

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ ОРГАНІВ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ: ЦИФРОВІ
ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2812-13
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
В.В. Василега

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи,
доцент, к.держ.упр. Заїка О.В.

Рецензент: доцент кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Широбокова О.О.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи

_____ Т.І. Бутченко
« ____ » _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТУ

Василезі Владиславу Вікторовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Технології електронного врядування органів місцевого самоврядування: цифрові інструменти взаємодії з громадою

керівник роботи Заїка Олена Вікторівна, к.держ.упр., доцент,

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

затверджені наказом ЗНУ від «01» травня 2023 року № 647-с

2. Строк подання студентом роботи 6 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Адміністративне управління територіальними громадами : навч. посіб. / В. М. Бабаєв та кол. авт. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 292 с.; О. В. Карпенко, Ж. З. Денисюк, В. В. Наместнік та ін. Цифрове врядування : монографія / за заг. ред. О. В. Карпенка. Київ : Ідея Принт, 2020. 336 с.; Н. В. Грицяк, С. Г. Соловійов Електронна демократія : навч. посіб / за заг. ред. Н. В. Грицяк. Київ : НАДУ, 2015. 66 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми використання цифрових інструментів взаємодії з громадою. 2. Уточнити зміст основних понять дослідження: «цифрові технології», «електронне врядування», «цифрові інструменти», «електронні послуги», «цифровізація», «цифрова трансформація», «цифрова громада». 3. Визначити принципи та методи дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою. 4. Надати загальну характеристику діяльності Кушугумської територіальної громади. 5. Проаналізувати впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади. 6. Дослідити ефективність застосування цифрових інструментів взаємодії з громадою (загальна ситуація по Україні). 7. Визначити заходи підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців Кушугумської селищної ради. 8. Визначити заходи залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи.

консультації та голосування. 9. Дослідити запуск віртуальних приймалень для вирішення питань громадян за допомогою відеоконсультації або чат-ботів.

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	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	16.05.2023	16.05.2023
Розділ 2	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	28.08.2023	28.08.2023
Розділ 3	Заїка О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	10.10.2023	10.10.2023

7. Дата видачі завдання 10 травня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2023	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2023	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2023	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень – серпень 2023	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень – жовтень 2023	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2023	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>

Студент _____ В.В. Васи́лга

Керівник роботи _____ О.В. Заїка

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 94 сторінок, 69 позицій у списку літератури, 4 додатків.

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ, ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ, ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ, ЦИФРОВА ГРОМАДА

Мета дослідження: виявити та дослідити вплив цифрових інструментів на поліпшення якості та ефективності послуг, які надаються місцевими органами влади.

Об'єкт дослідження: технології та цифрові інструменти, які використовуються органами місцевого самоврядування для полегшення взаємодії та обміну інформацією з громадою.

Предмет дослідження: особливості використання цифрових інструментів, їх переваги, недоліки та вплив на процеси місцевого врядування та взаємодію з громадою.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних.

Гіпотеза: впровадження та активне використання цифрових інструментів органами місцевого самоврядування сприяє покращенню взаємодії з громадою, підвищенню рівня прозорості, залученню громадян до прийняття рішень, та поліпшенню ефективності та легітимності роботи органів місцевого урядування.

Висновки: 1. Використання цифрових інструментів сприяє забезпеченню транспарентності та відкритості владних процесів, що підвищує довіру громадян до органів місцевого самоврядування та забезпечує більш демократичну участь громадян у прийнятті рішень.

2. Впровадження цифрових інструментів дозволяє забезпечити швидке та якісне надання послуг, зменшення бюрократичних процедур та ефективне використання ресурсів органів влади.

3. Систематичне підвищення рівня компетентності посадових осіб та службовців органів влади є важливим аспектом для забезпечення успішного та безпроблемного впровадження цифрових інструментів та максимізації їхнього впливу на ефективність управління та взаємодію з громадою.

ABSTRACT

The qualification work consists of 94 pages, 69 references, and 4 appendices.
DIGITAL TECHNOLOGIES, E-GOVERNANCE, DIGITAL TOOLS, E-SERVICES,
DIGITALIZATION, DIGITAL TRANSFORMATION, DIGITALCOMMUNITY

The purpose of the study is to identify and explore the impact of digital tools on improving the quality and efficiency of services provided by local authorities.

Object of study: technologies and digital tools used by local governments to facilitate interaction and exchange of information with the community.

Subject of the study: the peculiarities of using digital tools, their advantages, disadvantages, and impact on local governance processes and interaction with the community.

Research methods: analysis, synthesis, induction, deduction, structural-functional, statistical data analysis.

Hypothesis: the introduction and active use of digital tools by local governments contributes to improved interaction with the community, increased transparency, citizen engagement in decision-making, and improved efficiency and legitimacy of local government.

Conclusions: 1. The use of digital tools helps to ensure transparency and openness of government processes, which increases public trust in local governments and ensures more democratic participation of citizens in decision-making.

2. The introduction of digital tools allows fast and high-quality service delivery, reduction of bureaucratic procedures, and efficient use of government resources.

3. Systematic capacity building of government officials and employees is an important aspect to ensure the successful and smooth implementation of digital tools and maximize their impact on governance and community engagement.



ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ.....	9
1.1. Стан наукової розробки проблеми використання цифрових інструментів взаємодії з громадою.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «цифрові технології», «електронне врядування», «цифрові інструменти», «електронні послуги», «цифровізація», «цифрова трансформація», «цифрова громада».....	15
1.3. Принципи та методи дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою.....	24
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ.....	32
2.1. Загальна характеристика діяльності Кушугумської територіальної громади.....	32
2.2. Аналіз впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади.....	41
2.3. Дослідження ефективності застосування цифрових інструментів взаємодії з громадою (загальна ситуація по Україні).....	52
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	65
3.1. Підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців Кушугумської селищної ради.....	65
3.2. Залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи, консультації та голосування.....	72
3.3. Запуск віртуальних приймалень для вирішення питань громадян за допомогою відеоконунікації або чат-ботів.....	77
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	83
ДОДАТКИ.....	91

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасному світі, що переживає цифрову революцію, важливо зрозуміти, як цифрові інструменти впливають на комунікацію та взаємодію місцевих органів влади з громадою. Забезпечення доступу до інноваційних технологій та цифрових платформ стає ключовим завданням для поліпшення послуг, залучення громадян до прийняття рішень та підвищення ефективності місцевого самоврядування. У контексті росту цифрового світу і збільшення вимог до відкритості та доступності урядової діяльності, дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою має важливе значення. Його результати можуть сприяти розробці та впровадженню ефективних стратегій використання цифрових інновацій у місцевому врядуванні, що спрямовані на покращення відносин між органами влади та громадою, забезпечуючи більшу прозорість, ефективність та задоволення потреб громадян у місцевих спільнотах.

Проблемна ситуація даного дослідження пов'язана із складністю інтеграції та управління цифровими інструментами в місцевому урядуванні, включаючи технологічні виклики, прозорість та безпеку даних, доступність для всіх груп населення, громадську участь, питання легітимності та довіри, а також фінансові обмеження.

Проблеми, пов'язані з розвитком цифрових технологій, та можливості територіальних громад України в цьому контексті починають активно обговорюватися у наукових дослідженнях та стають об'єктом уваги в науковому співтоваристві. Серед вітчизняних науковців можна виділити О. Бойко (2021), О. Карпенко (2020), С. Квітка (2020, 2021), Л. Крупнова, Н. Литвин (2020), Н. Новіченко (2020), О. Євсюкова (2021).

У багатьох органах місцевого самоврядування відсутні або недостатньо розвинуті цифрові інструменти та технології для ефективної взаємодії з громадою. Це створює серйозні обмеження для місцевих органів влади у забезпеченні відкритості, доступності та залученості громадян до процесів управління та прийняття рішень. Завдяки цифровим інструментам, які б надали можливість здійснювати більш ефективну комунікацію та взаємодію, місцеві органи влади

зможли б покращити рівень послуг, здійснювати більш інклюзивний та прозорий процес управління, і в цілому забезпечити більш ефективне місцеве самоврядування.

Однак багато місцевих громад тільки розпочинають впровадження цифрових інструментів, і виникає ряд проблем, таких як низький рівень компетенцій у використанні цифрових технологій серед посадових осіб, слабо розвинена інфраструктура для доступу до мережі інтернет, а також потреба в необхідності забезпечення конфіденційності та захисту особистих даних громадян. Враховуючи ці виклики, дослідження зазначеної теми є надзвичайно важливим для розробки стратегій, які сприятимуть успішному впровадженню цифрових інструментів у місцевому самоврядуванні та забезпечать позитивний вплив на комунікацію та взаємодію органів влади з громадою.

Об'єктом дослідження є технології та цифрові інструменти, які використовуються органами місцевого самоврядування для полегшення взаємодії та обміну інформацією з громадою.

Предмет дослідження: особливості використання цифрових інструментів, їх переваги, недоліки та вплив на процеси місцевого врядування та взаємодію з громадою.

Мета дослідження полягає у виявленні та дослідженні впливу цифрових інструментів на поліпшення якості та ефективності послуг, які надаються місцевими органами влади.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми використання цифрових інструментів взаємодії з громадою;
- уточнити зміст основних понять дослідження: «цифрові технології», «електронне врядування», «цифрові інструменти», «електронні послуги», «цифровізація», «цифрова трансформація», «цифрова громада»;
- визначити принципи та методи дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою;
- надати загальну характеристику діяльності Кушугумської територіальної

громади;

- проаналізувати впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади;
- дослідити ефективність застосування цифрових інструментів взаємодії з громадою (загальна ситуація по Україні);
- визначити заходи підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців Кушугумської селищної ради;
- визначити заходи залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи, консультації та голосування;
- дослідити запуск віртуальних приймалень для вирішення питань громадян за допомогою відеокommунікації або чат-ботів.

Наукова новизна полягає в оновленні знань та розумінні процесів комунікації та взаємодії місцевого самоврядування та громади в умовах цифрової трансформації, що відкриває нові можливості та виклики для покращення місцевого врядування та громадської участі.

Гіпотеза дослідження: впровадження та активне використання цифрових інструментів органами місцевого самоврядування сприяє покращенню взаємодії з громадою, підвищенню рівня прозорості, залученню громадян до прийняття рішень, та поліпшенню ефективності та легітимності роботи органів місцевого урядування.

Апробація дослідження. Дослідження було апробоване на XVI університетській науково-практичній конференції студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених «Молода Наука – 2023» з темою: «Електронне врядування в органах місцевого самоврядування».

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ

1.1. Стан наукової розробки проблеми використання цифрових інструментів взаємодії з громадою.

Поняття «цифрові інструменти» не має конкретної дати появи, оскільки воно розвивалося разом з розвитком інформаційних технологій та комп'ютерів. Перші комп'ютери та обчислювальні машини були створені в середині 20-го століття, але вони були великими та важкими машинами, які не мали сучасного інтерфейсу користувача, що б дозволяв використовувати їх як цифрові інструменти у звичайних сферах життя.

