

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ

Кафедра управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота(проект)

магістр
(рівень вищої освіти)

НА ТЕМУ: ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

Виконав: студент другого курсу, групи 8.2812-пуа-2-дн
Спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»

(код і назва спеціальності)

освітньої програми Публічне управління та
адміністрування

(назва освітньої програми)

Бажанов Микола Миколайович

(ініціали та прізвище)

Керівник: Фурсін О.О., доцент кафедри управління та
адміністрування, кандидат наук з державного управління

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Рецензент Воронкова В.Г., зав.кафедри управління та
адміністрування, професор, доктор філософських наук

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Запоріжжя
2024

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Інженерний навчально-науковий інститут ім. Ю.М. Потебні
Кафедра управління та адміністрування
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
(код та назва)
Освітня програма Публічне управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри д.філос.н.,
проф.Воронкова В.Г. _____
«__» _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ) СТУДЕНТОВІ (СТУДЕНТЦІ)

Бажанов Микола Миколайович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи (проєкту) Використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

керівник роботи Фурсін О.О., доцент кафедри управління та адміністрування, кандидат наук з державного управління

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «01» 09.2023 року № 636-С

2.Строк подання студентом роботи 01 березня 2024 р.

3.Вихідні дані до роботи 1. Формування плану. 2. Формування гіпотези дослідження. 3. Аналіз літературних джерел за останні п'ять років. 5. Методологія дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Теоретико-методологічні засади використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади. 2. Аналітико-дослідницькі виміри напрямів удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Фурсін О.О., доцент кафедри управління та адміністрування, кандидат наук з державного управління	01.12.23	
Розділ 2	Фурсін О.О., доцент кафедри управління та адміністрування, кандидат наук з державного управління	01.02.24	
Нормоконтроль	Венгер О.М., к.п.н., доц. кафедри управління та адміністрування		

7. Дата видачі завдання 30 червня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	З'ясувати теоретичні засади інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	02.10.23	
2	Сформувати понятійно-категоріальний апарат інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	21.10.23	
3	Розкрити методи та засоби удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	15.11.23	
4	Виявити діагностику проблем інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	30.11.23	
5	Дослідити напрями удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	17.12.23	
6	Запропонувати інструменти удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	15.01.24	
7	Обґрунтувати складові сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	30.01.24	
8	Розробити практичні рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	15.02.24	

Студент _____ М. М. Бажанов
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи (проєкту) _____ О.О.Фурсін
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М.Венгер
(підпис) (ініціали та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Бажанов М. М. Використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Кваліфікаційна робота для здобуття ступеня вищої освіти магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», науковий керівник О.О. Фурсін. Запорізький національний університет. Інженерний навчально-науковий інститут ім. Ю.М.Потебні. Кафедра управління та адміністрування, 2024.

В кваліфікаційній роботі розглянуто теоретико-методологічні засади інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади. Розглянуто особливості напрямів удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади. Певна увага приділяється виявленню перспектив і недоліків напрямів удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади для забезпечення ефективності та прозорості державного апарату.

Ключові слова: ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІНФОРМАЦІЯ; КОМУНІКАЦІЯ; ТЕХНОЛОГІЯ; СУСПІЛЬСТВО

ABSTRACT

Bazhanov M. Application of modern information technologies and effective communications by the authorities.

Qualifying work for obtaining a master's degree in higher education, specialty 281 «Public management and administration», supervisor O. Fursin. Zaporizhzhia National University. Engineering Educational and Scientific Institute named after Y. Potebny. Department of management and administration, 2024.

The theoretical and methodological principles of information technologies and effective communications by authorities are considered in the qualification work. The peculiarities of the areas of improvement of information technologies and effective communications by authorities are considered. A certain amount of attention is paid to the identification of prospects and shortcomings in areas of improvement of information technologies and effective communications by authorities to ensure the efficiency and transparency of the state apparatus.

Keywords: INFORMATION TECHNOLOGIES, INFORMATION; COMMUNICATION; TECHNOLOGY; SOCIETY

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ	11
1.1. Методологія дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	11
1.2. Теоретичні засади інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	17
1.3. Понятійно-категоріальний апарат інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	26
Висновки до першого розділу	37
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИКО-ДОСЛІДНИЦЬКІ ВИМІРИ НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ	39
2.1. Нормативно-правове забезпечення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	39
2.2. Зарубіжний досвід розвитку інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	48
2.3. Практичні рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади	61
Висновки до другого розділу	65
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	69

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку та функціонування суспільства роль сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій зростає з кожним днем, а актуальність їх дослідження залежить від необхідності всебічного аналізу явища та акцентування на специфіці його застосування в суспільстві. У сучасному суспільстві діяльність органів влади зазнає якісних змін завдяки використанню новітніх інформаційно-комунікаційних технологій. Безсумнівно, що ефективність державного управління можна підвищити за допомогою сучасних інформаційних технологій, оскільки використання автоматизованих систем покращить якість і швидкість обробки та передачі інформації, а потік інформації продовжує збільшуватися. Крім того, інформаційно-комунікаційні процеси забезпечують активну та рівноправну участь нашого суспільства в процесах інформаційної та економічної інтеграції з іншими країнами. Усе це потребує комплексного аналізу комунікації та взаємодії влади та суспільства в контексті розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Функціонування органів влади сьогодні потребує інновацій, сучасного форматування діяльності, використання інформаційно-комунікаційних технологій у реалізації функцій місцевого значення.

Без використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади електронне урядування було б неможливим. Інформаційно-комунікаційні технології є головним елементом взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами. Сучасні інформаційні технології є одним із найважливіших технічних елементів електронної системи управління, оскільки систематизує та інтегрує інформацію, полегшує підготовку її аналізу та звітів.

Розвиток сучасних інформаційних технологій може захистити права громадян на отримання національної інформації, дозволити громадянам

брати участь в управлінні національними справами, удосконалити технологію національного адміністративного управління та підвищити якість прийняття адміністративних рішень. Для створення відкритого та прозорого державного управління в органах влади необхідно запровадити електронне урядування. Запровадження сучасних інформаційних технологій забезпечить кращу роботу державних органів, наблизить їх до європейських стандартів організації державного управління та забезпечить відкритість їх роботи, що дуже важливо для міських громад.

Електронне урядування – це використання інформаційно-комунікаційних технологій для організації державного управління, сприяння відкритості та прозорості управління, участі пересічних громадян у державному управлінні та дистанційне надання державних послуг [5].

Одержання та обробка великого обсягу різноманітної інформації, колективна робота з підготовки документів, створення та надання електронних адміністративних послуг зумовлюють «об’єктивну необхідність запровадження автоматизації складних документообігових процесів в управлінській діяльності державних органів» [3].

Ідеальна автоматизована система сучасних інформаційних технологій надає органам влади можливість використовувати різноманітні меседжери для обміну даними, використовувати електронні майданчики для зустрічей, конференцій тощо. Також варто нагадати про можливість проведення засідань представницьких органів влади. Влада може голосувати за допомогою електронного цифрового підпису та коментувати питання порядку денного та висловлювати свої пропозиції.

Дослідженню проблем інформаційно-комунікаційних технологій функціонування органів влади в Україні приділили увагу у своїх наукових роботах такі вчені, як Н.І. Білан, О.П. Дубас, В.Г. Воронкова, С.Б. Жаденко, А.М. Колодій, Б.В. Калиновський, Т.О. Кулик, М.А. Кащишин, С.М. Квіт, С.М. Луценко, В.Г. Мазур, Є.О. Романенко, О.В. Сінькевич, Д.А. Терещенко, В.Б. Томлін-Тотаренко, А.Й. Француз, Т.А. Француз-Яковець та ін.

Предметом дослідження є теоретичне обґрунтування удосконалення інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Об'єктом дослідження є процес формування сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Метою роботи є вивчення теоретичних основ формування та реалізації напрямів удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі основні завдання:

- визначити принципи, завдання та методи інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- розглянути проблеми, що виникають в управлінні інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- проаналізувати світовий досвід використання інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- провести аналіз системи використання інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- провести діагностування використання інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- навести основні напрямки удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади;
- надати пропозиції щодо впровадження сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Методологія кваліфікаційної роботи. Відповідно до мети кваліфікаційної роботи та характеру поставлених завдань у дослідженні застосовуються як загальнонаукові, так і спеціальні методи та підходи, зокрема: методи аналізу, систематизації та узагальнення відповідних наукових і нормативно-правових джерел інформації, що дають можливість розгляду категоріально-понятійного апарату, складових, форм, методів розвитку контролю; системний підхід, а також статистичний метод обробки та аналізу даних, що дозволяє проаналізувати стан та проблеми контролю в

організації; методи індукції та дедукції, які допомагають робити припущення на основі виявлених результатів та переходити від загального до конкретного в остаточних висновках досліджуваної теми.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Практичне значення отриманих результатів полягає у наданні конкретних рекомендацій, що створюють вагоме підґрунтя для використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади.

Матеріали робіт та результати досліджень схвалюються на всеукраїнських науково-практичних конференціях, зокрема в міжнародній науково-практичній конференції «Формування цифрових компетентностей у процесі викладання дисциплін «цифрової гуманітаристики» та управлінсько-економічного циклу в умовах діджиталізації» 22-23 листопада 2023 року.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

1.1. Методологія дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

Методологія дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади включає в себе загальнонаукові та спеціальні методи; систематичний підхід для збору, аналізу та інтерпретації даних з метою розуміння і покращення цих процесів; статистичні методи для отримання більш глибокого розуміння інформаційних технологій та комунікацій в органах влади, а також для розробки стратегій їх оптимізації; синергетичний підхід допомагає врахувати комплексні взаємодії та динаміку системи і може бути корисним для розуміння та покращення інформаційних технологій та комунікацій в органах влади в умовах постійних змін та нестабільності.

Загальнонаукові методи дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади охоплюють широкий спектр підходів і технік для аналізу, вдосконалення та впровадження інформаційних технологій в управлінські процеси:

- аналіз бізнес-процесів (Business Process Analysis): вивчення та оцінка поточних бізнес-процесів в органах влади; визначення можливостей для впровадження інформаційних технологій для оптимізації робочих процесів;
- SWOT-аналіз (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats): визначення сильних та слабких сторін систем управління інформаційними технологіями в органах влади; виявлення можливостей для вдосконалення та ризиків, пов'язаних із застосуванням нових технологій;

- експертні опитування (Expert Interviews): проведення інтерв'ю з експертами в галузі інформаційних технологій та управління для отримання інсайтів та рекомендацій;

- аналіз вимог (Requirements Analysis): визначення функціональних та нефункціональних вимог до інформаційних систем в органах влади;

- пілотні проекти (Pilot Projects): запуск обмежених проектів для випробування нових технологій та методів комунікацій перед повним впровадженням;

- дослідження громадського досвіду (User Experience Research): вивчення та оцінка того, як громадськість взаємодіє із системами та технологіями для покращення їхньої ефективності та зручності;

- моделювання процесів (Process Modeling): створення моделей бізнес-процесів та систем для аналізу та вдосконалення їхньої роботи;

- стратегічне планування (Strategic Planning): розробка стратегій впровадження інформаційних технологій та комунікацій для досягнення стратегічних цілей органів влади;

- моніторинг та оцінка (Monitoring and Evaluation): постійний контроль за ефективністю інформаційних систем та комунікаційних стратегій з метою виявлення можливостей для подальшого вдосконалення.

Загальнонаукові методи дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади можуть використовуватися як окремо, так і у поєднанні для забезпечення комплексного підходу до дослідження та розвитку інформаційних технологій та ефективних комунікацій в органах влади.

Спеціальні методи дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади часто включають в себе специфічні інструменти та техніки, які допомагають вивченню конкретних аспектів цих областей:

- аналіз інформаційної безпеки (Information Security Analysis) та визначення недоліків; аудит безпеки для визначення, наскільки ефективно

застосовуються заходи безпеки в органах влади;

- дослідження кіберзагроз (Cyber Threat Research) та розробка стратегій їх запобігання та управління;

- аналіз великих даних (Big Data Analysis) для отримання цінних інсайтів та виявлення тенденцій;

- методи дослідження соціальних мереж (Social Network Analysis): вивчення взаємодії між різними агентами в системі, що може включати громадян, компанії та інші суб'єкти;

- тестування вразливостей (Vulnerability Testing): систематичне тестування інформаційних систем на предмет вразливостей з метою їх виявлення та усунення;

- методи аналізу ефективності комунікацій (Communication Effectiveness Analysis): вивчення впливу комунікаційних стратегій та інструментів на сприйняття та реакцію громадськості;

- аналіз використання соціальних медіа (Social Media Analytics): моніторинг та аналіз активності в соціальних мережах для виявлення та відстеження публічної думки та тенденцій;

- етнографічні дослідження (Ethnographic Research): вивчення культурних та соціальних аспектів використання технологій в органах влади;

- дослідження інновацій та технологічного розвитку (Innovation and Technology Research): моніторинг та аналіз новітніх технологій для їх впровадження в органи влади.

Спеціальні методи дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади часто допомагають органам влади отримувати глибші знання та розуміння їхніх інформаційних технологій та комунікаційних систем, а також розробляти конкретні стратегії для вдосконалення їх функціонування.

Системний підхід до дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади передбачає розгляд цих аспектів як частини великої системи, де зміни в одній частині можуть впливати на інші.

Такий підхід вимагає розгляду взаємозв'язків та взаємовпливу різних складових системи, які можна взяти для проведення системного дослідження:

- ідентифікація всіх елементів, які складають систему інформаційних технологій та комунікацій в органах влади (може включати апаратне забезпечення, програмне забезпечення, процеси, персонал і дані);

- дослідження взаємодії між собою різних компонентів системи. Як інформаційні технології впливають на комунікаційні процеси та навпаки?

- формулювання основних цілей та завдань системи. Які результати очікується досягти в результаті впровадження нових технологій чи стратегій комунікацій?

- діагностика взаємодії інформаційних технологій та комунікацій з іншими системами, такими як інші урядові органи, громадяни, бізнес, тощо.

- моделювання процесів для відображення взаємодії між компонентами системи (використання як блок-схеми, діаграм потоку даних, схем взаємодії);

- аналіз ризиків та варіантів розвитку, які можуть виникнути внаслідок змін в інформаційних технологіях чи комунікаційних стратегіях;

- впровадження та оцінка змін поетапно, стеження за їх впливом на систему та коригування стратегії відповідно до результатів;

- залучення стейкхолдерів, включаючи представників органів влади, користувачів технологій, фахівців з безпеки та інших зацікавлених сторін;

- постійний моніторинг та оновлення за розвитком системи, аналіз результатів та внесення необхідних корективів для досягнення максимальної ефективності.

Системний підхід дозволяє враховувати комплексні взаємозв'язки та сприяє більш ефективному впровадженню інформаційних технологій та комунікаційних стратегій в органах влади.

Статистичні методи дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій в органах влади включають в себе використання різних статистичних технік для аналізу даних і формування висновків. Такі

методи можуть надати кількісні оцінки ефективності, тенденцій та взаємозв'язків в галузі інформаційних технологій та комунікацій:

- дескриптивний аналіз (опис інформаційних технологій та комунікацій за допомогою статистичних показників, таких як середні, медіани, моди, дисперсія тощо);

- кореляційний аналіз (дозволяє визначити ступінь взаємозв'язку між різними змінними, такими як витрати на інформаційні технології та рівень ефективності комунікацій);

- регресійний аналіз (використовується для прогнозування значень однієї змінної на основі інших; наприклад, як вартість інформаційних технологій впливає на рівень ефективності комунікацій);

- тестування гіпотез дозволяє перевірити статистичну значимість різниць між групами або зв'язки між змінними.

- аналіз варіації (використовується для порівняння середніх значень між трьома чи більше групами для виявлення різниць в їх характеристиках);

- кластерний аналіз (дозволяє групувати об'єкти органів влади на основі спільних характеристик в групи або кластери);

- факторний аналіз використовується для виявлення основних факторів або змінних, які впливають на певний процес або явище;

- часовий аналіз (аналіз змін в часі, що дозволяє визначити тенденції та ефективність стратегій з часом);

- кореспондентний аналіз використовується для аналізу взаємозв'язків між категоріями змінних у таблиці спряженості.

Статистичні методи дозволяють об'єктивно визначити та оцінити різноманітні аспекти інформаційних технологій та комунікацій в органах влади, а також виявляти тенденції та покращення, що можна впроваджувати на основі отриманих результатів.

