанов В.Ю. Сучасні інформаційні технології в державному управлінні. Економіка та держава. 2010. № 9. С. 101–1039.

61. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. Постанова Кабінету міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-ministerstva-cifrovoyi-t180919>

62. Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному? URL: [http:// eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf](http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf)

63. Чукут С. А. Від електронного уряду до розумного урядування: сучасні виклики та загрози. Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми управління: управління в умовах цифрових трансформацій». – Київ: Вид-во «Політехніка», 2019. – С. 8-10.

64. Чукут С. А. Запровадження електронних послуг в Україні для вразливих категорій громадян. Інформаційно-правове та організаційно-управлінське забезпечення інноваційного розвитку регіону : Матеріали круглого столу / 7 червня 2019 р., м. Вінниця / Упорядн. Дорогих С. О. – ВДПУ, НДІП НАПрН України. – Київ: ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2019. – С. 124-128.

65. Чукут С. А. Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях // Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К. : НАДУ, 2017. – Частина 7. – Київ: НАДУ, 2017. – 72 с.

66. Чукут С. А., Яценко В. О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: зарубіжний та український досвід. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 12. С. 72–79. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.12.72.

67. Чукут С.А. Публічне управління та COVID-19: виклики і цифрова трансформація. Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми управління: трансформація публічного управління у постковідному світі» (18-19 листопада 2021 р., м. Київ) / Укладачі: А. А. Мельниченко, Я.Ю. Цимбаленко, О. А. Акімова, Д. В. Балашов, О. І. Криворот. – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. – С. 323-326.

68. Чукут С.А., Загвойська О., Цимбаленко Ю. Основи електронного урядування. Навчальний посібник. Київ: КПІ, 2022. – 268 с.

69. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні: досвід України та європейські орієнтири. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1260> .

70. MediaSapiens. «Дію» відключать — цифрові документи будуть недоступні [Електронний ресурс] / MediaSapiens – Режим доступу до ресурсу: <https://ms.detector.media/kiberbezpeka/post/29027/2022-02-24-diyu-vidklyuchat-tsyfrovi-dokumenty-budut-nedostupni/>.

71. Центр протидії дезінформації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.facebook.com/protydiyadezinformatsiyi.cpd>.

72. Як цифрова трансформація працює під час війни [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.if.gov.ua/news/yak-tsyfrova-transformatsiia-pratsiuie-pid-chas-viiny>.

73. Uplan. Адмінполуги та адмінпроцедури [Електронний ресурс] / Uplan – Режим доступу до ресурсу: <https://uplan.org.ua/analytics/adminposluhy-ta-adminprotsedura-pidsumky-berezhnia/>.