Поняття «цифрові інструменти» стало більш актуальним з розвитком персональних комп'ютерів, які з'явилися в 1970-х і 1980-х роках. З тих пір комп'ютери і комп'ютерні програми розвивалися швидко, і багато з них стали використовуватися для виконання різних завдань, зокрема у сферах бізнесу, науки, освіти, медицини та інших галузях. Таким чином, поняття «цифрові інструменти» стало більш поширеним в інформаційному суспільстві.

Поняття «цифрові інструменти» сформувалося в результаті розвитку комп'ютерних технологій та використання їх у різних галузях діяльності. Термін виник у процесі прийняття та використання комп'ютерів та цифрових систем як інструментів для обробки і аналізу даних, автоматизації завдань та здійснення різних функцій.

Таким чином, поняття «цифрові інструменти» стало загальним терміном, який описує сукупність різноманітних цифрових ресурсів і програм, доступних для використання в сучасному цифровому середовищі.

Цифрові інструменти – це програми, програмні рішення, онлайн-платформи або електронні пристрої, призначені для виконання різних завдань і функцій у цифровому середовищі. Вони можуть включати в себе різноманітні

інструменти, які допомагають в роботі з даними, вирішенні завдань, автоматизації процесів, роботі з мультимедійним контентом, комунікації та багато іншого [10].

Цифрові інструменти, які використовуються для взаємодії з громадою включають в себе різноманітні технологічні засоби та платформи, які спрощують та покращують спілкування та взаємодію між органами місцевого самоврядування та громадянами. Ці інструменти призначені для полегшення доступу до інформації, залучення громадян до участі у процесах управління, а також підвищення прозорості та ефективності роботи органів влади. До цифрових інструментів відносять:

1. Електронні портали, які надають доступ до різноманітної інформації стосовно діяльності місцевих органів управління, рішень, звітів і публічних обговорень. Громадяни можуть знаходити важливу інформацію, таку як розклади засідань, регуляторні акти, бюджетні дані тощо.

2. Електронні послуги, що надають можливість громадянами використовувати онлайн-платформи для отримання різних адміністративних послуг, які раніше вимагали фізичного візиту до державних установ. Це може включати в себе подачу документів, отримання ліцензій, сплату податків та багато іншого.

3. Електронні консультації та громадські обговорення - цифрові платформи, які дозволяють громадянам висловлювати свої думки, залишати пропозиції та коментарі стосовно різних питань, які стосуються їхньої громади чи регіону. Органи влади в подальшому можуть використовувати цю інформацію при прийнятті рішень.

4. Цифрові інструменти моніторингу та звітності, що дозволяють громадянам та органам влади відстежувати виконання рішень, вести моніторинг бюджетних видатків, слідкувати за ходом проектів тощо. Це сприяє більшій прозорості та обліку в управлінні.

5. Мобільні додатки, які громадяни можуть використовувати для спрощеного доступу до інформації та послуг, а також для спілкування та

взаємодії з органами влади. Мобільні додатки можуть надавати сповіщення про важливі події та зміни.

6. Соціальні медіа платформи, які надають можливість громадам та органам влади вести активний діалог, спілкуватися, ділитися інформацією та висловлювати публічні думки.

7. Відкриті дані (Open Data), коли публічні дані стають доступними для загального використання та аналізу, що сприяє створенню інноваційних рішень та додатків.

В останні десятиліття цифрові інструменти стали необхідною складовою сучасного суспільства та управління. Вони впливають на різні аспекти суспільно-політичного життя, зокрема на взаємодію між владою та громадою на місцевому рівні. Ця тема стає все більше актуальною, оскільки цифрові інструменти надають можливості для покращення взаємодії, збільшення громадської участі та підвищення ефективності органів місцевого самоврядування [13].

Актуальність даної теми полягає у зростаючій потребі в оптимізації механізмів взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадою. Цифрові інструменти відкривають нові можливості для залучення громадян до процесів управління та прийняття рішень, а також для забезпечення більшої прозорості та відкритості в роботі органів самоврядування. Водночас, це створює виклики та проблеми, які потребують уваги наукової спільноти.

Наукові дослідження в галузі використання цифрових інструментів взаємодії з громадою включають різні напрями:

- технологічний розвиток, аналіз розвитку та впровадження цифрових інструментів в місцевих органах самоврядування, включаючи дослідження новітніх технологій, які підтримують взаємодію з громадою;

- громадська участь, вивчення впливу цифрових інструментів на рівень громадської участі у прийнятті рішень та обговоренні питань, які стосуються місцевого розвитку;

- прозорість та відкритість, дослідження заходів, спрямованих на забезпечення прозорості та доступності інформації щодо діяльності органів

самоврядування;

– ефективність та результативність, визначення того, наскільки ефективно використання цифрових інструментів впливає на результативність роботи місцевих влад.

Напрямок досліджень проблем використання цифрових інструментів взаємодії органів місцевого самоврядування з громадою стрімко розвивається. Дослідження в цій області сприяють розумінню впливу технологій на співпрацю та взаємодію між громадами та органами самоврядування, а також розробці ефективних стратегій для подальшого вдосконалення цього процесу.

Проблеми, пов'язані з розвитком цифрових технологій, та можливості територіальних громад України в цьому контексті починають активно обговорюватися у наукових дослідженнях та стають об'єктом уваги в науковому співтоваристві. Серед вітчизняних науковців можна виділити О. Карпенко (2020), С. Квітка (2020, 2021), Л. Крупнова, Н. Литвин (2020), Н. Новіченко (2020), О. Євсюкова (2021).