Синергетичний підхід в дослідженні інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади передбачає розгляд цих елементів як взаємодіючу та взаємозалежну систему, де виникає нова якість через їхнє

взаємодію. Синергетика враховує динаміку та нестабільність системи, а також здатність до самоорганізації. Ось деякі аспекти синергетичного підходу в дослідженні:

- системний погляд: розгляд інформаційних технологій та комунікацій як частини єдиної системи, де елементи взаємодіють та мають можливість створення нових структур та функцій через їхню синергію;

- самоорганізація: аналіз здатності системи до самоорганізації та виникнення нових властивостей без зовнішнього втручання;

- нелінійні взаємодії: врахування нелінійності та взаємодії різних складових системи, що може призводити до неочікуваних результатів;

- адаптивність: визначення рівня адаптивності системи до змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі;

- динамічні зміни: вивчення динаміки розвитку системи в часі та виявлення ключових моментів переходу до нових станів;

- аналіз взаємодії між інформаційними технологіями та комунікаційними процесами з погляду можливостей виникнення синергії, яка дозволить створити більш ефективну систему в цілому;

- стратегії самоорганізації: розробка стратегій, які сприяють самоорганізації системи, щоб вона могла самостійно адаптуватися до змін у середовищі та досягати оптимальної ефективності;

- вивчення впливу внутрішніх факторів (структура, процеси) та зовнішніх факторів (економічні, політичні, соціокультурні) на динаміку системи;

- поєднання кількісних та якісних даних для глибшого розуміння системи та її потенціалу для синергетичного ефекту.

Синергетичний підхід допомагає більш повно та глибоко зрозуміти взаємодію між інформаційними технологіями та комунікаціями в органах влади, а також виявляти можливості для створення більш адаптивної та ефективною системи.

Таким чином, методологія дослідження інформаційних технологій та

ефективних комунікацій органами влади забезпечує систематичний, статистичний, синергетичний підходи до дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади з урахуванням якісних та кількісних аспектів.

1.2. Теоретичні засади аналізу інформаційних технологій та ефективних комунікацій у взаємодії органів влади

Сучасність характеризується становленням і розвитком відкритого, цифрового, цивілізованого суспільства, де розвиваються нові форми обміну та спілкування, засновані на соціальному та індивідуальному партнерстві, конкуренції на правових і соціальних засадах, рівності у формі соціального громадянства та раціональному регулюванні громадських відносин. Сучасне цифрове суспільство характеризується зростанням кількості інформаційних технологій та комунікацій.

На думку Д. Белла, «знання та інформація стають стратегічними ресурсами та агентом трансформації постіндустріального суспільства. Бурхливе протікання суспільних змін здійснюється за посередництвом специфічних технологій, що неминуче ставить перед суспільством складні політичні проблеми <...> Інформація – це влада. Доступ до інформації є умовою свободи» [4].

Дослідження інформаційних технологій та ефективних комунікацій у взаємодії органів влади необхідно здійснити передусім через аналіз сутності таких понять, як «комунікація», «інформаційні технології», «інформаційно-комунікаційні технології».

Слово «комунікація» (від лат. communication) з'явилося в науковій літературі на початку ХХ ст. Один із основоположників американської соціології Ч. Кулі вважає, що комунікація – це механізм, який забезпечує

існування та розвиток міжособистісних відносин, включаючи жести, міміку, спілкування, тон, мову, письмо, телеграф, телефон тощо [13]. Зміст поняття «комунікація» змінюється з розвитком і ускладненням технологій передачі інформації, глобалізацією та зростанням інформатизації світового суспільства. Отже, комунікація – це процес взаємодії між людьми чи групами, що передбачає активний зворотний зв'язок та обмін інформацією між учасниками комунікації, і фіксується в механізмі матеріалізації символів.

Комунікація – це процес передачі і обміну інформацією, ідеями, почуттями, думками чи знанням між індивідами або групами. Вона включає в себе передавача (відправника), канал передачі, отримувача та зворотний зв'язок. Ефективна комунікація передбачає ясність повідомлення, здатність слухати, розуміння контексту та врахування не лише словесної, але і невербальної інформації.

Інформаційні технології (ІТ) – це використання комп'ютерних систем, програмного забезпечення та мереж для збору, обробки, зберігання та передачі інформації. Вони включають в себе апаратне забезпечення, програмне забезпечення та технічні процеси. ІТ спрощують обробку і передачу інформації, автоматизують процеси, покращують доступ до знань та сприяють розвитку нових інновацій.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) – це синтез інформаційних технологій та комунікаційних засобів для передачі, обробки, зберігання та обміну інформацією. Ці технології включають у себе засоби зв'язку, комп'ютерні мережі, програмне забезпечення та електронні платформи. ІКТ не лише дозволяють обробляти інформацію, але також забезпечують засоби для безперервного та ефективного обміну нею.

Якість інформаційно-комунікаційного забезпечення є вирішальним фактором еволюційного розвитку країни і певною мірою його характеристикою, оскільки ІКТ впливають на всі процеси, пов'язані з функціонуванням суспільства. Світовий досвід оптимізації державного управління показує, що інформаційне забезпечення слід розглядати як

стратегічно важливий механізм, який може підняти на вищий рівень різноманітну національну діяльність [6].

На думку К. Дойч, публічну управлінську комунікацію слід розглядати як «нервову систему державного управління», оскільки вона є вирішальним чинником, який визначає поведінку та діяльність людей у формуванні та реалізації державної політики. Найбільш детально зміст комунікацій у взаємодії органів влади запропонував Р.-Ж. Шварценберга, який розуміє «процес переходу однієї політичної системи до іншої і що між політичною та соціальною системами <...> відбувається безперервний обмін інформацією між індивідами та групами на всіх рівнях процесу» [7].

Актуальною для нашого дослідження є концепція державно-управлінської комунікації Дж. Томсона. Концепція визначає складну структуру, що включає семантичні, технічні та інфлуентальні компоненти. Семантичний компонент визначає залежність процесу передачі повідомлення та виникнення спілкування між суб'єктами від форми використовуваної жестової мови. Технічна складова включає різні технічні засоби для забезпечення реалізації інформаційно-комунікаційних процесів. Інфлуентальний компонент визначає ступінь впливу інформації на свідомість людини. Варто зазначити, що науковець вважає, що для підвищення ефективності діяльності у цій сфері різні суб'єкти практики державного управління повинні керуватися ідеєю цілеспрямованої передачі інформації з урахуванням особливостей практики державного управління. Загалом концепція передбачає, що державні органи влади повинні мати відповідні інституційні структури, технічні засоби та ресурси для забезпечення ефективної комунікації між владою та громадянами [27].

«Що стосується інформаційних технологій, то під ними можна розуміти сукупність сучасних електронних технологічних засобів і програмного забезпечення, а також організаційних форм і методів їх застосування в інформаційній роботі, яка спрямована на ефективне використання інформаційних ресурсів» [14].

Комунікаційна технологія управління державою забезпечує створення інформаційно-комунікаційних процесів у сфері управління державою, оскільки з функціональної точки зору відповідає за технологію та методами передачі інформації для управління державою, забезпечуючи таким чином структурування сфери управління державою, діяльність органів державної влади та форми взаємодії з громадянським суспільством у надзвичайних ситуаціях.

На думку Гладун Ю., «в сучасному світі, де інформаційні потоки зростають зі швидкістю світла, а терміни для прийняття рішень дуже обмежені, особливо в державних органах та місцевому самоврядуванні, надзвичайно важливо мати доступ до новітніх технологічних інструментів, які допоможуть оперативно аналізувати інформацію та приймати ефективні управлінські рішення, як у звичайних, так і у кризових ситуаціях» [6].

Білоус А.О. вдало зауважив, що сучасна система державного управління у воєнний час має свої виклики, одним із яких є формування інформаційної культури населення та державних службовців. Інформаційна безпека є надзвичайно важливою під час військових дій і конфліктів, оскільки неправильна або неправдива інформація може викликати паніку, вплинути на хід подій, призвести до внутрішнього переміщення населення, заплямувати імідж політичного керівництва та породити недовіру до політиків. Це може негативно вплинути на бойові дії, завдати шкоди фізичному та психічному здоров'ю населення, завдати непоправної шкоди всьому результату бойових дій.

Тому важливо не допустити поширення спотвореної інформації під час війни. Це потребує відповідальності та можливостей держави, працівників ЗМІ та правдивого та об'єктивного інформування суспільства про події. Зокрема, необхідно підвищити рівень медіаграмотності громадян та державних службовців, забезпечити доступ до надійних та достовірних джерел інформації та запобігти поширенню фейкових новин та інформації. Людям потрібно отримати список джерел інформації, яким вони можуть

довіряти. Загалом інформаційна безпека відіграє важливу роль у військових операціях і конфліктах [20].

«Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) – це узагальнюючий термін, який включає в себе всі технології для передачі інформації. [6]. Саме поняття ІКТ є досить широким і розуміється науковцями у різних варіаціях. Проте найбільш поширеною сентенцією є, зокрема, те, що комунікативні технології є раціонально організованим комплексом дій в інформаційному просторі з цілеспрямованого виробництва і поширення інформації задля впливу на визначену аудиторію». Комунікативні технології – «запланований вплив на цільові групи» [7].

Отже, ІКТ можна визначити як сукупність дій, пов'язаних з обробкою, зберіганням та інтерпретацією інформації, результати яких модифікуються залежно від потреб конкретного суб'єкта. У цій формі дані надходять у канали соціальної інформації, викликаючи певну реакцію (часто передбачувану та заплановану) від впливової аудиторії. ІКТ – це набір методів, інструментів і технологій, які використовуються для відбору, обробки, зберігання та поширення інформації на користь користувачів (табл. 1.1)

Зазначені технології та інструменти є важливою складовою сучасного інформаційного середовища, сприяють ефективності комунікації, забезпечують доступ до інформації та полегшують роботу органів влади та бізнес-структур.

Новітній інформаційний простір, завдяки своїй глибокій насиченості, містить багато різноманітних способів передачі даних та відповідних комунікаційних каналів для їх поширення. Українські ІКТ постійно розвиваються та намагаються адаптуватися в часі, доносячи те чи інше повідомлення певного комунікатора до максимальної кількості аудиторій.

Таблиця 1.1 – Спектр інструментів та технологій для обробки, передачі та обміну інформацією

Комп'ютери та системи	<ul style="list-style-type: none"> – особисті комп'ютери: вони використовуються для роботи з різними програмами, обробки інформації та створення контенту; – сервери: забезпечують зберігання та обмін інформацією, а також обробку запитів в мережах; – системи зберігання даних: забезпечують безпечно зберігання та доступ до великих обсягів інформації.
Програмне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> – операційні системи: керують ресурсами комп'ютера та дозволяють використовувати інші програми; – офісні пакети: включають текстові редактори, таблиці, презентаційні програми для обробки документів та створення контенту; – електронні поштові та групові системи: забезпечують засоби електронного спілкування та спільної роботи.
Мережеві технології	<ul style="list-style-type: none"> – інтернет: забезпечує глобальний доступ до різноманітних ресурсів та інтерактивну комунікацію; – локальні мережі (LAN) та бездротові мережі (Wi-Fi): забезпечують з'єднання між різними пристроями на обмеженій території.
Технології зв'язку	<ul style="list-style-type: none"> – мобільні телефони: забезпечують мобільну комунікацію та доступ до інтернету. – відеоконференції та віртуальні засідання: дозволяють спілкуватися та співпрацювати в реальному часі навіть на відстані.
Інтернет-платформи та веб-сервіси	<ul style="list-style-type: none"> – соціальні мережі: забезпечують спільноти та спілкування між користувачами; – хмарні технології: надають доступ до обчислювальних та зберігальних ресурсів через інтернет.
бази даних та системи управління базами даних (СУБД)	<ul style="list-style-type: none"> – забезпечують організацію та зберігання структурованої інформації; – СУБД надають засоби для ефективного пошуку, оновлення та аналізу даних.
Системи аналізу та візуалізації даних	<ul style="list-style-type: none"> – бізнес-аналітика та інструменти бі: дозволяють аналізувати та візуалізувати дані для прийняття управлінських рішень
системи безпеки та контролю доступу	<ul style="list-style-type: none"> – антивіруси, файрволи, системи шифрування: захищають від несанкціонованого доступу та забезпечують конфіденційність інформації.

Дослідники зазначають, що впровадження та використання нових медіатехнологій призводить до появи нової форми політичної комунікації, яка все більше орієнтується на громадян. Сучасне суспільство стало можливим описати як «інформаційне суспільство», оскільки всі соціальні процеси здійснюються через обмін інформацією [10]. Наприклад, виборцям

необхідно знати політичну платформу (партію кандидата чи представника), а з іншого боку, державним службовцям необхідно знати бажання та вимоги громадян.

Вважається, що Інтернет може збільшити участь громадян у політичній діяльності та встановити повний державний контроль над своїми громадянами. Величезний інформаційний потенціал Інтернету можна використовувати не тільки для налагодження комунікації з громадськістю, а й для поширення шкідливих для суспільства ідеологічних поглядів. Порівняно з друкованими ЗМІ чи навіть телебаченням, Інтернет має ширший спектр інструментів для введення інформації в розум і підсвідомість людини.

Медіаринки розвиваються під впливом політичних і соціальних систем. У результаті традиційні медіатехнології мігрують у глобальну мережу Інтернет, а технології друкованих ЗМІ занепадають.

Наведемо приклади сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади [12]:

- розробка та впровадження програми «Електронний уряд»;
- інтерактивні відеоконференції з Главою держави (беруть участь державні службовці та громадяни);
- пряме спілкування керівників держави з громадянами («Телеміст»);
- створення і ведення блогів в глобальній мережі Інтернет;
- особисті акаунти в соціальних мережах тощо.

Сучасні інформаційні технології дозволяють стежити не лише за податковими деклараціями публічних діячів онлайн, а й за їх особистими думками на певні теми (в соцмережах, блогах), задавати запитання в телешоу, що сприяє підвищенню обізнаності про поточні події та підвищенню розуміння та реакції, новин про своїх політичних діячів.

Звідси можна зробити висновок, що комунікаційні технології стають все більш важливими, переходячи в режими онлайн і далі формуючи громадську думку, включаючи технології маніпулювання.

Сучасні дослідники комунікації [22] говорять про конвергенцію медіа та мультимедіа – злиття різних медіа в платформу, яка поєднує текстовий, відео-, аудіо та інші типи цифрового контенту.

Стрімкий розвиток ІКТ призвів до народження в сучасному суспільстві концепції «революції соціальних медіа», яка включає такі напрямки:

- підвищення ролі онлайн-ресурсів у соціальній комунікації;
- зростання популярності та авторитету соціальних медіа;
- віртуальне онлайн спілкування розвивається дуже швидко.

Глобальне поширення соціальних мереж призводить до появи нового способу спілкування: **соціально-мережевий**. Нові інформаційно-комунікаційні технології створюють нові форми соціального контролю, здатні маніпулювати поведінкою людей.

Комерційні фактори відіграють важливу роль у поширенні ІКТ. Вони повинні збільшити прибуток, щоб користувачі були залучені в процес споживання розважального контенту. Як наслідок, знижується загальний рівень грамотності населення світу та відволікається увага від політичних і соціальних проблем.

Однією з головних функцій ІКТ є консолідація українського суспільства, що зумовлює спільність теми дослідження та сумісність дослідження механізмів формування української громадянськості та особистісних якостей, у тому числі за допомогою ІКТ. Але головне завдання нинішніх політичних структур – не покращити особисте життя, духовний світ і зміцнити громадян, а маніпулятивні спрямування.

ІКТ також є сучасною технологією, яка використовується для швидкого та комплексного спілкування з використанням ідей, досвіду та ресурсів. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології використовують складні ресурси для багатогранного впливу на свідомість реципієнтів. Зміни в соціальних і політичних системах впливають на швидкість соціальних змін і еволюції. Блоги та подкасти (процес створення та розповсюдження новинних та відеоархівів (подкастів), які активно використовуються для

впливу на обізнаність та поведінку громадян) стають все більш впливовими джерелами інформації у політичному просторі та комунікації.

Окрім демократії та плюралізму, ІКТ також можуть породжувати нові форми соціального примусу та прихованої маніпуляції. Зокрема, пошукова служба Google отримує кожен запит із кожної IP-адреси та постійно зберігає їх. Відеосервіс YouTube збирає інформацію про відеофайли, які переглядають користувачі. Skype записує та зберігає всі відеодзвінки, зроблені через Інтернет. Існують також спеціальні програми, які можуть вмикати камеру і мікрофон комп'ютера без відома користувача. Більшість веб-сайтів вимагають від користувачів реєстрації, що означає надання певної інформації про них, яка збиратиметься та оброблятиметься.

Сучасні технології більше не призначені для роботи з єдиним потоком інформації, а передбачають використання якомога більшої кількості ресурсів для виконання складної обробки у свідомості одержувача.

Крім того, варто відзначити персоналізацію, яка є рушієм комунікаційних стратегій, оскільки охопити «кожного» не завжди ефективно і часто дорого. Завдяки соціальним мережам і розвитку programmatic-технологій в Інтернеті можна точно охопити потрібну цільову аудиторію і, при необхідності, розділити її на кілька частин, щоб донести до адресатів різні меседжі – позиціонування – таргетинг.

Дослідники звернулися до того, що відомо як трансмедіа, методу розповіді та представлення історії чи її досвіду на багатьох цифрових технологічних платформах і форматах [13]. Причому мова йде не просто про те, щоб перекодувати той чи інший текст чи історію, а про те, щоб поширити її на різні платформи, в результаті чого виходить мультиплатформна історія.

Таким чином, поняття «комунікація», «інформаційні технології», «інформаційно-комунікаційні технології» тісно пов'язані між собою. Інформаційні технології надають засоби для збору та обробки інформації, тоді як комунікація використовується для передачі цієї інформації між різними сторонами. Інформаційно-комунікаційні технології об'єднують

обидві галузі для створення комплексних систем, які сприяють ефективній комунікації та обробці інформації в різних контекстах, включаючи роботу органів влади.

1.3. Особливості інформаційних технологій та ефективних комунікацій у взаємодії органів влади

Кінець ХХ – початок ХХІ століття – період стрімкого розвитку новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), які в умовах технологічного розвитку людства виступають каталізатором радикальних змін у житті суспільства, змінюючи тем самим традиційні уявлення про цінності людства. У результаті цих глобальних змін ми можемо бачити, як відбувається поступовий перехід до інформаційного суспільства, в якому визначна роль належить інформації та знанням.

У сучасному суспільстві простежуються тенденція зростання ролі інформаційно-комунікаційних технологій у соціально-політичній та економічній сферах загалом та в державному управлінні зокрема.

Формування і відтворення владно-управлінських відносин та інститутів можливо тільки за умов ефективної публічної комунікації як форми взаємодії суб'єктів і об'єктів управління. Серед визначальних властивостей і ознак комунікації зазначимо такі: наявність двох або більше учасників комунікативного процесу, що володіють єдиним способом передачі інформації, ситуація, яку учасники намагаються осмислити, набір символів (тексти, слова або жести), за допомогою яких передається зміст ситуації [13].

Процес публічної управлінської комунікації містить складники, типові для будь-якого комунікативного акту, зокрема: суб'єкт – комунікатор (органи державного управління різних рівнів), саме повідомлення, об'єкт – реципієнт

або одержувач (суспільство в цілому), канали поширення інформації, канали зворотного зв'язку, процес кодування/декодування інформації [13].

Нові ІКТ мають ряд переваг порівняно з традиційними інформаційними технологіями, які полягають у: переведенні інформаційного обміну на безпаперовий рівень, прискорюють підготовку документів, підвищують якість оформлення, автоматизують більшість функцій в інформаційних і комунікаційних процесах, перетворюють масиви документів у інформаційні ресурси розвитку й вирішення складних проблем життєдіяльності суспільства. Органи державної влади, використовуючи переваги нових ІКТ, мають можливість створювати якісно нові способи взаємодії між собою та громадянами, підвищуючи, таким чином, ефективність управління в цілому. Використання ІКТ в органах влади дозволяє здійснювати надання державних послуг населенню й бізнесу через Інтернет, збільшувати доступ до державної інформації, встановити прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю і, як результат, розвиток демократичної, інформаційно відкритої для населення держави [12].

Отже, основною метою використання інформаційних технологій у державному управлінні є підвищення ефективності механізмів даного управління на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає державні інформаційні системи, ресурси та засоби, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями в рамках надання державних послуг. У зв'язку з цим державна політика у сфері використання сучасних ІТ покликана забезпечити координацію діяльності органів державної влади зі створення державних інформаційних систем і підвищення ефективності бюджетних витрат у цій сфері [10].

У даному випадку ІКТ виступають невід'ємним елементом функціонування сучасного суспільства, від яких залежить не тільки розвиток науки і техніки, а й демократії, оскільки однією з необхідних передумов сталого демократичного розвитку є прозора та відкрита влада, яка є

запорукою здійснення ефективної політики та спроможна створити реальний громадський контроль, забезпечення прав людини та громадянина і зміцнення довіри громадян до влади. Тому в сучасних демократичних державах продовжується впровадження концепції відкритого урядування.

Слід зазначити, що концепція відкритого урядування запозичена з ідеї «відкритого управління» в бізнесі, автором якої вважають американського менеджера Дж. Стека. Вперше на державному рівні термін «відкрита держава» був запропонований герцогом Ланкастером у 1993 році, й він мав такий зміст: «відкрита держава – це частина ефективної демократії. Громадяни повинні мати адекватний доступ до інформації та аналізу, на основі яких держава працює» [3].

Одним з інструментів відкритості влади є електронне урядування (далі – е-урядування), яке забезпечує нові форми комунікації між громадянами, бізнесом та владою, безперешкодний доступ до публічної інформації сприяє участі громадян у виробленні та впровадженні державних рішень, наданні більш якісних послуг.

Фахівцями з Європейської комісії електронний уряд визначається як: «застосування ІКТ у державному управлінні в поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави» [8].

У науковій дискусії про е-урядування фахівці вказують на те, що сама ця концепція вже і є концепцією взаємодії і новою формою в співпраці держави та громадян в інформованому суспільстві. З огляду на це навіть виокремлюють декілька класифікацій взаємодії, які відбуваються в е-урядуванні. Виділяють декілька основних видів (секторів) взаємодії: G2C (уряд – громадянин), G2G (уряд – уряд), G2B (уряд – бізнес). Деякі дослідники додають ще четвертий вид (сектор) взаємодії G2E (уряд – держслужбовці). Ще інші додають і окремий п'ятий вид (сектор) взаємодії

C2G9 (громадяни – уряд), акцентуючи увагу саме на цьому виді взаємодії з урядом.

Отже, можна виділити три чітко виокремлені сектори взаємодії: між органами державного управління (G2G), між державою і бізнесом (G2B) і між державою та громадянами (G2C). Якщо говорити про сектори електронної взаємодії, то саме вищезазначені три сектори (держава, бізнес, суспільство) можна віднести і до простору електронної взаємодії [8].

Громадськість відносить до переваг електронного уряду такі його характеристики: краща підзвітність суспільству (36%), більша доступність інформації (23%), покращення результативності й ефективності витрачання коштів (21%), більш зручні послуги (13%) [9].

Але незважаючи на переваги е-урядування, варто не забувати про загрози, які можуть виникнути в процесі застосування цифрових технологій у публічному управлінні.

Реалізація концепції відкритого урядування у здійсненні державних повноважень і функцій можлива на основі дотримання таких принципів:

1. Принципи інформаційної відкритості – своєчасне надання інформації про діяльність органів державної влади, доступ до якої спеціально не обмежений законами, актами президента та уряду, яка є відкритою, загальнодоступною і достовірною, у форматі, зручному для її пошуку, обробки і подальшого використання, в тому числі у формі відкритих даних.

2. Принцип зрозумілості – уявлення цілей, завдань, планів і результатів діяльності органів виконавчої влади у формі, що забезпечує просте і доступне сприйняття суспільством інформації про діяльність зазначених органів влади.

3. Принцип залучення громадського суспільства – забезпечення можливості участі громадян, громадських об'єднань і підприємницької спільноти в розробленні й реалізації управлінських рішень з метою врахування їхніх думок і пріоритетів, а також створення системи постійного інформування та діалогу [3].

Що стосується досвіду впровадження відкритого врядування в українській державі, то слід відзначити реалізацію низки кроків, важливих для підвищення рівня відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та побудови електронної демократії:

– створений урядовий веб-сайт «Громадянське суспільство і влада» (<https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada>), що спрощує доступ громадян до обговорення проектів суспільно важливих державних рішень та інформації про заходи, що здійснюються урядом і органами виконавчої влади в напрямі налагодження взаємодії з громадськістю, відповідні сайти утворені органами державного управління на всіх рівнях;

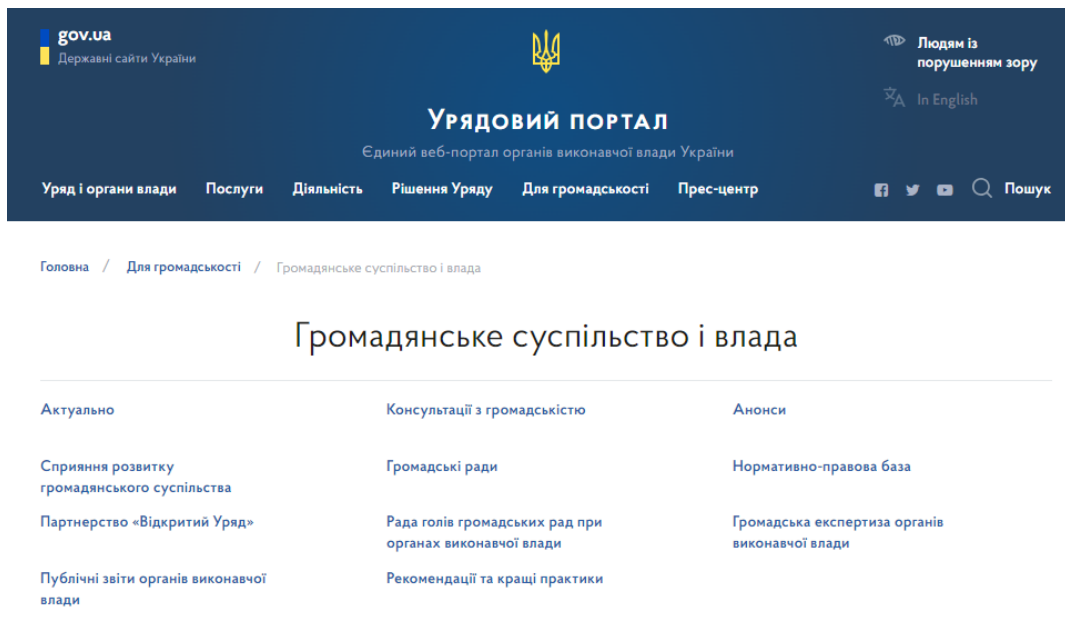


Рисунок 1.1. Веб-сайт «Громадянське суспільство і влада» (<https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada>)

– створені центри надання адміністративних послуг, функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, ведення Реєстру адміністративних послуг для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого

самоврядування, підприємств, установ та організацій, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг;

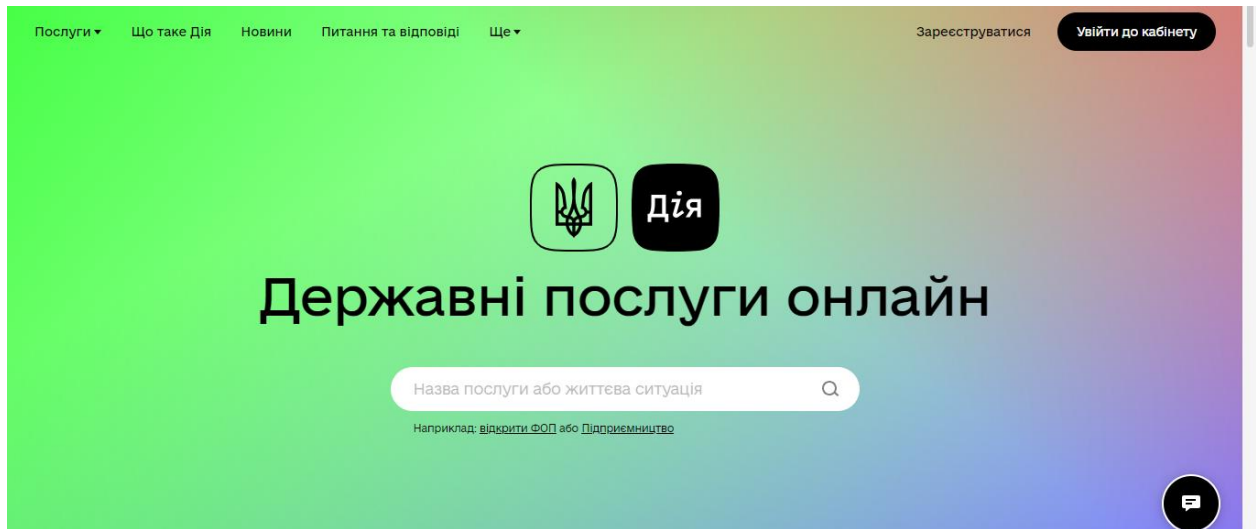


Рисунок 1.2. Веб-сайт державних послуг онлайн «ДІА» (<https://diia.gov.ua/>)

– запроваджено окремі технології електронного урядування (можливість громадян подавати електронні петиції на сайтах Верховної Ради та Президента), створено Державне агентство з питань електронного урядування України;

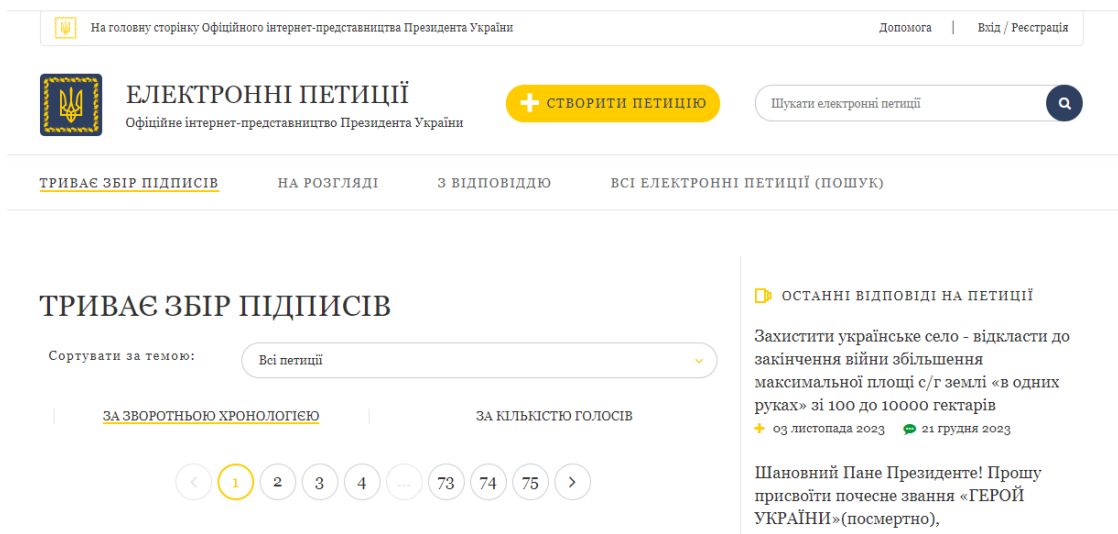


Рисунок 1.3. Сайт офіційного інтернет-представництва Президента України: електронні петиції (<https://petition.president.gov.ua/>)

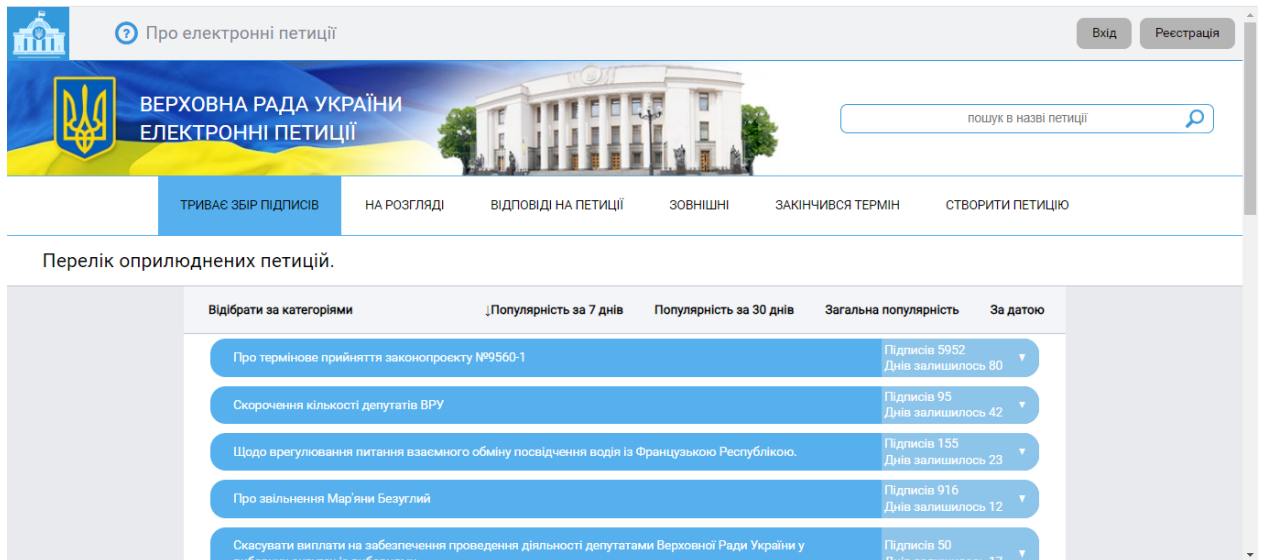


Рисунок 1.4. Сайт Верховної Ради України: електронні петиції (<https://itd.rada.gov.ua/services/Petitions?aname=published>)

– функціонують елементи електронної демократії – Національний портал відкритих даних, електронні системи Prozorro, які відіграють ключову роль у покращенні прозорості, ефективності та відкритості державного управління.;

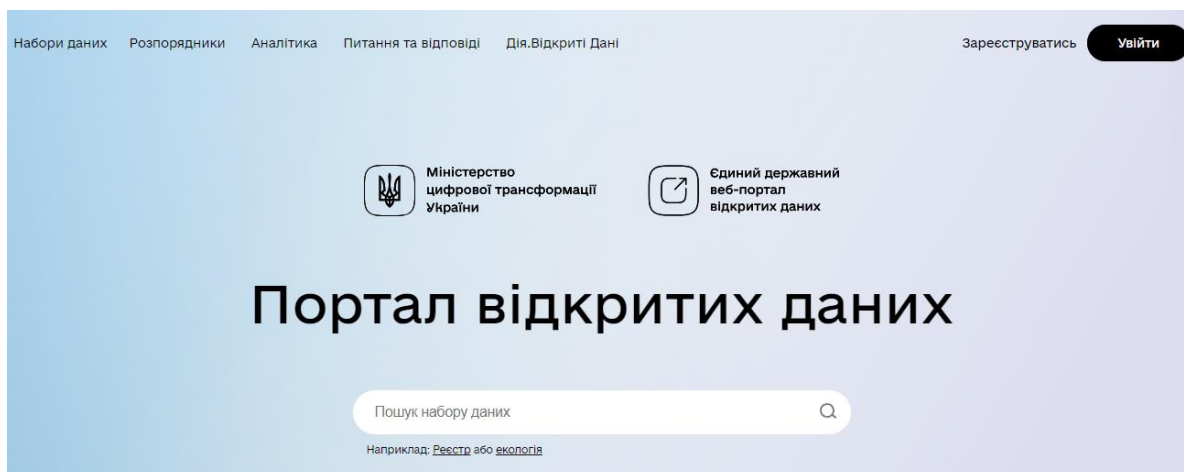


Рисунок 1.5. Портал відкритих даних (<https://data.gov.ua/>)

Національний портал відкритих даних забезпечує доступ до різноманітних даних, що стосуються діяльності уряду, бюджету, соціально-економічних показників та інших сфер. Це допомагає громадськості та бізнесу отримати доступ до важливої інформації для прийняття рішень та

контролю над діяльністю уряду.