Дослідження проблеми використання цифрових інструментів є актуальним і важливим напрямом в сучасному світі, де технології стають все більш інтегральною частиною нашого життя. Історія досліджень у цьому напрямку може бути поділена на кілька етапів:

– початок інтересу до цифрових інструментів (1950-1970): перший етап досліджень пов'язаний із появою перших електронних обчислювальних машин і комп'ютерів. На початку цього періоду вчені більше концентрувалися на розробці та вдосконаленні технологій, але вже тоді було певне розуміння можливих викликів і ризиків використання цифрових інструментів.

– поява основних проблем (1980-1990): у цей період з'явилися перші дослідження, спрямовані на вивчення проблем, пов'язаних із застосуванням цифрових технологій. Це включало в себе дослідження впливу комп'ютерів на людей, виникнення «цифрової нерівності» (розділення на тих, хто має доступ до технологій і можливостей їх використання, і тих, хто не має), а також питання забезпечення конфіденційності та безпеки в цифровому середовищі.

– розвиток інтернету та соціальних мереж (2000-2010): поява Інтернету та соціальних мереж значно розширила сферу досліджень. Вчені стали досліджувати вплив соціальних мереж на міжособистісні відносини, психічне здоров'я і соціальну динаміку. Також виникли нові питання щодо цифрової безпеки і захисту даних.

– сучасність (з 2010 року): в останні роки дослідження у цьому напрямку стали ще актуальнішими. Зросла увага до проблеми цифрової залежності, впливу штучного інтелекту, а також етичних питань, пов'язаних з використанням технологій. Події, такі як скарги на вплив соціальних мереж на вибори і демократію, також стали предметом активних досліджень.

Дослідження проблеми використання цифрових інструментів стає все більш міждисциплінарним і включає в себе аспекти психології, соціології, економіки, етики, технологій і політики. Вони спрямовані на розуміння як позитивних, так і негативних наслідків цифрової трансформації для суспільства, і вироблення стратегій для забезпечення ефективного та етичного використання цифрових інструментів у майбутньому.

Досягнення у сфері використання цифрових інструментів взаємодії з громадою включають створення нових платформ, розробку ефективних моделей співпраці, а також покращення взаємодії між органами самоврядування та громадами. Проте існують виклики, пов'язані з захистом даних, нерівностями у доступі до технологій та потребою в підвищенні цифрової грамотності серед громадян.

Історія використання цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування в Україні є цікавим процесом, що розвивався протягом останніх десятиліть. Нижче наведу огляд ключових моментів цього розвитку:

1. Початок 2000-х років. У перші роки незалежності України інформаційні технології в органах місцевого самоврядування були слаборозвиненими. Основними інструментами були комп'ютери для обліку документів і баз даних.

2. Середина 2000-х років. З появою доступу до Інтернету та розвитком

електронної пошти органи місцевого самоврядування почали використовувати ці технології для обміну інформацією з громадянами та іншими органами влади. Це покращило ефективність комунікації.

3. Початок 2010-х років. Впровадження цифрових систем управління місцевими фінансами та бюджетом допомогло покращити фінансову прозорість та облік.

4. 2014 рік. Після Революції Гідності та подальших подій, влада та громадськість почали активно вимагати більшої відкритості та участі в прийнятті рішень на місцевому рівні. Це стимулювало впровадження інтернет-платформ для обговорення рішень та онлайн-консультацій з громадськістю.

5. 2015-2017 роки. У цей період були прийняті закони, які регулювали електронну декларацію майна посадовців. Це сприяло боротьбі з корупцією та підвищенню довіри до органів місцевого самоврядування.

6. 2020-2021 роки. Під час пандемії COVID-19 влада розширила використання електронних сервісів, зокрема для оформлення електронних документів, онлайн-засідань органів самоврядування та інших адміністративних процедур.

7. У сучасний час електронні системи для обміну інформацією, публічних обговорень, збору громадської думки та електронного голосування набувають все більшого значення в органах місцевого самоврядування в Україні. Дієвість цих систем сприяє підвищенню відкритості, прозорості та громадської участі в процесах місцевого управління.

Важливо відзначити, що історія використання цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування в Україні ще продовжується, і цей процес постійно розвивається відповідно до сучасних потреб та технологічних можливостей.

Перші нормативні документи в Україні, що стосувались цифровізації громад та використання цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування, з'явилися після незалежності України у 1991 році та впровадження демократичних принципів у державному управлінні. Ось деякі з

найважливіших нормативних актів та законів, що вплинули на цей процес:

1. Закон України «Про інформацію» (1992 рік), який визначав основні принципи обробки, зберігання і поширення інформації, включаючи поняття електронних документів та їх використання в державних органах [49].

2. Закон України «Про телекомунікації», який встановлював правовий фундамент для розвитку телекомунікаційної інфраструктури та інтернету в Україні, що було важливим для подальшого впровадження цифрових інструментів [54].

3. Закон України «Про доступ до публічної інформації» (1998 рік), який гарантував громадянам право на доступ до публічної інформації, включаючи інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування [45].

4. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», який регулював організацію та функціонування органів місцевого самоврядування та надавав їм право вирішувати питання щодо використання інформаційних технологій для забезпечення діяльності громади [50].

5. Закон України «Про захист персональних даних», який встановив правила обробки та захисту персональних даних громадян, включаючи обробку цих даних в органах місцевого самоврядування [48].

Ці нормативні акти створили правову основу для розвитку цифрових інструментів та інформаційних технологій в органах місцевого самоврядування України. Пізніше було прийнято додаткові закони та регулятивні акти, спрямовані на розширення можливостей використання цифрових інструментів для підвищення ефективності управління та забезпечення відкритості та прозорості в місцевому самоврядуванні.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «цифрові технології», «електронне врядування», «цифрові інструменти», «електронні послуги», «цифровізація», «цифрова трансформація», «цифрова громада».