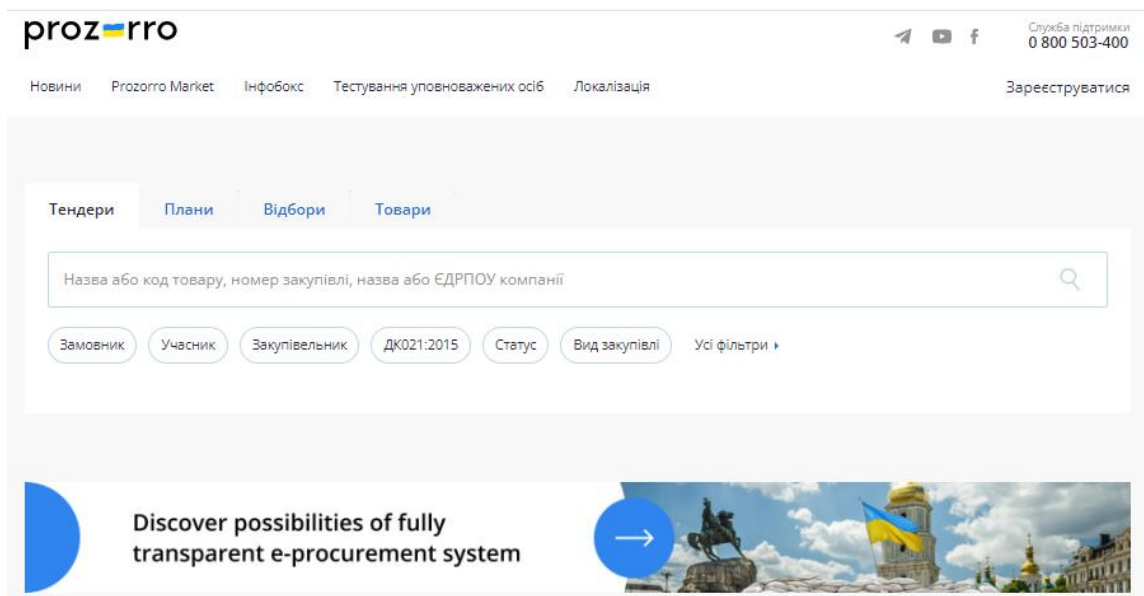


Рисунок 1.6. Веб-сайт «Prozorro» (<https://prozorro.gov.ua/uk>)

Електронна система Prozorro, дозволяє проводити державні закупівлі ефективніше та прозоріше через проведення аукціонів, конкурсів та торгів в електронному форматі, що сприяє зменшенню корупції та забезпечує більшу конкуренцію серед постачальників.

– використовуються інформаційні технології – робота системи електронного вступу до ЗВО, онлайн-калькулятору для розрахунку субсидій, електронний кабінет платника податків, можливість відстеження транспорту онлайн, інфраструктура електронної ідентифікації: ЕЦП та альтернативні механізми електронної ідентифікації (BankID, MobilD) тощо.

BankID може бути використаний для входу до інтернет-банкінгу або для підтвердження фінансових транзакцій онлайн, що дозволяє користувачам безпечно взаємодіяти зі своїми фінансовими ресурсами через Інтернет; для підписання електронних документів та контрактів, що дозволяє підтверджувати їх автентичність та юридичну чинність; для доступу до державних електронних послуг, таких як подача податкових заявок, реєстрація на виборах або замовлення медичних послуг.

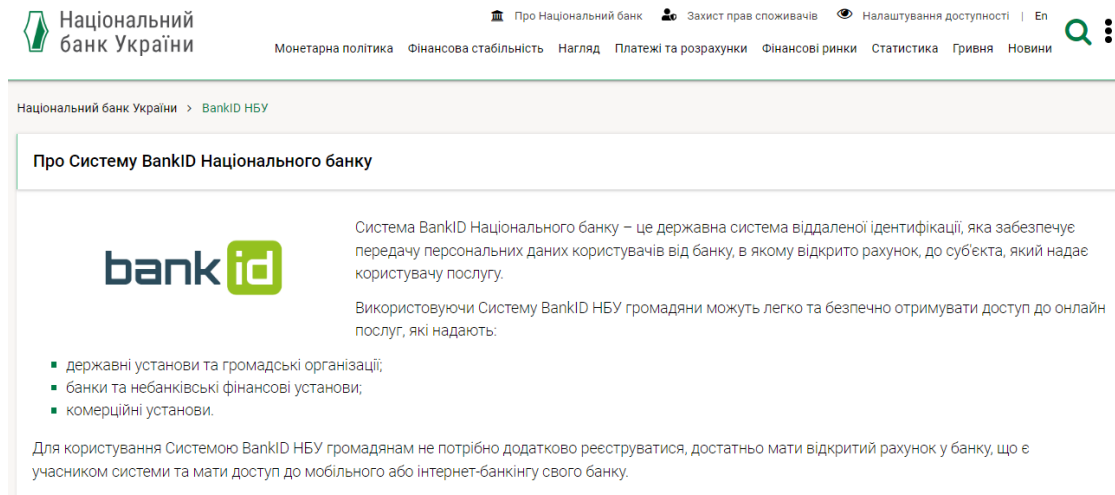


Рисунок 1.7. Система BankID Національного банку України (<https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>)

MobilID – це форма електронної ідентифікації, яка використовується для автентифікації користувачів за допомогою мобільного пристрою. Вона може бути використана для входу до різноманітних онлайн-сервісів та для підтвердження транзакцій через мобільний зв'язок.

Використання BankID та MobilID дозволяє зменшити ризики шахрайства та кіберзлочинності, оскільки вони забезпечують надійний метод ідентифікації користувача перед доступом до чутливої інформації або здійсненням фінансових операцій.

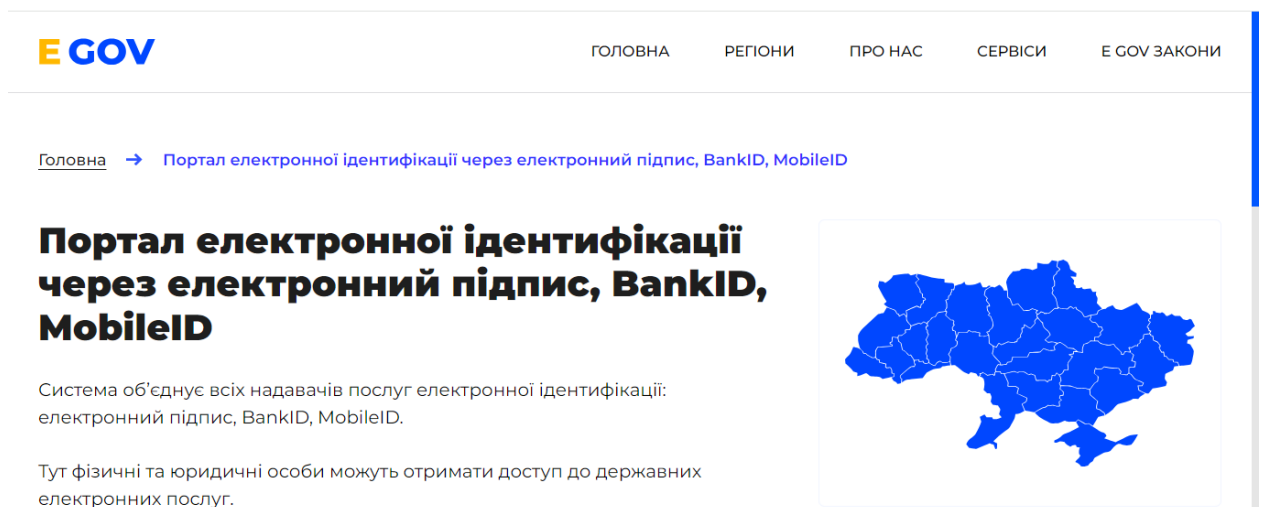


Рисунок 1.8. Веб-сайт Порталу електронної ідентифікації через електронний підпис, BankID, MobileID

У цілому, BankID та MobilID є важливими інструментами для забезпечення безпеки та зручності при використанні електронних послуг, електронних фінансових операцій та доступу до державних електронних ресурсів.

Отже, можна виокремити такі наслідки впровадження е-урядування: відкритість та прозорість діяльності органів влади, значне підвищення якості надання адміністративних послуг, забезпечення доступу громадян до інформації органів влади за допомогою сучасних інформаційних технологій [8].

Варто також зазначити, що стабільність і розвиток демократичної держави неможливі без організації дієвого діалогу між органами державної влади, організаціями громадського суспільства і громадянами. Комунікаційні процеси в державному управлінні відіграють надзвичайно важливу роль у процесі підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.

Досліджуючи питання стратегічних комунікацій в українському державотворенні, О. Кушнір наголошує що в сучасній практиці державного управління «стратегічні комунікації» здебільшого розглядаються з позиції національної безпеки. Зокрема, визначення цьому поняттю дано у Воєнній доктрині України, затвердженій Указом Президента України від 24 вересня 2015 року № 555, як «належне використання комунікативних можливостей держави–публічної дипломатії, зв'язків із громадськістю, військових зв'язків, інформаційних та психологічних операцій, заходів, спрямованих на просування цілей держави» [5]. Тобто структура стратегічних комунікацій включає такі елементи: військові зв'язки, зв'язки з громадськістю, інформаційні та психологічні операції, заходи, спрямовані на просування цілей держави, публічна дипломатія.

Так, у Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації» зазначається, що реалізація спрощення управлінських процедур,

скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів державного управління, здійснення контролю за ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, забезпечити високій ступінь інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, надати можливості громадянам та організаціям безпосередньо брати участь у процесах підготовки проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державного управління, зменшити рівень корупції та тонізації економіки, досягти якісно нового рівня управління державою і суспільством у цілому, а також зміцнити довіру до інститутів держави [6]. В українській системі взаємодії органів державної влади та громадськості можна виділити дві інформаційно-комунікативні системи: внутрішню (комунікації, що забезпечують взаємодію суб'єктів різних рівнів управління, підрозділів, посадовців шляхом налагодження комунікаційних каналів у процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку) і зовнішню (комунікації з органами влади різного рівня, які знаходяться в системі підпорядкування один одному, наприклад, для районних державних адміністрацій – обласні державні адміністрації, для облдержадміністрацій – виконавчі органи центрального рівня, а також різні групи громадськості). За світовим індексом розвитку електронного уряду ООН (e-Government Development Index), який міститься в дослідженнях E – Government – Survey, у 2016 році Україна зайняла 62-гу позицію зі 193-х. Рейтинг рівня розвитку країн розподіляється на основі отриманого ними загального індексу, який складається з трьох підіндексів, що характеризують стан веб-присутності державних органів, телекомунікаційної інфраструктури, людського капіталу [6].

У порівнянні з рейтингом 2014 року «United Nations E – Government Survey 2014. E – Government For The Future We Want» (проводиться раз на два роки) Україна спромоглася піднятися в рейтингу 2016 року на 25 позицій. У 2018 році Україна посіла 82-ге місце [2].

Таким чином, в результаті дослідження можна сказати, що на ІКТ впливають такі показники, як відкрита та прозора влада, автоматизація більшості управлінських процесів, електронна демократія. За допомогою інформаційних комунікацій можливе істотне підвищення ефективності таких ланок, як: ефективність внутрішньої роботи кожної установи окремо: ефективність взаємодії органів влади між собою. Визначено, що складовими структурами інформаційно-комунікативних процесів у сфері державно-управлінської діяльності виступають: семантичний, технічний та інфлуентальний рівні. Саме ці складники дозволяють виявити та найбільш детально описати основні компоненти державно-управлінської комунікації, які забезпечують умови ефективною взаємодії суб'єктів державно-управлінської діяльності з їхніми безпосередніми партнерами.

Висновки до першого розділу

Комунікаційні технології мають значний вплив на ефективність державного управління в Україні, особливо в надзвичайних ситуаціях, таких як кризи, епідемії, стихійні лиха, військові дії та інші події, які потребують прийняття рішень та швидкого оперативного реагування.

Одним з ключових факторів є швидкість і ефективність передачі інформації. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології дозволяють практично миттєво отримувати, обробляти і поширювати інформацію. Це дозволяє владі та керівникам швидко збирати та аналізувати інформацію, приймати рішення та реагувати на інциденти.

Крім того, комунікаційні технології дозволяють більшій кількості людей і організацій брати участь в управлінні. За допомогою соціальних медіа, форумів, онлайн-конференцій та інших інструментів органи влади можуть швидко й ефективно взаємодіяти з громадськістю, представниками бізнесу та іншими зацікавленими сторонами. Це допомагає інтегрувати різні точки зору та думки в процес управління та забезпечує більш широку

підтримку для прийняття рішень. Звичайно, використання комунікаційних технологій у державному управлінні також має певні недоліки. Наприклад, шум і перевантаження інформацією можуть призвести до зриву зв'язку та ускладнити прийняття рішень. Також можуть виникнути проблеми із захистом даних і конфіденційністю.

Взаємовигідний діалог між громадянами та владою є основою демократичного лідерства та найкращим рішенням в період воєнного стану. Цей діалог має стати важливим показником ефективності культури управління, рівня довіри громадян до влади та формування в Україні активного громадянського суспільства та демократичної держави.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІТИКО-ДОСЛІДНИЦЬКІ ВИМІРИ НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

2.1. Нормативно-правове забезпечення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

Сучасна концепція державного управління вимагає від державних службовців більшої чуйності до звернень громадян, ширшого залучення інститутів громадянського суспільства до прийняття рішень державного управління, здійснення своєї діяльності прозоро та відкрито. Публічна інформаційно-комунікаційна взаємодія є основним інструментом забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних відносин. Влада має бути зацікавлена у створенні комунікаційних зв'язків у різних формах, що сприятиме успішній реалізації задекларованих реформ та підвищенню довіри громадян. Встановлено, що інформаційні відносини між суб'єктами публічної адміністрації ґрунтуються на принципах відкритості, доступності, достовірності, повноти, законності отримання, використання та поширення інформації. Водночас для налагодження двосторонньої комунікації комунікаційна взаємодія в державному управлінні між представниками органів влади та громадськістю має відповідати принципам прозорості, відкритості, чесності, оперативності, адекватності, партнерства, довіри та відповідальності [10].

Реалізація державної політики полягає у свідомому напрямі дій державних органів із застосуванням сукупності механізмів, засобів, важелів і методів створення, забезпечення, функціонування та розвитку державної служби. Концепція публічної служби ґрунтується на якісно новому підході

до соціального призначення держави, що характеризується специфічною формою організації публічної влади, спрямованою на пріоритетне надання публічних послуг і включає розвиток мережових форм адміністративної взаємодії, прозорість та відкритість діяльності державних органів, чутливість до звернень громадян, залучення до співпраці неурядових організацій, надання «онлайн-сервісів» тощо [16].

Публічна інформація є важливим інструментом забезпечення відкритості та прозорості діяльності державних органів, невід'ємною частиною демократичного процесу прийняття управлінських рішень та передумовою реалізації права громадян на участь в публічному управлінні. Для цього необхідно докласти певних зусиль, щоб суб'єкти мали доступ до інформації, використовуючи інноваційні методи подання, забезпечуючи свободу отримувати, поширювати інформацію та висловлювати власну точку зору [6]. Відкритість і прозорість тісно пов'язані з процесом спілкування. На кожне оприлюднення інформації органами державної влади завжди є реакція громадськості, яка за допомогою різних видів і форм комунікації постійно намагається брати участь у формуванні та реалізації державної політики. В умовах реформ громадськість стає важливим суб'єктом державного управління.