У сучасному світі, що стрімко розвивається в напрямку цифрової

трансформації, поняття, пов'язані з цифровими технологіями та електронним врядуванням, стають ключовими в контексті досліджень, спрямованих на аналіз і впровадження інноваційних підходів у суспільному та організаційному житті. В цій частині магістерської роботи будуть уточнені основні поняття, які використовуються в цьому дослідженні, щоб забезпечити чітку та однозначну інтерпретацію термінів.

Будуть розглянуті такі ключові терміни, як «цифрові технології», «електронне врядування», «цифрові інструменти», «електронні послуги», «цифровізація», «цифрова трансформація» і «цифрова громада». Аналіз і уточнення цих понять допоможе зрозуміти сутність дослідження та зможе забезпечити їх відповідне використання в контексті роботи.

Почнемо з розгляду першого з цих термінів – «цифрові технології», які є основою для подальших обговорень у цьому розділі.

Наместнік В.В. дає таке визначення поняттю: «Цифрові технології» – інноваційний етап еволюційного розвитку інформаційно-телекомунікаційних технологій, в основу якого покладено роботу з цифровими (дискретними), а не з аналоговими сигналами. У публічному управлінні використання цифрових технологій (блокчейн, Інтернет речей, корпоративна цифрова мережа, смарт-технології, цифрова інфраструктура, цифровий захист документів, цифрова ідентифікація, цифровий офіс, цифрове робоче місце тощо) створює платформу для ефективного і конкурентоспроможного розвитку цифрового врядування [24].

Цифрові технології – це широкий термін, який охоплює різні технології, що використовують обробку і передачу цифрової інформації (інформації, яка подається у вигляді чисел або символів, зазвичай у бінарному форматі, такому як 0 і 1). Ці технології можуть включати в себе різноманітні області та застосування, включаючи:

1. Комп'ютерні технології, такі як розробка, виготовлення та використання комп'ютерів, серверів, програмного забезпечення та мереж для обробки та передачі інформації.

2. Інтернет-технології, які дозволяють підключати людей та пристрої до глобальної мережі Інтернет для обміну даними та комунікацій.

3. Інформаційні технології (ІТ), які включають в себе розробку, управління та обробку інформації за допомогою комп'ютерів та мереж.

4. Цифрові комунікації, які дозволяють передавати голос, відео та дані через різні комунікаційні канали, такі як мобільні мережі, електронна пошта, соціальні медіа і багато інших.

5. Цифрові медіа, які дозволяють створювати, редагувати, зберігати та поширювати різні види мультимедійного контенту, такі як фотографії, відео, аудіо та тексти, через цифрові засоби.

6. Цифрові послуги, сервіси та додатки, що надаються за допомогою цифрових технологій, такі як онлайн-банкінг, електронна торгівля, електронні системи управління, соціальні мережі і багато інших.

Цифрові технології впливають на багато аспектів нашого життя і сучасного суспільства, і їх роль стає все більш важливою в епоху цифрової революції.

Термін «електронне врядування» відноситься до використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у процесах управління та адміністрування владних органів та громадських організацій. Він включає в себе використання цифрових інструментів та електронних систем для здійснення різних адміністративних, організаційних та комунікаційних функцій у сфері управління. Електронне врядування спрямоване на покращення ефективності, доступності та відкритості управління, зменшення бюрократії і покращення обслуговування громадян і підприємств за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Основні аспекти електронного врядування включають в себе:

1. Електронні послуги. Надання громадянам та бізнесам можливості взаємодіяти з урядовими органами та іншими організаціями через Інтернет для отримання послуг, подачі заявок та виконання різних адміністративних процедур.

2. Цифрову автоматизацію. Використання автоматизованих систем для оптимізації процесів управління, зокрема обробки документації, приймання рішень та моніторингу.

3. Електронну ідентифікація і безпеку. Забезпечення захисту та конфіденційності інформації під час взаємодії з електронними системами та сервісами.

4. Відкриті дані (Open Data). Публікація відкритих даних у вільному доступі для громадськості, що сприяє прозорості управління та інноваційним рішенням.

5. Електронну демократію. Залучення громадян до участі у процесах управління через онлайн-консультації, громадські обговорення та інші інструменти [13].

6. Електронне управління документами. Зберігання, обробка та обмін офіційною документацією в електронному форматі.

7. Електронну комунікацію. Використання електронної пошти, веб-конференцій, спільних робочих платформ тощо для забезпечення зв'язку та спільної роботи між працівниками організацій.

8. Електронну фінансову систему. Управління фінансами та бюджетування організацій у цифровому форматі.

Електронне врядування поєднує в собі дві складові: внутрішню інформаційну мережу (безпосередньо для державних службовців) та зовнішню інформаційну мережу для взаємодії державних службовців з підприємствами і організаціями та громадою в цілому т. д. В рамках зовнішнього компонента інформаційної інфраструктури інтегруються інформаційні ресурси органів державної влади та місцевого самоврядування, створюється система електронних послуг та надається доступ фізичним та юридичним особам.

Цифрові інструменти – це програмні або апаратні засоби, які використовуються для обробки, аналізу, зберігання або передачі цифрової інформації. Ці інструменти створені з метою полегшення виконання різних завдань, зазвичай пов'язаних із збором, обробкою та використанням даних у

цифровому форматі.

Цифрові інструменти використовуються в різних галузях і сферах діяльності, і вони значно полегшують обробку і управління цифровою інформацією, що є важливим аспектом сучасного життя і бізнесу.

Цифрові інструменти можуть бути різними за призначенням та функціональністю. Ось деякі приклади цифрових інструментів: текстові редактори, електронні таблиці, графічні редактори, інструменти для створення програмного забезпечення, програми та платформи для аналізу даних, інструменти для організації та ведення проєктів, електронні поштові клієнти, соціальні медіа платформи і інструменти для управління контентом, віртуальні приватні мережі (VPN), антивіруси та ін.

Цифрові інструменти в органах місцевого самоврядування включають в себе використання сучасних технологій та програмних рішень для покращення управління містом або регіоном, надання послуг громадянам та забезпечення ефективності роботи муніципальних органів.

Відповідно до Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні (яка була затверджена Кабінетом Міністрів України від 15.05.2013 №386-р.), «електронна послуга» – це послуга, що надається за зверненням в електронному форматі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) [53]. Згідно з Концепцією розвитку електронних послуг в Україні (яка була затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-Р), «електронна послуга» – це адміністративна та інша державна послуга, що надається населенню громади та організаціям в електронному вигляді з використанням інформаційних і телекомунікаційних систем [52]. При наданні електронних послуг сферу діяльності можна розділити залежно від ступеня новизни діяльності: новий вид діяльності, реорганізація або модернізація вже існуючих послуг.

Електронні послуги дозволяють спрощувати життя громадян та підвищувати ефективність бізнес-процесів у різних сферах життя і економіки завдяки використанню інформаційних технологій та зручних онлайн-

інструментів.

Електронні послуги в органах місцевого самоврядування включають в себе надання різних адміністративних та публічних послуг громадянам та підприємствам через цифрові канали, такі як веб-сайти, мобільні додатки, електронну пошту та інші засоби зв'язку. Метою електронних послуг є спрощення процедур, підвищення доступності та зручності отримання послуг, а також покращення взаємодії між громадянами, бізнесом та ОМС. Ось деякі приклади електронних послуг в органах місцевого самоврядування: електронна реєстрація та облік громадян, електронна подача заяв та документів, онлайн консультації та інформування громадян, електронні платежі та оплата податків та зборів, моніторинг послуг, електронна демократія, електронна система місцевого бюджетування, технології «Smart City» – впровадження інтернету речей (IoT) для вдосконалення міської інфраструктури, такої як системи управління транспортом, освітніми закладами, відходами, тощо. Ці електронні послуги допомагають забезпечити більшу ефективність та доступність адміністративних послуг для громадян та підприємств, зменшують бюрократію і покращують взаємодію між органами місцевого самоврядування і населенням.

Цифровізація – це процес перетворення або адаптації різних аспектів суспільства, бізнесу, організацій і держави за допомогою цифрових технологій і засобів. Це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними. Цей процес передбачає перехід від традиційних, аналогових методів до цифрових, що базуються на обробці та передачі інформації у цифровому форматі.

Цифровізація – одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей.

Цифровізація не обмежується виключним використанням технологій; вона характеризується зміною культури, інтегрованої в усі сфери роботи, та

трансформацією в управлінні різними командами. Мінімізації витрат (цифровізація документів, що призводить до загальної оптимізації процесу), децентралізація виробництва, підвищення ефективності та продуктивності, швидке, ефективніше прийняття рішень у реальному часі, підвищення рівня екологічності, виробництво сталих продуктів, скорочення часу та витрат на розробку продукції, підвищення якості продукції та швидка реакція на зміну кон'юнктури ринку, диверсифікація виробництва зростаючої кількості виробів на численних виробничих майданчиках — не єдині переваги цифровізації.

Цифровізація є визнаним механізмом економічного зростання завдяки здатності технологій позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість та якість економічної, громадської та особистої діяльності [24 с. 29].

Актуальність цифровізації місцевого самоврядування закладена в Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки. В стратегії вказується, що наразі низький рівень конкурентоспроможності регіонів однією із своїх причин має саме доволі посередній рівень цифровізації та цифрової обізнаності на місцях [46]. Тому серед пріоритетів регіонального розвитку також вказується підвищення якості та забезпечення доступності для населення послуг, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, незалежно від місця проживання, зокрема на засадах цифровізації. Так держава підкреслює зростаючу роль діджиталізації у життєдіяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування соціальної інфраструктури, внутрішнього туризму, середньої освіти тощо.

Цифрова трансформація – це стратегічний процес перетворення організацій, бізнесу, держави чи інших суспільних структур за допомогою цифрових технологій та інновацій. Головною метою цифрової трансформації є досягнення більшої ефективності, конкурентоспроможності та відповідності сучасним вимогам завдяки впровадженню цифрових рішень та змінам в бізнес-процесах і структурах управління.

Цифрова трансформація дозволяє організаціям підвищити ефективність, зменшити витрати, покращити якість продуктів і послуг, а також створити нові

можливості для інновацій та розвитку. Вона важлива для конкурентоспроможності в сучасному світі та дозволяє адаптуватися до змінних умов і вимог споживачів.

Ключові аспекти цифрової трансформації включають: впровадження та використання сучасних цифрових технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання, аналіз даних, Інтернет речей (IoT), блокчейн та інші., заміна рутинних завдань та бізнес-процесів автоматизованими системами та роботами, забезпечення можливостей роботи та доступу до даних та систем з різних мобільних пристроїв і місць, використання цифрових інструментів для полегшення адміністративних процесів, підвищення інформаційної грамотності та культури щодо використання цифрових інструментів та інновацій, використання аналізу даних для прийняття обґрунтованих рішень та виявлення нових можливостей, розробка нових стратегій та бізнес-моделей, що базуються на цифрових ресурсах та технологіях.