В умовах розвитку інформаційного суспільства інформаційно-комунікаційна діяльність у публічній сфері країни регулюється окремими положеннями Конституції України, законів України, рішень Кабінету Міністрів України та інших нормативних актів.

Конституцією України [23] гарантуються права кожного громадянина: свобода збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово чи в інший спосіб; право на свободу думки і вираження поглядів, свободу висловлювати особисту думку і переконання; брати участь в управлінні країною; право звертатися з індивідуальними чи колективними скаргами до державних органів, органів місцевого самоврядування та до посадових і службових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути скаргу та

надати обґрунтовану відповідь у зазначений строк. Інші нормативно-правові акти встановлюють права та обов'язки державних органів щодо відкритого оприлюднення інформації та звітування про свою діяльність, відповідей на запити, відкритого обговорення проектів нормативно-правових актів, проведення громадських обговорень та врахування думки громадськості.

Закон України «Про інформацію» [24] регулює відносини між суб'єктами (фізичними та юридичними особами, громадськими об'єднаннями та суб'єктами влади) щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони та захисту інформації. В Україні «державна інформаційна політика здійснюється за такими напрямками: забезпечення доступу кожного до інформації; забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації; створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства; забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень; створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування; постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів; забезпечення інформаційної безпеки України; сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору».

Забезпечення відкритості інформації та прозорості діяльності органів влади є одним із важливих напрямків державної політики. У ст. 2 Закону зазначено, що інформаційні відносини в державі мають ґрунтуватися на принципах гарантованості права на інформацію; відкритості, доступності інформації, свободи обміну інформацією; достовірності і повноти інформації; свободи вираження поглядів і переконань; правомірності одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; захищеності особи від втручання в її особисте та сімейне життя.

В умовах розвитку демократичного суспільства кожен громадянин має право на повну та достовірну інформацію про діяльність державних органів,

а державні органи зобов'язані своєчасно та вичерпно повідомляти цю інформацію. Публічна інформація – інформація, яку отримують, створюють або володіють державні органи, органи місцевого самоврядування, інші комерційні суб'єкти, які виконують публічні функції [37].

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» [25] ця інформація може бути відображена та зафіксована будь-яким способом на будь-якому носії, який може бути отриманий або створений у межах виконання функцій суб'єкта як передбачені чинним законодавством, або уповноважені суб'єкти та інші розпорядники публічної інформації. Органи влади забезпечують право кожного на доступ до публічної інформації шляхом систематичного та своєчасного оприлюднення інформації в офіційних друкованих виданнях, на офіційних веб-сайтах у мережі Інтернет, на єдиному державному Порталі відкритих даних [<https://data.gov.ua/>] та на інформаційних стендах тощо.

Закон України «Про захист персональних даних» «регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних. Закон поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних, що містяться у картотеці чи призначені до внесення до картотеки, із застосуванням неавтоматизованих засобів».

Щоб наздогнати рівень захисту персональних даних у європейських країнах, українські парламентарі запропонували законопроекти № 8153 та №6177. Перший законопроект пропонує нову редакцію Закону «Про захист персональних даних», який регулює відносини, права та обов'язки громадян, одержувачів та обробників персональних даних.

Також передбачається створення незалежного наглядового органу для захисту персональних даних (що є нормою ЄС). Законопроект N6177

прописує особливості створення та функціонування такого органу (Нацкомісії з питань захисту персональних даних та доступу до публічної інформації).

Концепція розвитку електронного урядування в Україні визначає напрями, механізми і строки формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни [38].

Для досягнення мети Концепції слід забезпечити виконання комплексних заходів за такими напрямками:

1) модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій:

- розвиток електронних послуг;
- розвиток відкритих даних;
- розвиток електронних інструментів залучення громадян;
- розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг;

2) модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій:

- розвиток електронної взаємодії;
- розвиток електронного документообігу
- електронне урядування базовими галузями та підтримка пріоритетних реформ;

3) управління розвитком електронного урядування:

- формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування;
- підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування.

Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» «визначає правові та організаційні основи забезпечення захисту

життєво важливих інтересів людини і громадянина, суспільства та держави, національних інтересів України у кіберпросторі, основні цілі, напрями та принципи державної політики у сфері кібербезпеки, повноваження державних органів, підприємств, установ, організацій, осіб та громадян у цій сфері, основні засади координації їхньої діяльності із забезпечення кібербезпеки» [38].

Після того, як Україна у 2023 році отримала статус кандидата на членство в ЄС, питання гармонізації законодавства у сфері персональних даних з європейськими Директивами стало ще більш нагальним. Наприклад, у рейтингу індексу кібербезпеки (National Cyber Security Index, NCSI) у вересні 2023 року Україна посіла 24 місце серед 176 країн світу і 22 місце серед країн Європи і колишніх країн СНД (див. рис. 2.1).

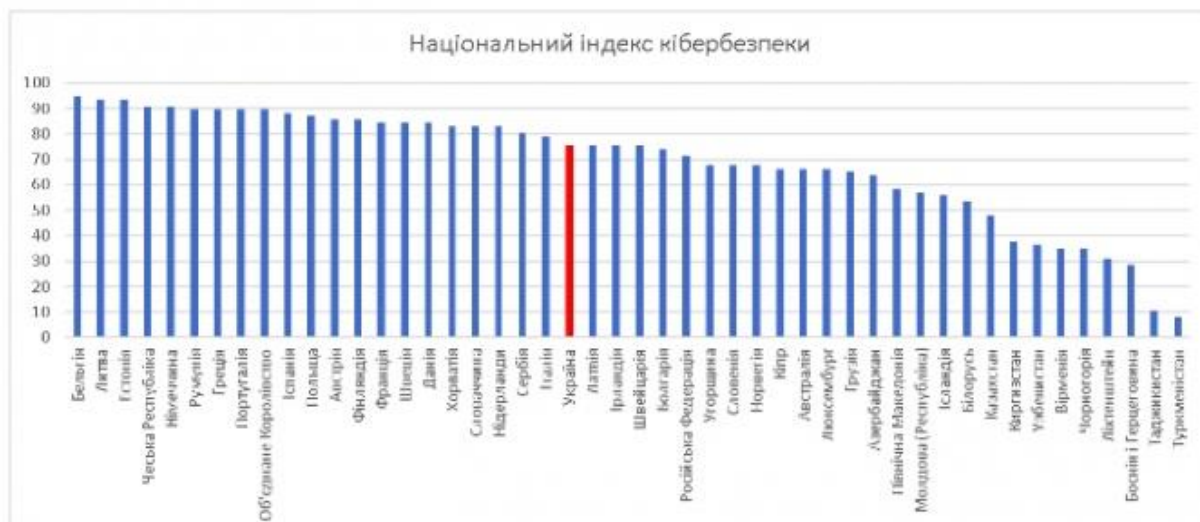


Рисунок 2.1. Національний індекс кібербезпеки [https://ncsi.ega.ee/]

Індекс кібербезпеки (NCSI) – це глобальний індекс, який вимірює готовність країн запобігати кіберзагрозам та управляти кіберінцидентами. Він включає 12 підкатегорій (наприклад, аналіз кіберзагроз та підвищення обізнаності, захист персональних даних, військовий кіберзахист) та охоплює 49 індикаторів.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» значає порядок

здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес [18].

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» нормативні акти та проекти законів установ і працівників органів місцевого самоврядування мають бути оприлюднені та надаватися за запитом.

Доступ до публічної інформації відповідно до цього Закону здійснюється на принципах:

- 1) прозорості та відкритості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- 2) вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена відповідно до цього Закону, крім обмежень, встановлених законом;

- 3) рівноправності, незалежно від ознак раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Доступ до інформації органів місцевого самоврядування регулюється певними принципами Закону України «Про місцеве самоврядування» зокрема: народовладдя; законності; гласності; колегіальності; поєднання місцевих і державних інтересів; виборності; правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності в межах повноважень, визначених цим та іншими законами; підзвітності та відповідальності перед територіальними громадами їх органів та посадових осіб; державної підтримки та гарантії місцевого самоврядування; судового захисту прав місцевого самоврядування [19]. Вважаємо, що оприлюдненню інформації притаманні принципи відкритості, звітності та підзвітності органам місцевого самоврядування та їх працівникам.

У Законі «Про державну службу» [26] прозорість прирівнюється до «публічності інформації про діяльність державних службовців». Принцип прозорості є одним із важливих принципів надання державних послуг.

Державні службовці зобов'язані надавати публічну інформацію в обсязі, передбаченому законом. Щорічно керівники органів виконавчої влади публічно звітують про діяльність державних органів за участю громадських рад, громадських об'єднань, організацій роботодавців, профспілок, неприбуткових організацій, експертів у відповідних сферах та представників засобів масової інформації. Основною метою річного звіту є коректне інформування громадськості про результати діяльності та забезпечення прозорості та підзвітності відповідних органів державної адміністрації. Інформація про звіт оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідного органу влади та в засобах масової інформації не пізніше як за тиждень до та після оприлюднення публічного звіту.

Збір, аналіз, обробка та своєчасне надання ЗМІ інформації про діяльність державних органів здійснюють інформаційні служби, що функціонують у їх структурі. До них відносяться інформаційні офіси, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, прес-центри, відділи та центри зв'язків з громадськістю, прес-служби, прес-секретарі та прес-офіцери, оснащені відповідним пристроєм.

Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» «відповідно до Конституції України визначає порядок всебічного і об'єктивного висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації і захисту їх від монопольного впливу органів тієї чи іншої гілки державної влади або органів місцевого самоврядування, є складовою частиною законодавства України про інформацію» [27]. Відповідно до ст. 6 Закону «для висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування їх інформаційні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації:

- випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо;

- проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації;
- підготовка і проведення теле- і радіопередач;
- забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- створення архівів інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України».

В умовах цифрового розвитку сайти державних установ стають надійним порталом для поширення необхідної інформації. Відповідно до міжнародних зобов'язань України та демократичного переходу прийнято низку нормативно-правових актів, які регулюють питання його створення та функціонування. Своєчасна, ефективна, повна та достовірна інформація, отримана від органів державної влади, є запорукою успішної взаємодії громадян та вирішення актуальних проблем на різних рівнях. Одним із показників розкриття урядом інформації є онлайн-звіти національних органів влади про їх власну діяльність, що сприяє чіткому кількісному аналізу [12].

Нормативно-правові акти щодо електронного документообігу визначають правила та процедури обміну електронними документами між органами влади, підприємствами, громадянами та іншими суб'єктами.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів». Дія цього Закону поширюється на відносини, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів. [22] Державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямовано на:

- реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу;
- забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;
- нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів.

Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання документування управлінської діяльності» постановою встановлює правила та процедури ведення електронного документообігу у державних органах: порядок проходження електронного документа з моменту його створення або одержання і до моменту відправлення або передавання до архівного підрозділу установи; загальні засади функціонування та використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; оперативний інформаційний обмін з використанням службової електронної пошти.

2.2. Зарубіжний досвід розвитку сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

Електронний уряд (е-уряд, е-урядування) – це національна урядова концепція, яка вимагає використання локальних інформаційних мережевих систем, щоб забезпечити безпосередність роботи та зробити щоденне спілкування між окремими особами та органами влади максимально простим і зручним. Завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям люди можуть отримувати запити від державних органів, органів місцевого самоврядування на адміністративні послуги (електронні послуги) та будь-яку іншу інформацію (реєстрація юридичних осіб, декларування, отримання ліцензій, довідок, свідоцтв тощо), не відходячи від своїх комп'ютерів, що дозволить громадянам витратити якомога менше часу на отримання адміністративних

послуг та сприятиме економії адміністративних бюджетних коштів [36].

Запровадження електронного урядування в Україні враховує досвід країн, які вже мають успіх на цьому шляху. На даний момент існує багато моделей електронного урядування, наприклад:

1) розподілена (приклад в Естонії) – у рамках цієї модельної архітектури розроблено систему X-Road для керування запитами між непов'язаними IT-середовищами; його основними складовими є обов'язкове використання цифрової ідентифікації у вигляді ID-картки, системи on-line голосування тощо [5]. В Естонії 99% державних послуг доступні онлайн 24 години на добу, діє система е-виборів, е-оподаткування, е-бізнесу, е-квитків, е-банкінгу, е-послуг у сфері охорони здоров'я, е-уряду та е-навчання. Система електронного уряду Естонії базується на кількох основних принципах:

- Децентралізація – єдиної бази даних немає. Кожна зацікавлена сторона, будь то уряд, департамент чи компанія, обирає власну систему.
- Сумісність – усі елементи системи можуть вільно обмінюватися інформацією та працювати злагоджено.
- Цілісність – весь обмін даними в системі повністю прозорий і незалежний.
- Відкрита платформа – усі установи можуть використовувати систему, і вона функціонує як відкритий ресурс.
- Відсутність спадковості – постійні законодавчі зміни та органічні вдосконалення технологій і законодавства.
- «Тільки один раз» – усі дані збираються однією організацією лише один раз. Це допомагає уникнути непотрібного накопичення даних і бюрократії.
- Прозорість – громадяни можуть перевірити свою особисту інформацію та дізнатися, хто та як її використовує.

Електронне урядування в Естонії вважається одним із найпрогресивніших та успішних у світі. Країна вивела електронні послуги та

взаємодію з органами влади на вищий рівень, що значно полегшило життя громадянам та підприємствам. Естонія запровадила програму e-Residency, яка дозволяє громадянам інших країн отримати цифрову ідентифікацію та доступ до електронних послуг країни. Це дозволяє підприємцям з усього світу легко засновувати бізнеси в Естонії та отримувати доступ до європейського ринку.

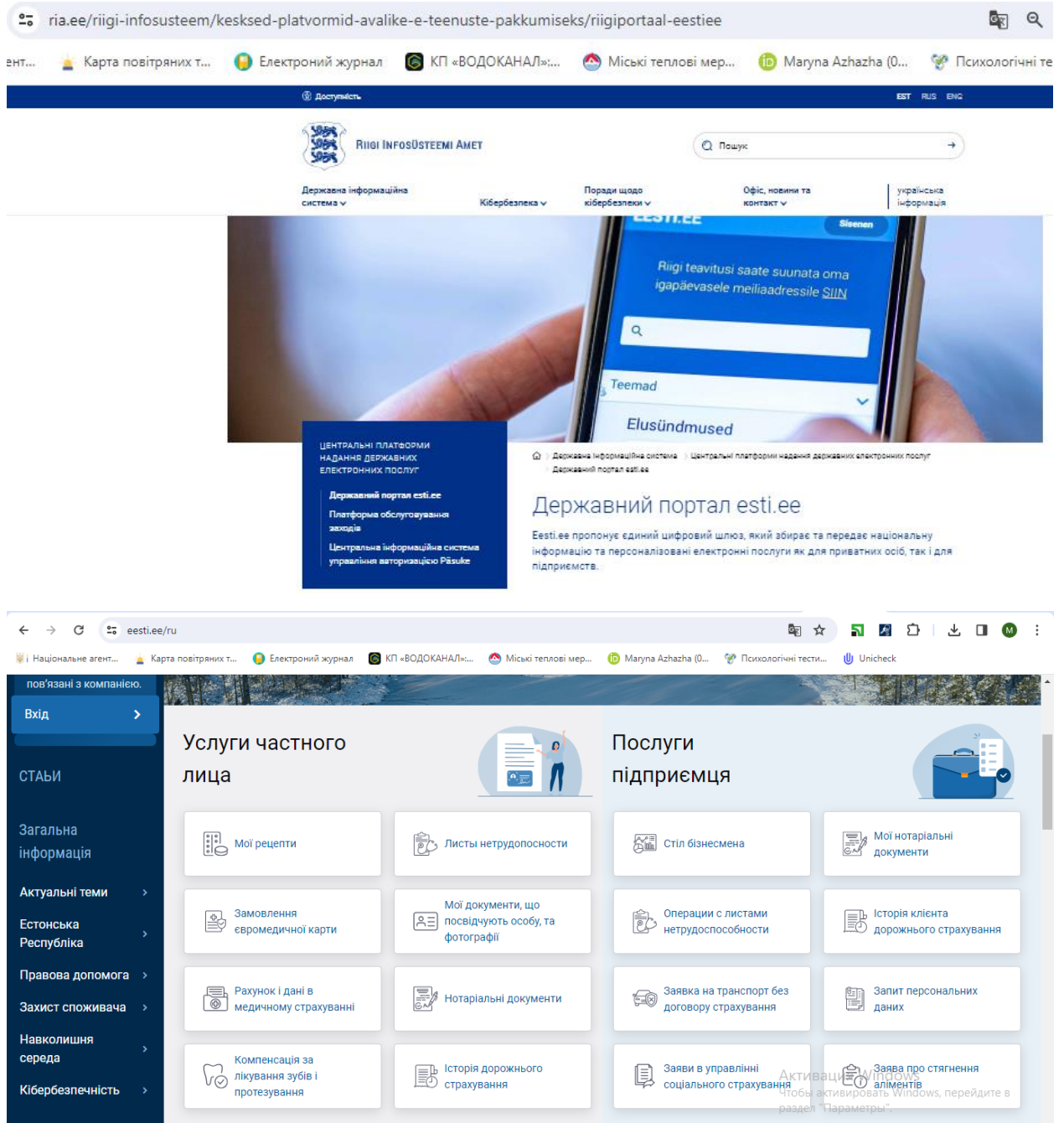


Рисунок 2.2. Сайт Єдиного веб-порталу державних послуг та інформації Естонії (<https://www.eesti.ee/en>)

Програма e-Residency в Естонії повертатиме кошти в розмірі до 130 євро всім українцям, які подали документи на отримання електронного місця проживання після 24 лютого 2022 року. Крім того, якщо ці українці вирішать відкрити бізнес в Естонії через одного із зазначених постачальників послуг електронного резидента, комісія за створення такого бізнесу для нового електронного резидента становитиме 265 євро, яку сплачуватиме вищезазначений постачальник послуг.