Національна стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні була прийнята в 2007 році, і це можна вважати початком активних кроків у напрямку цифрової трансформації в Україні [51]. Протягом останнього десятиліття Україна вдосконалювала свою інфраструктуру, впроваджувала інноваційні технології та створювала регуляторні рамки для підтримки цифрового розвитку.

Деякі важливі події та ініціативи, пов'язані з цифровою трансформацією в Україні, включають:

- у 2019 році Україна створила окреме міністерство, яке спеціалізується на питаннях цифрової трансформації та інформаційно-комунікаційних технологій - Міністерство цифрової трансформації;

- уряд України активно розробляє та впроваджує електронні системи для оптимізації адміністративних процесів та надання громадянам електронних послуг;

- Україна активно працює над розвитком систем IoT для вдосконалення інфраструктури міст і села, а також для забезпечення «розумних» рішень у сферах транспорту, охорони здоров'я, освіти тощо;

– впроваджуються цифрові рішення у систему освіти для підвищення якості навчання та доступності знань (електронна освіта та дистанційне навчання);

– впроваджуються онлайн-платформи та послуги для підприємств з метою спрощення бізнес-процесів і підтримки підприємництва.

Україна намагається активно розвивати інформаційну та цифрову інфраструктуру, а також створювати сприятливі умови для розвитку інновацій та цифрового бізнесу.

Термін «цифрова громада» виник в контексті розвитку інформаційного суспільства та цифрових технологій, і дату його першого використання можна відстежити приблизно в середині 2000-х років. З цього часу він став важливим концептом для опису трансформації громад та спільнот за допомогою цифрових інструментів і технологій. Поняття «цифрова громада» в останні роки отримало особливу актуальність через впровадження цифрових ініціатив та реформи в сфері електронного врядування та публічних послуг.

Поняття «цифрова громада» активно просувається в теорію та практику публічного управління Міністерством цифрової трансформації України та українсько-швейцарським проектом EGAP. Поширеним є бачення «цифрової громади» як такої, що впроваджує у роботу відповідних органів місцевого самоврядування та муніципальних структур певний набір новітніх цифрових технологій поряд з електронним урядуванням, електронним документообігом, електронними сервісами, ІТ систем і таке інше [22]. Під посиленням цифрової спроможності ТГ іноді розуміють процес створення електронних сервісів з метою покращення управлінських рішень та надання високоякісних послуг всередині цих громад і перетворення їх у прогресивні «цифрові» громади.

Цифрова громада – це концепція, що вказує на використання цифрових технологій та інформаційних інструментів для покращення взаємодії між громадянами, органами влади та іншими учасниками суспільства в межах певної території чи спільноти. Цифрова громада сприяє залученню громадян до рішень, покращенню доступу до публічної інформації та послуг, а також розвитку

місцевих ініціатив і інновацій. Цифрова громада сприяє створенню більш відкритого, залученого і ефективного суспільства, де громадяни можуть активно брати участь у процесах прийняття рішень та впливати на розвиток своєї місцевості. Такий підхід сприяє покращенню якості життя і підвищенню відповідальності влади перед громадянами.

Цифрова громада в Україні виступає як ініціатива для покращення взаємодії між громадянами та владою, забезпечення доступності та якості послуг, а також для створення сприятливого середовища для розвитку цифрових інновацій та підтримки інформаційного суспільства в Україні.

1.3. Принципи та методи дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою.

Цифрові інструменти стали необхідною та невід'ємною частиною сучасного світу, і їх вплив відчутний у багатьох аспектах суспільства. Вони впливають на різні сфери життя, включаючи соціальні відносини, бізнес та державне управління, і цей вплив продовжує зростати і змінюватися.

Використання комплексності у методологічних підходів є надзвичайно актуальною у даному полі роботи. Дослідження цифрових інструментів взаємодії з громадою здійснювалося на основі принципів сучасної науки, якій притаманні логічність, послідовність, об'єктивність, зв'язок між процесами та явищами.

Для більш об'єктивного розкриття теми, в основі дослідження буде використана система наукових принципів та методів, що дозволить більш детально дослідити та розкрити ефективність використання цифрових інструментів взаємодії з громадою.

Принципи дослідження – це основні правила, норми та загальні підходи, які визначають методологію та етичні стандарти проведення наукового дослідження в різних галузях знань. Вони служать основою для забезпечення якості, надійності та ефективності дослідження. Принципи дослідження допомагають вченим та дослідникам керуватися певними стандартами під час

виконання досліджень та визначати, які кроки слід вживати для досягнення об'єктивних та надійних результатів [56].

Якщо говорити про словникове значення терміна «принцип», то загалом він розкривається як основне, найзагальніше, вихідне положення, засіб, правило, яке визначає природу та соціальну сутність явища, його спрямованість і найсуттєвіші властивості. Або інакше – це основне, вихідне положення якоїсь теорії, вчення, науки, світосприйняття тощо.

Принцип (лат. *princĭpĭum* – початок, основа) – це твердження, яке сприймається як головне, важливе, суттєве, неодмінне або, принаймні, бажане. У повсякденному житті принципами називають внутрішні переконання людини, ті практичні, моральні та теоретичні засади, якими вона керується в житті, в різних сферах діяльності. У науці принципи – це загальні вимоги до побудови теорії, сформульовані як те первинне, що лежить в основі певної сукупності фактів.

Дослідження впливу цифрових інструментів на поліпшення якості та ефективності послуг, які надаються місцевими органами влади базується на ряді принципів, які допомагають забезпечити наукову обґрунтованість, об'єктивність і цінність дослідження:

1. Принцип об'єктивності – ґрунтується на поточному відображенні дійсності. Він вимагає розгляду процесів та явищ такими, якими вони є, без упередженості, у всьому розмаїтті їх сторін, зв'язків і відносин. Він знаходить своє відображення у використанні фактичних даних, побудові гіпотез, оцінці результатів досліджень.