Естонія впровадила електронне голосування в 2005 році. Громадяни можуть голосувати онлайн на муніципальних і національних виборах, а також на виборах до Європейського парламенту, використовуючи електронну ідентифікаційну картку або SIM-картку мобільного ідентифікатора. Це спрощує процес голосування та збільшує участь громадян у демократичних процесах. На останніх виборах у 2019 році онлайн проголосували 46,7% виборців. Сьогодні i-Voting є однією з найпопулярніших послуг в Естонії та однією з візитівок країни за кордоном.

В Естонії практично всі документи, включаючи податкові декларації, заяви на отримання соціальних послуг, дозволи та інші, можна подати електронно через центральний портал державних послуг. Кожен громадянин Естонії має цифровий ідентифікаційний код, який використовується для доступу до різних електронних систем та послуг. Уряд Естонії активно розробляє та публікує відкриті дані, що сприяє прозорості управління та розвитку інновацій. Естонія розвинула електронну систему зберігання та обміну медичної інформації, що дозволяє медичним закладам ефективно обробляти та обмінюватися даними про пацієнтів.

Стабільне податкове законодавство та широкий спектр електронних сервісів дозволяють країні залучати мільйони доларів інвестицій та створювати одне з найкращих бізнес-середовища в Європі. У цьому контексті Україна розглядає Естонію як партнера у розвитку власних цифрових інструментів.

Електронний уряд є стратегічним вибором для Естонії та відіграє

особливу роль у підвищенні конкурентоспроможності країни та добробуті людей. Це підтримується цифровою ідентифікацією, безпечним обміном даними та високоякісними базами даних. Розвиток екосистеми електронного урядування в Естонії ґрунтується на стратегічному баченні, довірі громадян і співпраці з сектором інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

Естонія випустить для своїх громадян бета-версію програми, спільно розробленої естонськими та українськими цифровими урядовими установами на основі відзначеного нагородами українського додатку «Дія».

2) централізована модель електронного уряду (на прикладі Казахстану) – Казахстан прийняв і впровадив «План заходів щодо реалізації Державної програми формування «електронного уряду» в Республіці Казахстан», який включає чотири основні етапи: інформаційний етап – забезпечення єдиної точки доступу до всіх інформаційних ресурсів державних органів; інтерактивний етап – створення механізму ідентифікації та авторизації користувачів, щоб державні органи могли надавати інтерактивні послуги громадянам; етап транзакції – створення механізмів доступу громадян через урядовий портал до платних державних послуг із можливістю здійснення фінансових операцій; формування інформаційного суспільства, в якому електронні послуги замінюють паперові та охоплюють весь життєвий цикл людини [6; 7].

Казахстан впроваджує централізовану модель електронного урядування з метою поліпшення доступу громадян до державних послуг, оптимізації управління та забезпечення більшої ефективності державного апарату. Уряд Казахстану створив централізований веб-портал (egov.kz), який надає доступ до широкого спектру державних послуг онлайн. Цей портал дозволяє громадянам звертатися за різними послугами без відвідування офісів державних установ (рис. 2.3).

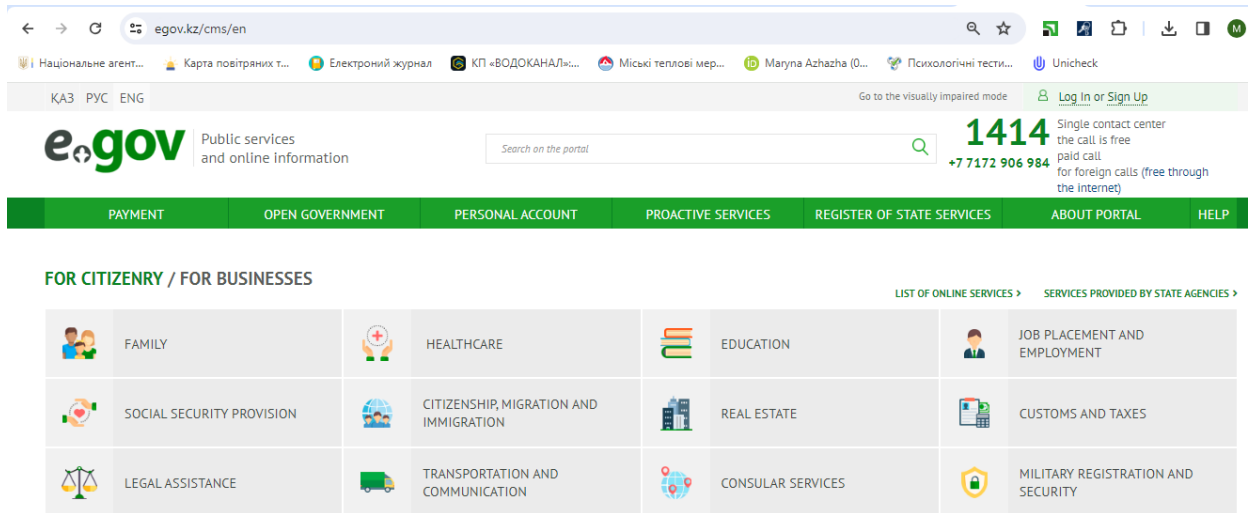


Рисунок 2.3. Сайт Єдиного веб-порталу державних послуг та інформації Казахстану (egov.kz)

Через централізований портал можна подавати різні документи та заяви, такі як податкові декларації, заяви на отримання дозволів, заявки на соціальні послуги та інші, без необхідності відвідувати державні установи особисто. В Казахстані також розвинута система цифрової ідентифікації, яка дозволяє громадянам отримувати доступ до електронних послуг та підтверджувати свою особу онлайн. Централізована модель електронного урядування спрощує та оптимізує адміністративні процеси, зменшуючи бюрократичні перешкоди та покращуючи ефективність державного апарату. Ця модель дозволяє збирати та аналізувати дані про діяльність державних установ, що сприяє покращенню моніторингу та контролю за виконанням державних програм та реалізацією стратегічних завдань. Централізована модель дозволяє краще координувати та консолідувати ресурси державних установ для ефективного використання інформаційних технологій та забезпечення якості державних послуг.

Проекти електронного уряду Казахстані включають десятки різних інформаційних систем, реєстрів, державних баз даних, сотні додатків і сервісів: «е-Акімат», «е-нотаріат», державні бази даних «Фізичні особи», «Юридичні особи», «Регістр нерухомості», Єдина система електронного

документообігу державних органів, інтегрована система «ЦОН», «е-ліцензування», інтранет-портал державних органів, шлюз та платіжний шлюз електронного уряду, інформаційна система «мобільний уряд», чат-боти в Telegram, Facebook та V Kontakte та багато інших.

Таким чином, централізована модель електронного урядування в Казахстані спрямована на забезпечення доступу громадян до якісних та ефективних державних послуг, спрощення адміністративних процесів та покращення управління в цілому.

3) модель електронного урядування на основі технології E-Gov 2.0. (приклад США). Технологія Web 2.0. аналізує користувачів, які активно беруть участь у наповненні того чи іншого ресурсу, зосереджуючись на створенні нового контенту та більш активному відкритому обговоренні інформації; перетворення кожного учасника «суспільного ЗМІ» на автономну одиницю генерації інформації [8].

Модель електронного урядування на основі технології E-Gov 2.0 використовує сучасні технології та підходи для покращення ефективності урядових послуг та забезпечення більшої відкритості та участі громадян в управлінні. Модель E-Gov 2.0 активно залучає громадськість до управління та прийняття рішень. Це може включати створення онлайн-платформ для збору відгуків та пропозицій громадян, проведення віртуальних консультацій та опитувань, а також сприяти більшому доступу до інформації про діяльність уряду.

Модель E-Gov 2.0 сприяє покращенню співпраці та обміну даними між різними урядовими органами. Це дозволяє забезпечити більшу координацію дій та уникнути дублювання зусиль у наданні послуг.

Модель E-Gov 2.0 приділяє велику увагу заходам забезпечення безпеки та конфіденційності даних користувачів. Це включає в себе використання сучасних методів шифрування, захист від кібератак та забезпечення прав громадян на захист персональної інформації.

Електронне урядування в США розвинуте і включає широкий спектр

ініціатив та підходів для поліпшення доступу до державних послуг, підвищення ефективності урядового апарату та сприяння взаємодії між урядом та громадянами.

Уряд США має кілька електронних порталів, таких як USA.gov та GovBenefits.gov, які надають громадянам доступ до інформації про різні програми та послуги, що надаються федеральним урядом.

Телефонуйте нам за номером 1.844.USAGOV

Пошук на цьому сайті...

Всі теми та сервіси | Про Сполучені Штати та їхній уряд | Фінансова допомога та державні пільги | податки | Імміграція та громадянство | Поїздки

Урядова інформація США у вас під рукою

USAGov іспанською мовою полегшує пошук державних послуг і програм.

Як я можу...

- Перевірте статус імміграційної справи
- Отримайте або відновіть паспорт США
- Знайти доступну оренду житла
- Подайте заявку на отримання фінансової допомоги та державних пільг

Всі теми та сервіси

<p>ПРО СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ ТА ЇХНІЙ УРЯД</p> <p>Знайдіть інформацію про уряд Сполучених Штатів і кого він вибирає.</p>	<p>ФІНАНСОВА ДОПОМОГА ТА ДЕРЖАВНІ ПІЛЬГИ</p> <p>Інформація про державну допомогу та програми пільг, вимоги до участі, які куди подати заявку.</p>	<p>КАТАСТРОФИ ТА НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ</p> <p>Дізнайтеся, як подати заявку на державну допомогу після стихійного лиха, тимчасовий притулок або допомогу пострадалим.</p>	<p>ГРОШІ ТА КРЕДИТ</p> <p>Знайдіть незатребувані гроші, гранти, позики та програми державної допомоги, інформацію про податки, кредити, зощадження, інвестиції, шахрайство тощо.</p>
<p>ІМІГРАЦІЯ ТА ГРОМАДЯНСТВО</p> <p>Офіційна інформація від уряду США про візи, зелені картки та громадянство США, серед іншого.</p>	<p>ЗАКОНИ ТА ЮРИДИЧНІ ПИТАННЯ</p> <p>Дізнайтеся, як звільнити юридичні документи, отримати допомогу у виїзді з країни, повідомити про злочини та отримати допомогу, якщо ви стали жертвою.</p>	<p>МАЛІ КОМПАНІЇ</p> <p>Дізнайтеся, як створити власний бізнес або малу компанію та що вам потрібно для імпорту та експорту продукції.</p>	<p>СКАРГИ</p> <p>Дізнайтеся, які куди подати скаргу на орендодавця, роботодавця, компанію, продукт, послугу, шахрайство, державну установу чи в'язницю в Сполучених Штатах.</p>
<p>ОСВІТА</p> <p>Інформація про державну допомогу в оплаті навчання в коледжі, ресурси для вивчення англійської мови, як навчатися в США.</p>	<p>ШАХРАЙСТВО ТА ШАХРАЙСТВО</p> <p>Дізнайтеся, як захистити себе від шахрайства, шахрайства, телемаркетингових дзвінків і куди повідомити про це чи подати скаргу.</p>	<p>ЗЕРОЙНІ СИЛИ ТА ВЕТЕРАНИ США</p> <p>Знайдіть інформацію про збройні сили США, вибіркову службу, переваги тощо.</p>	<p>ПОДАТКИ</p> <p>Дізнайтеся про федеральні податки: як сплачувати податки, перевіряти статус відшкодування тощо.</p>
<p>ЗДОРОВ'Я</p> <p>Знайдіть ресурси з питань охорони здоров'я від уряду США інформація про медичне страхування та державні програмні допомоги.</p>	<p>ПОСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ</p> <p>Знайдіть державні пільги для людей з обмеженими можливостями та дізнайтеся, як продовжувати їх отримувати, якщо ви працюєте або вам платять за догляд за членом сім'ї.</p>	<p>РОБОТА І БЕЗРОБІТТЯ</p> <p>Дізнайтеся, які де шукати роботу та отримати допомогу, якщо ви безробітні. Знайте трудове законодавство, яке вас захищає.</p>	<p>ПОЇЗДКИ</p> <p>Офіційна урядова інформація про паспорти, туристичні візи та подорожі в межах та за межами Сполучених Штатів.</p>
<p>МІСЦЕ ПРОЖИВАННЯ</p> <p>Інформація про допомогу бездомним, оплату оренди, купівлю житла та уникнення вилучення.</p>	<p>ГОЛОСУВАННЯ ТА ВИБОРИ</p> <p>Знайдіть офіційну урядову інформацію про вибори та про те, як голосувати в Сполучених Штатах.</p>		

Рисунок 2.4. Сайт веб-порталу федерального уряду США (<https://www.usa.gov/es/>)

Системи електронної ідентифікації, такі як Social Security Number (SSN), та інші технології використовуються для забезпечення безпеки та аутентифікації користувачів під час взаємодії з урядовими системами.

Деякі штати в США впроваджують електронні системи голосування, що дозволяють громадянам голосувати через Інтернет або за допомогою електронних систем на виборах.

Федеральний уряд та деякі муніципальні органи публікують відкриті дані про різні аспекти діяльності, такі як бюджети, статистика, географічні дані тощо, для використання громадянами та дослідниками. Громадяни можуть подавати різні заяви та документи онлайн через спеціальні системи, що дозволяє заощадити час та спростити процес.

В США активно розвиваються електронні системи у сфері охорони здоров'я, що дозволяють обмінюватися медичною інформацією між лікарнями, лікарями та пацієнтами, покращуючи якість медичного обслуговування. Урядові органи використовують електронну пошту та сповіщення для інформування громадян про важливі події, зміни в законодавстві, податкові та соціальні пільги тощо.

Ці та інші ініціативи з електронного урядування в США допомагають покращити доступність та ефективність державних послуг, спрощують взаємодію громадян з урядом та сприяють побудові більш прозорого та відкритого уряду.

Електронне урядування Великобританії має довгу історію та є однією з найбільш розвинутих у світі. Уряд активно використовує сучасні технології для поліпшення доступу до державних послуг, підвищення ефективності управління та забезпечення більшої відкритості та прозорості в урядовій діяльності.

Уряд Великобританії має кілька електронних порталів, таких як GOV.UK, що надають громадянам та бізнесу доступ до різноманітних державних послуг та інформації про урядові програми та ініціативи.

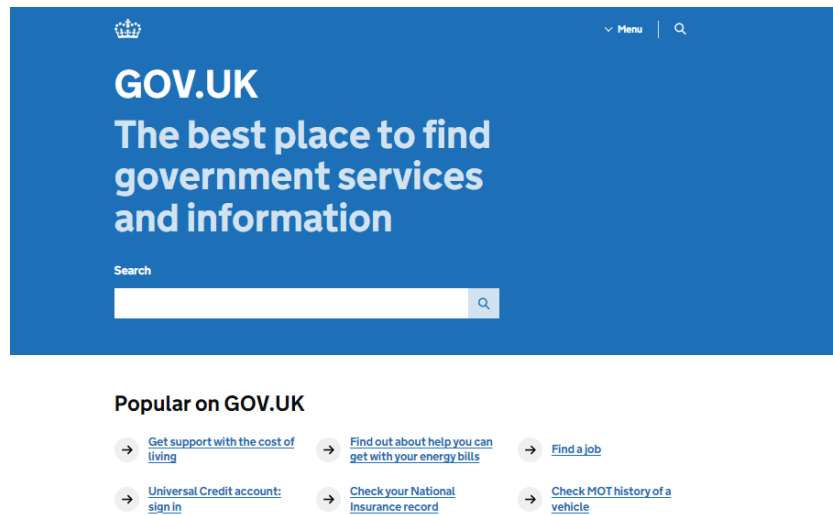


Рисунок 2.5. Інформаційний веб-сайт державного сектору Великобританії, створений для забезпечення єдиної точки доступу до державних послуг (gov.uk)

Планувалося, що до 2014 року веб-сайт замінить окремі веб-сайти сотень урядових відомств і державних органів. До 1 травня 2013 року URL-адреси всіх 24 міністерських відомств були перенаправлені на gov.uk. Станом на березень 2022 року GOV.UK містить сторінки 23 міністерських департаментів, 20 неміністерських департаментів і понад 410 агентств, державних корпорацій та інших державних органів.[5]

Крім покращення для громадян використання державних веб-служб в Інтернеті, проект також визначив потенціал для щорічної економії 64 мільйонів фунтів стерлінгів на щорічних 128 мільйонів фунтів стерлінгів центрального уряду, що викладаються в Інтернеті [16].

Великобританія має систему електронної ідентифікації Government Gateway, яка дозволяє користувачам аутентифікувати себе для доступу до онлайн-послуг, що надаються урядом Великобританії, такі як отримання водійських прав і самооцінка HMRC. Це замінило стару систему паперових документів.

Уряд Великобританії активно вивчає можливості впровадження електронного голосування для підвищення участі громадян у виборчих

процесах та забезпечення більшої зручності та доступності голосування.

Великобританія є лідером у публікації відкритих даних урядових організацій, що сприяє створенню нових інноваційних додатків та сервісів та підвищенню прозорості та відкритості урядової діяльності.

Великобританія активно розвиває системи електронної медицини та електронного зберігання медичних записів, що сприяє покращенню якості медичного обслуговування та забезпеченню доступу до медичної інформації для пацієнтів та лікарів.

Урядові органи використовують електронну пошту та сповіщення для інформування громадян про важливі події, зміни в законодавстві та нові можливості доступу до послуг.

Ці та інші ініціативи з електронного урядування в Великобританії допомагають покращити доступність, ефективність та прозорість державних послуг, сприяють взаємодії між урядом та громадянами та сприяють розвитку сучасного цифрового суспільства.

Використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади в Швеції є одним з найбільш розвинених у світі і є важливим компонентом сучасної державної політики. Швеція активно розвиває електронні сервіси для громадян та бізнесу. Громадяни можуть отримувати доступ до різноманітних державних послуг через Інтернет, включаючи подачу податкових заявок, реєстрацію на адресі, замовлення медичних послуг тощо. Швеція використовує систему електронної ідентифікації BankID, яка дозволяє громадянам безпечно взаємодіяти з державними та комерційними послугами в Інтернеті. Шведський уряд публікує відкриті дані, що стосуються різних аспектів діяльності уряду, включаючи бюджети, статистику, географічні дані тощо. Це сприяє підвищенню прозорості та стимулює розвиток нових сервісів та додатків.

Швеція має розвинуту систему електронної медицини, яка дозволяє обмінюватися медичною інформацією між лікарнями, лікарями та пацієнтами, покращуючи якість медичного обслуговування та ефективність

системи охорони здоров'я. Шведський уряд використовує електронні системи, подібні до Prozorro, для проведення державних закупівель, що сприяє зменшенню корупції та забезпечує більшу конкуренцію серед постачальників. Шведська система голосування також включає електронні складові, що дозволяють громадянам голосувати за допомогою Інтернету або електронних систем на виборах.

Уряд Швеції розробив кілька електронних порталів державних послуг, які надають громадянам та бізнесу доступ до різноманітних державних сервісів та інформації.

Платформа Digg очолює роботу зі створення спільної цифрової інфраструктури адміністрування Швеції, щоб обмінюватися інформацією безпечним і ефективним способом. Digg оцифровує Швецію, створює стійке суспільство добробуту, яке задовольняє потреби людей сьогодні та в майбутньому.

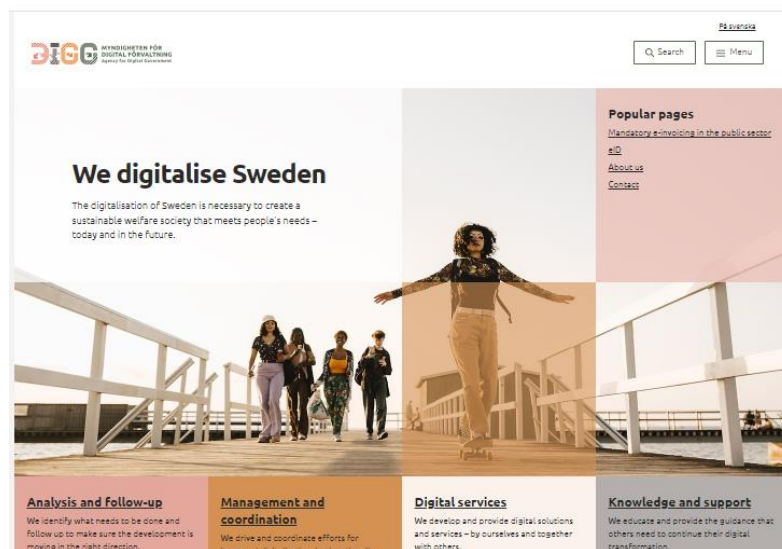


Рисунок 2.5. Веб-платформа Digg оцифрування Швеції (<https://www.digg.se/>)

Портал e-legitimation надає інформацію та можливість отримання електронних ідентифікаторів для користувачів, таких як BankID, що дозволяє автентифікувати себе для доступу до різних державних та комерційних сервісів в Інтернеті.

Arbetsförmedlingen – електронний портал шведської служби зайнятості, де можна знайти вакансії роботи, отримати консультації щодо працевлаштування та іншу інформацію про ринок праці.

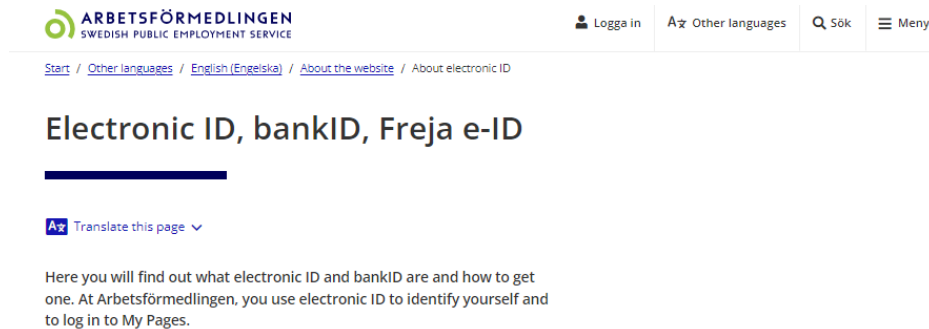


Рисунок 2.5. Веб-сайт агентства з працевлаштування Швеції (<https://arbetsformedlingen.se/>)

Vårdguiden – електронний портал для медичних послуг, який надає інформацію про медичні заклади, медичні процедури та можливість запису на прийом до лікаря через Інтернет.

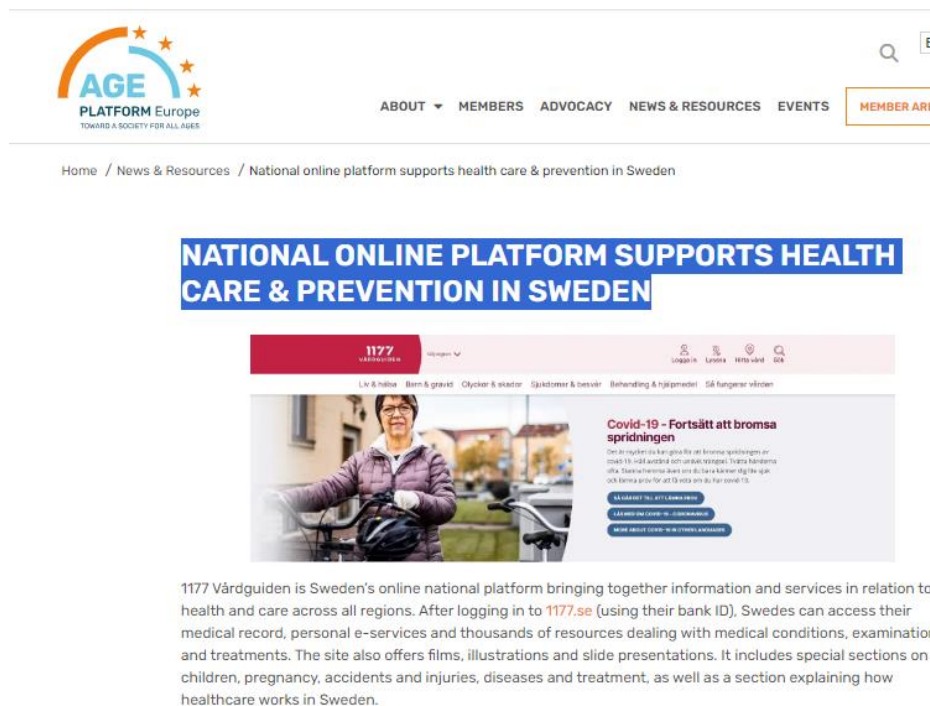


Рисунок 2.6. Національна онлайн-платформа охорони здоров'я та профілактики у Швеції (<https://www.age-platform.eu/national-online-platform-supports-health-care-prevention-in-sweden/>)

Україна вчиться на найкращому світовому досвіді для розробки власної моделі електронного урядування; в Україні сформульовано нормативно-правову базу на основі якої запроваджується електронне урядування, створено єдині державні реєстри, функціонують онлайн-портали тощо.

Однак слід зазначити, що незважаючи на численні переваги електронного урядування, його впровадження робить системи державного управління більш уразливими до різноманітних загроз: кіберзлочинності, кібертероризму, кібервійни, спеціальних інформаційних операцій, поширення недостовірної інформації, маніпулювання свідомістю громадян тощо. Тому підсистема захисту інформації, яка використовується в електронному урядуванні, є необхідною підсистемою для сучасних інформаційно-телекомунікаційних систем.

2.3. Практичні рекомендації щодо удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, комунікаційних мереж, засобів зв'язку та різноманітних способів отримання інформації означає вступ людства в еру інформаційної цивілізації, однією з відмінних рис якої є формування глобального інформаційного простору. Сьогодні майже неможливо назвати хоча б одну країну, віддалену від єдиного інформаційно-комунікаційного простору і незалежну від інформаційних потоків, що стрімко створює нову реальність, а це впливає на політику, економіку, соціокультуру, оборону та інші аспекти розвитку цифрового суспільства. Усвідомлення важливості та цінності інформації породило новий тип протистояння між країнами в інформаційному полі, яке з кожним роком домінує і стає домінуючим у світових подіях. Найвищою і найнебезпечнішою формою цієї боротьби є інформаційна боротьба, яка не завдає видимих

фізичних і матеріальних збитків, але реально змінює цілі, перспективи та настрої суспільства, вводить в оману, десинхронізує процес управління, тобто впливає на різні сфери життя суспільства [8]. Експансія інформації в Україні та висока ймовірність її втягнення в майбутні інформаційні війни зумовлює необхідність дослідження цієї проблеми та розробки певних засад ведення інформаційної війни, які мають стати основою для формування та реалізації політики, спрямованої на забезпечення національних інтересів в інформаційному полі, створення національної системи інформаційної безпеки в Україні.

Використання інформаційних технологій може підвищити ефективність роботи органів влади. Проте все ще існує ряд проблем, які заважають реалізувати весь потенціал сучасного розвитку комунікацій, серед яких:

- недостатня кількість і якість комп'ютерної та периферійної техніки, необхідної для роботи спеціалістів відповідно до вимог сучасних технологій (така проблема існує в багатьох містах і селах України);

- придбане обладнання не відповідає навантаженню, яке воно виконує, що призводить до його швидкого виходу з ладу (запасного обладнання також може не бути);

- обслуговуючий персонал, який використовує програмний комплекс, не має відповідного рівня кваліфікації, тому не може виконувати свою роботу;

- для проектів іноземними мовами бракує українського перекладу, а мовний бар'єр серед співробітників знижує ефективність роботи.

Брак коштів також є перешкодою для розвитку інформаційно-комунікаційної сфери органів влади, зокрема, розвитку електронного місцевого самоврядування загалом.

Для вирішення вищезазначених проблем необхідно акцентувати увагу на придбанні спеціалізованого ІТ-обладнання для міст та забезпеченні місцевої влади аварійним обладнанням, причому ці витрати завжди

закладаються в місцеві бюджети; проведення просвітницьких заходів для державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування щодо вдосконалення рівня обізнаності використання сучасних ІТ; для прискорення вирішення важливих питань місцевого значення, економії місцевих бюджетів та систематизації документів органів місцевого самоврядування необхідно впроваджувати системи електронного документообігу.

Основними завданнями щодо подальшого удосконалення використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади є:

1) створення єдиних інформаційних веб-порталів служб з питань надання адміністративних послуг, єдиних регіональних та загальнодержавних реєстрів;

2) з урахуванням регіональних та місцевих особливостей створити центри комплектування соціальної інформації та відомчі центри обробки звернень громадян;

3) побудова єдиної інформаційно-довідкової системи для забезпечення взаємодії громадян з державними установами та розвиток інфраструктурної мережі доступу до публічної інформації;

4) удосконалення системи підготовки фахівців відповідної кваліфікації в галузі інформаційних технологій, інформаційного права та інформаційної безпеки, права інтелектуальної власності та етики обслуговування. Пропозиція щодо створення університету для підготовки кадрів у сфері інформаційних комунікацій у системах державного управління не позбавлена сенсу;

5) навчити людей навичкам грамотного використання ІТ, організація комп'ютерних курсів, відкритих для всіх у службах зайнятості та інших організаціях; встановлення критеріїв та порядку оцінювання громадян, у тому числі ефективності інформаційно-телекомунікаційних мереж та використання інформаційно-комунікаційних технологій, державних органів, їх структурних підрозділів та керівників, органів місцевого самоврядування,

окремих підприємств та організаційної діяльності. Інакше неможливо подолати бар'єри проти бюрократії та корупції;

б) забезпечити оптимальну прозорість управління та безпеки інформації, зокрема щодо контролю за виконанням законодавства про публічну та службову таємницю, усунення атак комп'ютерних хакерів, блокування Інтернет-контенту асоціального характеру, заборонити зберігання персональної інформації громадян на закордонних серверах;

7) посилення відповідальності за незаконне електронне спостереження та свідому торгівлю конфіденційною інформацією державних органів, приватних компаній та громадян.

Запропоновані заходи, безсумнівно, зроблять державне управління більш гнучким, раціональним, ефективним і підзвітним, що є вирішальним і необхідним фактором суспільно-політичного та соціально-економічного розвитку сучасних країн. При проведенні інформаційно-просвітницьких кампаній, виборів, референдумів, іміджевих процедур на національному та місцевому рівнях необхідно ретельно планувати та реалізовувати комунікаційні стратегії з метою залучення представників громади до формулювання та формулювання управлінських рішень та підвищення рівня політичної грамотності таких громадян, які організовують народно-політичну та виборчу діяльність та ефективно представляють інтереси населення в державних органах та органах місцевого самоврядування.

Тому при інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у практику управління слід підкреслити, що основним завданням їх застосування є адаптація сучасної людини до життя в інформаційному суспільстві. По-перше, впровадження комунікаційних технологій у сферу сучасного державного управління значно прискорило передачу накопичених людиною знань, технологій і соціального досвіду не лише від покоління до покоління, а й від однієї людини до іншої в управлінській діяльності.

По-друге, сучасні комунікаційні технології підвищили якість управління, дозволивши сучасній людині адаптуватися до змін у

навколишньому середовищі, суспільстві, політиці, економіці, культурі тощо більш ефективно і швидко. Це дає можливість кожному отримати необхідні знання сьогодні в постіндустріальному суспільстві.

По-третє, активне та ефективне застосування комунікаційних технологій у сфері публічного управління є важливим чинником створення нової системи управління, яка адаптується до вимог часу та сприяє модернізації традиційної системи управління на основі вимог цифрового суспільства.

Таким чином, дослідивши стан впровадження сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади в Україні, ми робимо висновок, що новітні інформаційні технології дозволяють прискорити діяльність органів влади та технологізувати робочі процеси. Ми твердо віримо в необхідність максимально автоматизувати та централізувати всі робочі процеси, дозволяючи спеціальним програмам і додаткам виконувати роботу по дому.

Висновки до другого розділу

Підсумовуючи, слід зазначити, що використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади має великий потенціал для підвищення ефективності управління регіональними та муніципальними органами влади. Але це не слід формалізувати і зводити лише до технології та автоматизації управлінських процедур. При неефективності порядку діяльності відповідних органів переведення процедур в інформаційне поле не тільки не підвищить ефективність управління, але й призведе до необґрунтованого збільшення витрат на управління. Зрозуміло, що використання інформаційно-комунікаційних технологій не приведе до очікуваних результатів без масштабних адміністративних реформ, пов'язаних з оновленням якості функцій державних органів. Використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій органами влади, як комплексне явище, має

визначати не лише інформаційне забезпечення діяльності державних органів, а й новітню концепцію державного управління в умовах становлення та функціонування інформаційного суспільства, яка реалізується в країні. Основою територіальної організації органів державної влади на регіональному та місцевому рівнях є інтенсивне використання сучасних інформаційних технологій та ефективних комунікацій у взаємодії всередині системи органів державної влади та в мережевих взаємодіях з інститутами громадянського суспільства. Цей процес є складним, системним та багаторівневим і потребує для реалізації відповідних правових, організаційно-технічних та кадрових механізмів, які поступово впроваджуються в Україні.

Таким чином, для прийняття виважених рішень щодо державних питань представники органів влади та місцевого самоврядування мають тісно співпрацювати з громадськістю, налагоджувати ефективну комунікацію та водночас демонструвати відкритість до інформації та прозорість діяльності. Аналіз законодавства та нормативно-правових актів з питань оприлюднення інформації, прозорості та комунікаційної взаємодії показує, що суспільство має широкі права, свободи та різноманітні інструменти контролю за діяльністю державних органів та забезпечення участі в управлінні державними справами. Участь у програмах і проектах міжнародної технічної допомоги сприяє налагодженню комунікації та взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Процес комунікації може бути ефективним лише за умови досягнення поставлених цілей під час його реалізації. Вважаємо, що найкращими формами спілкування та взаємодії між окремими суб'єктами державного управління є: прийом громадян, зустрічі, консультації, круглі столи, семінари, конференції, наради, урочисті заходи, громадські слухання, публічні обговорення, демонстрації, презентації, виставки, брифінги, прес-конференції, відповіді на вхідну та вихідну кореспонденцію, повідомлення в ЗМІ, соціальних мережах, сайтах тощо.

ВИСНОВКИ

Становлення інформаційного суспільства як нового типу соціальної організації базується на трансформації громадянських і політичних систем, організаційно-функціональних аспектів публічної влади та публічних адміністративних процедур. Інформація завжди була основою прийняття всіх рішень органами державної влади, але зараз вона стає стратегічним ресурсом соціально-економічного та суспільно-політичного розвитку. Така посилена роль зумовлена високою швидкістю змін сучасної публічної комунікації, яка суттєво «скорочує» тенденції суспільного розвитку, знижує ступінь передбачуваності, зменшує час, необхідний державним органам для прийняття адекватних рішень, та значно збільшує адміністративне навантаження і ризики. Тому державне управління має випереджально вирішувати поточні проблеми та спиратися на принципи активного управління інформацією. Ступінь інформатизації став одним із важливих факторів успішності національного та регіонального економічного та соціального розвитку.

Комунікація – це процес інформування, публікації та обміну повідомленнями, слухання, врахування почутого, організації та управління ефективним зворотним зв'язком та здійснення взаємно цікавих взаємодій з усіма цільовими аудиторіями [13, 14]. Відкритий уряд – це не мета, а радше інструмент для забезпечення підзвітності та підтримки громадян. В умовах розвиненого суспільства влада сама зацікавлена у зворотному зв'язку громадян у вигляді довіри та підтримки обраного шляху. Суспільство не може існувати без вільного доступу до інформації про діяльність державних органів. Має існувати двосторонній зв'язок між органами державної влади та громадянами. Зворотний зв'язок у комунікації підтверджує факт передачі повідомлення від одержувача до одержувача, що дозволяє уточнити повідомлення та негайно відреагувати на його зміст. Таким чином, можна

забезпечити певні позитивні зміни в системі державного управління країни, які в перспективі призведуть до соціальної злагоди та підвищення довіри до влади. Ми вважаємо, що для налагодження двосторонньої комунікації комунікаційна взаємодія державного управління між державними службовцями та громадськістю має ґрунтуватися на принципах прозорості, відкритості, чесності, ефективності, адекватної інформації, партнерства, надійності та підзвітності.

Таким чином, електронізація державного управління є важливим і необхідним символом розвитку сучасної держави. В Україні є передумови для створення більш масштабних явищ, таких як електронна демократія, коли громадяни використовують інформаційні технології та комунікації для безпосередньої участі в прийнятті управлінських рішень. Використання технології Web 2.0. для взаємодії з громадськістю буде спрощувати комунікацію в консультативному плані, у формі відкритих дебатів і пропозицій. Наслідуючи приклад Естонії, запровадження ідентифікаційних карток збільшить інтеграцію громадян в ІКТ та зміцнить довіру до систем електронного урядування та державних установ. Е-урядування створить системи електронного голосування (е-вибори, е- референдуми) і заощадити значні кошти в майбутньому. Доступ до децентралізованої системи з незалежним середовищем даних можна отримати з порталу через певні підключення, що робить систему більш стійкою до збоїв і простішою для розуміння користувачами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. «EGOV 2.0: Новітні підходи до трансформації системи державного управління на базі «Громадських медіа». Аналітична записка. *Національний інститут стратегічних досліджень*. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/informaciyi-strategii/egov-20-novitni-pidkhodi-do-transformacii-sistemi-derzhavnogo>
2. Айсюк Ю. Інформування населення про загрозу виникнення надзвичайних ситуацій. *Всеукраїнський науково-популярний журнал. Безпека життєдіяльності*. 2022. № 6. С. 30–31.
3. Алексеєва К. А., Грищенко І. М. Удосконалення процесу інформаційної відкритості органів публічної влади шляхом практичної реалізації концепції електронного урядування. *Науковий вісник: державне управління: журнал*. 2020. № 3 (5). 2020. С. 9–21.
4. Бабаєв В. М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування» денної форми навчання / В.М. Бабаєв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2014. 127 с. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/35678/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%95%D0%A3%2011.pdf>.
5. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління. *Підприємство, господарство і право*. 2017. № 10. С. 166–170.
6. Білоус А. О. Проблеми та перспективи реформування системи публічного управління в умовах воєнного часу. *Таврійський науковий вісник*. 2022. № 3. С. 23–29. DOI <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2022.3.3>
7. Білоусько Т., Яковлева К. Інформаційні технології в діяльності державних органів виконавчої влади. *Вищий навчальний заклад Укоопспілки*

«Полтавський університет економіки і торгівлі». 2016. С. 144–148.

8. Віхляєв М. Ю. Громадські ради при органах виконавчої влади України та роль громадських об'єднань у їх діяльності. *Наук. вісн. Нац. акад. внутр. справ.* 2013. № 2. С. 36–43.

9. Воронкова В.Г. Технології інформаційного менеджменту в державному управлінні. *Вісник Національного університету цивільного захисту України : зб. наук. пр.* Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2021. Вип. 2 (15). 509 с. (Серія "Державне управління"). С.70-79. URL: <http://vdu-nuczu.net/ua/8-ukr/141-vipusk-2-15-2021>

10. Воронкова В.Г., & Нікітенко В.О. Креативне місто як чинник розвитку цифрового суспільства. *Комунальне господарство міст.* Харків, 2022. Том 2 № 169 (2022): Серія: Економічні науки. С.57-64. URL: <https://khg.kname.edu.ua/index.php/khg/article/view/5935>

11. Воронкова В.Г., Васильчук Г.М., Каганов Ю.О., Нікітенко В.О., Метеленко Н.Г. Розробка моделі цифрової освіти у контексті європейської програми DigiComp 2.0. *Humanities studies: Collection of Scientific Papers / Ed.V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishinghouse "Helvetica", 2023. 15 (92).*

12. Воронкова В.Г., Венгер О.М. Формування концепції адміністративного менеджменту в умовах стрімкого розвитку технологій, стохастичності та адаптивності до змін. *Humanities studies : зб. наук. пр. / Запоріж. нац. ун-т.* Запоріжжя: ЗНУ, 2020. №3 . Р. 159-177.

13. Воронкова В.Г., Нікітенко В.О., Васильчук Г.М. Agile-філософія як чинник форсайту цифрової економіки. *Цифрова економіка та економічна безпека.* Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій 2022. № 3(03). С. 109-117. URL: <https://repository.sspu.edu.ua/handle/123456789/13379?locale=uk>

14. Воронкова, Валентина, Кивлюк, Ольга, & Андрюкайтене, Регіна. Еволюція від активного відповідального громадянства до цифрового в контексті критичного мислення: досвід країн ЄС. *Humanities studies: Collection of Scientific Papers / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia :*

Publishinghouse“Helvetica”, 2023. 14 (91). P.23–34.

15. Воронкова, Валентина, Нікітенко, Віталіна, & Васильчук Геннадій. Філософія цифрового розвитку креативного міста. *Humanities studies: збірник наукових праць* / гол. ред. В.Г.Воронкова. Запоріжжя : видавничий дім «Гельветика», 2022. Випуск 12 (89). С.16-26

16. Гавриленко Т.С. Упровадження сучасних технологій в органах місцевого самоврядування України на прикладі міста Києва. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 9/2021. URL: http://www.lsej.org.ua/9_2021/4.pdf

17. Гапеев Л. В. Електронне урядування: проблеми, пріоритети, завдання. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2018/march/issue3/article34920.html>

18. Гладун Ю., Ліпенцев А. Побудова типового центру забезпечення публічної безпеки на прикладі ситуаційного центру головного управління національної поліції у Львівській області. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4(49). Ч. 1. С. 119–128.

19. Гончарук І.В. Тенденції розвитку багатосторонніх ринків в умовах четвертої промислової революції. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії* / ред. О. В. Коваленко. Запоріжжя, 2018. Вип. 2 (14). С. 7 – 10

20. Григор'єв В. Деякі аспекти інформаційного забезпечення державного управління в сучасних умовах.. *Документознавство*. Інформологія. 2014. № 2. С. 76–80.

21. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія / В. М. Козаков та ін. Київ: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2017. 288 с.

22. Електронне урядування для підзвітності влади та участі громади (EGAP). URL: <http://eef.org.ua/programi/efektivne-upravlinnya-ta-gromadyansk/elektronne-vryaduvannya-egap/>.

23. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К., 2017. Частина 2:

Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. І. Семенченко, А. О. Серенюк]. К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. 72 с. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf

24. Єсімов С. Використання інформаційних технологій як предмет адміністративно-правового регулювання. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Юридичні науки»*. 2015. № 827. С. 24–29.

25. Запровадження системи електронного документообігу в Україні. URL: <http://old.minjust.gov.ua/7546> .

26. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології: лекції. Черкаси: Брама-Україна, 2010. 224 с.

27. Іванов Олег. Обов'язкове інформування, контроль та великі штрафи: як новий законопроект змінює правила захисту персональних даних. *Економічна правда*, 9 лютого, 2024. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2024/02/9/709745/>

28. Іванова Т. В. Світовий досвід державного управління ризиками виникнення надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління*. Том 31. № 4. 2020. URL: <http://surl.li/folhk>

29. Калетнік Г.М., Пчелянська Г.О. Місце і роль продовольчої безпеки у формування економічної безпеки України. *Бізнес Інформ*. 2014. № 2. С. 30-34.

30. Каретна О., Милосердна І. Роль та особливості інформаційно-комунікаційних технологій у взаємодії органів державної влади з громадянським суспільством. *Науковий журнал «Політикус»*. 2020. Вип. 5. С. 62–68. URL: <http://surl.li/fokwy>

31. Карлова В. Впровадження концепції відкритого урядування в Україні як інструмент демократизації державного управління. *Відкрити очі*. 2017. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2017/03/blog-post.html>.

32. Качний О. С. Законодавчі аспекти впровадження інформаційно-

комунікаційних технологій – стратегічного напрямку оптимізації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток: Електронне наукове фахове видання Дніпропетровського державного аграрно-економічного університету.* 2015. №5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=853>

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

34. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

35. Корж І. Ф. Веб-сайти органів державної влади та органів місцевого самоврядування: механізми доступу до публічної інформації. *Інформація і право.* 2018. № 2(25). С. 9–16.

36. Крістіан Ярван, міністр зовнішньої торгівлі та інформаційних технологій Естонії. Використання цифрових підписів економить близько 2% ВВП країни щороку. <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3576446-kristian-arvan-ministr-zovnisnoi-torgivli-ta-informacijnih-tehnologij-estonii.html>

37. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Наместнік В. В., Цифрове урядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. URL : <http://academy.gov.ua/infpol /pages/dop/2/ files/974f8478-cfe8-4d31-971bd5116efff458.pdf>

38. Лідерство в місцевому самоврядуванні: словник термінів / за заг. ред. В. А. Гошовської та ін. Х.: Фактор, 2015. 156 с.

39. Луценко С.М., Кучабський О.Г. Генезис інформаційно-комунікаційних теорій сучасного суспільства. *Публічне управління: теорія та практика.* 2012. № 2. С. 60–67.

40. Майстренко К. Комунікації у діяльності органів публічної влади. *Публічне урядування.* 2022. № 1(29). С. 93–98.

41. Мариняк Н. М. Система електронного урядування «X-Road»: досвід Естонії як приклад для України : ІТ право: проблеми і перспективи

розвитку в Україні (Друга міжнародна щорічна конференція) URL: <http://aphd.ua/publication-373/>

42. Махначова Н. М. Е-демократія як інструмент розвитку громадянського суспільства та ефективного партнерства в публічній сфері. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 10. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1320>.

43. Миколюк А. В. Публічне управління в умовах військового стану: питання ефективності. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. Вип. 29. 2022. С. 45–49.

44. Мудренко Н. Цифрові інструменти координації діяльності органів державної влади у сфері зовнішніх зносин. *Науковий вісник: Державне управління*. 2020. № 2(4).

45. Муха Н. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в органах виконавчої влади. Науковий блог Національного університету «Острозька академія» : вебсайт. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2013/vykorystannya-informatsijno-komunikatsijnyh-tehnologij-u-orhanah-vykonavchoji-vlady>.

46. Організація системи забезпечення національної стійкості на регіональному і місцевому рівнях : аналіт. доп. / [Резнікова О. О., Войтовський К. Є. Лепіхов А. В.] ; за заг. ред. О. О. Резнікової. Київ : НІСД, 2021. 140 с.

47. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання документування управлінської діяльності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>

48. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 р. №4572-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text>

49. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.

50. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

51. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>.

52. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності: Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text>

53. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 р. № 976 (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text>

54. Про затвердження Типового порядку проведення публічного звіту керівника органу виконавчої влади: наказ Національного агентства України з питань державної служби від 20.12. 2016 № 277. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0028-17#Text>.

55. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

56. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XXI (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

57. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР (зі змінами). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

58. Про Національну програму інформатизації : Закон України: від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>.

59. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

60. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 2 вересня 2015 року «Про нову редакцію Воєнної доктрини України» : Указ

Президента України від 24 вересня 2015 року № 555/2015. Офіційний вісник Президента України. 2015. № 22. Ст. 1291.

61. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 р. 2493-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>.

62. Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.12.2017 р. № 844 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/844-2017-%D1%80#Text>.

63. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

64. Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку «U-LEAD з Європою» / Децентралізація. URL: <https://decentralization.ua/donors/u-lead>.

65. Програма цифрового розвитку на 2018-2022 рр. URL: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTecholgies/ShowContent.aspx?ID=45>

66. Публічне управління : термін. словн. / уклад. : В. С. Куйбіда та ін. Київ: НАДУ, 2018. 224 с.

67. Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_007_Feb_2018.pdf

68. Романенко Є.О. Державно-управлінська комунікація як механізм реалізації державної політики. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_2_5

69. Рубановський К., Федорович О., Дуда А., Федорович О. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: посібник для муніципальних посадовців. ГО “Агенство з розвитку приватної ініціативи”. Івано-Франківськ, 2009. 96 с.

70. Семенченко А.І., Серенок А.О. Електронне урядування та електронна демократія. Київ, 2017. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. 72 с. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf
71. Система електронного документообігу АСКОД. URL: <https://askod.online/terms-of-use.ua.html>.
72. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2 (55). С. 135–143. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_2_16
73. Степанов В.Ю. Інформаційне забезпечення системи державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. № 1. С. 226–231.
74. Стратегічне планування розвитку об'єднаних територіальних громад / Швейцарсько-український проект підтримки децентралізації DESPRO. URL: <https://despro.org.ua/social-projects/mistsevi-strategiyi-rozvytku-sela/>
75. Тайер Амро. Вплив комунікативних технологій на ефективність публічного управління в Україні у надзвичайних умовах. *Публічне урядування*, (4 (32), 73-79. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/2525>
76. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня к.н.з. держ. управління. URL: <https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj117-91cjNAhWhF5oKHTEfDhYQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.irbis-nbuv.gov.ua>
77. Томлін-Тотаренко В.Б. Інформаційні технології в державному управлінні. *Наукові праці Чорніморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»*. 2013 Т. 226. Вип.

214. С. 61–65.

78. Федоренко Т.М., Іскра Т.О. Електронне урядування як ефективна форма організації державного управління. Теоретичні питання юриспруденції і проблеми правозастосування: виклики XXI століття. Харків, 2019. URL: https://library.pp-ss.pro/index.php/ndippsn_20191210/article/download/fedorenko/pdf/267

79. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020): Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року: Проект. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>

80. Чернов С. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід. Запоріжжя, 2017. 603 с.

81. Шестаковська Т., Яровой Т. Державне управління надзвичайними ситуаціями у контексті забезпечення розвитку сфери охорони здоров'я. *Держава та регіони*. 2022. № 2. С. 126–131.

82. Шпак Н.О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. *Вісник Національного університету «Львів. Політехніка»*. 2012. № 727. 479 с.