Завдяки цьому принципу, розглянемо взаємодію між місцевою владою та громадою з використанням цифрових інструментів, як багатогранне явище зі своїми внутрішніми та зовнішніми характеристиками.

2. Принцип системності – полягає у комплексному дослідженні великих і складних об'єктів (систем), вивченні їх, як єдиного цілого з узгодженим функціонуванням усіх елементів і частин. Враховуючи цей принцип, треба вивчити кожен елемент системи в його зв'язку з іншими елементами, виявити вплив властивостей окремих частин системи на її поведінку загалом.

Даний принцип дозволить ґрунтовно вивчити об'єкт нашого дослідження, визначити сутність проблеми при використанні цифрових інструментів для взаємодії з громадою, сукупно їх розглянути та розкласти на окремі компоненти.

3. Принцип розвитку та взаємодії вимагає, щоб усі явища розглядалися у динаміці з урахування різноманітності зв'язків і системності. Загальний механізм та джерело розвитку – це виникнення, єдність, боротьба, вирішення протиріч.

У цьому дослідженні даний принцип дасть можливість наукового пояснення розвитку таких складних процесів, як впровадження технологій електронного врядування у роботу органів місцевого самоврядування та взаємодія з громадою із використанням цифрових інструментів.

4. Принцип синергізму – кількісно оцінена енергія внутрішньої самоорганізації елементів системи та самоорганізації даної системи з іншими системами (зацікавленими особами, суспільством тощо). Самоорганізація виступає в методиці оцінки синергетичного ефекту як нова структура, форма, умова взаємодії, яка виникла внаслідок об'єднання двох елементів, систем, корпорацій і яку не можна було створити зусиллями лише однієї із них.

Цікавий принцип, може пробуджувати творчі ідеї, стимулювати інтуїтивне мислення. Стимулює до змін, запозичень напрацювань інших об'єднаних територіальних громад. Принцип синергізму дає можливість відстежити так званий сумарний ефект, який дає впровадження тих або інших прийомів. Особливо цінний він для застосування до феноменів, які спостерігаються в групах та колективах, спільнотах людей у громадах. Отже, даний принцип дозволить нам оптимізувати взаємовідносини між владою та громадянами при використанні технологій електронного врядування.

5. Принцип правового упорядкування дозволить нам вивчити й систематизувати нормативно – правові регулятори цифрової взаємодії між владою та громадянами.

Використання цих принципів допоможе уникнути упередженості та невірностей при проведенні дослідження, зорієнтує на всебічний аналіз об'єкту дослідження та допоможе забезпечити високу якість та достовірність

дослідження впливу цифрових інструментів на послуги місцевих органів влади.

Втілення вказаних принципів можливе лише при використанні загальнологічних методів, як аналіз, синтез, абстрагування, індукція, порівняльний, спостереження, опитування, метод аналізу документів та інші.

Метод дослідження – це системний і структурований підхід або процедура, яка використовується для збору, аналізу та інтерпретації даних з метою відповіді на конкретне дослідницьке запитання або досягнення конкретних цілей дослідження. Методи дослідження можуть варіюватися в залежності від природи дослідження, і цілей [68, с. 14].

Дослідження впливу використання цифрових інструментів на поліпшення якості та ефективності послуг, які надаються місцевими органами влади, може бути проведене за допомогою різноманітних методів.

Аналіз (від грецького *analysis* – розкладання, розчленування) – метод наукового пізнання, який дає змогу поділяти об'єкт дослідження на складові елементи і частини з метою вивчення його структури, окремих ознак, властивостей, внутрішніх зв'язків, відносин. Цей метод дає змогу виявляти сутність досліджуваних явищ і процесів шляхом їх розчленування на складові елементи і виявляти головне, суттєве. Він передбачає перехід від цілісного сприйняття об'єкта дослідження до виявлення його будови, складу, а також властивостей, зв'язків.

Синтез (від грецького *synthesis* – з'єднання, сполучення, складання) – метод наукового пізнання, котрий передбачає з'єднання окремих сторін, елементів, властивостей, зв'язків досліджуваного об'єкта та його вивчення, як єдиного цілого. Це не довільне, еkleктичне поєднання частин, елементів цілого, а діалектичне ціле з виокремленням його суті. Результатом синтезу є якісно нове утворення, властивості якого обумовлюються внутрішнім взаємозв'язком і взаємозалежністю елементів.

Дані методи є протилежними операціями, але перебувають у діалектичній єдності. В нашій досліджуваній темі аналіз узагальнює те, щось особливе, що відрізняє від цілого об'єкту певну частину, а синтез виявить те загальне і

потрібне, що зв'яже ті виокремленні частини в ціле.

Абстрагування (від латинського *abstractio* – відвернення) – це загальнологічний метод наукового пізнання. Розумовий відхід від несуттєвих властивостей, зв'язків, відношень об'єктів, що досліджуються, з одночасним виокремленням їх суттєвих властивостей, сторін, ознак, які цікавлять дослідника.

Індукція (від латинського *inductio* – наведення) – розуміють перехід від часткового до загального, коли на підставі знання про частину робиться висновок про об'єкт загалом. При цьому думка дослідника рухається від часткового, одиничного через особливе до загального. Індукція пов'язана з узагальненням результатів спостереження та експерименту, з рухом думки від одиничного до загального [68, с. 22].

Протилежний вищевказаному методу, метод дедукції (від латинського *deductio* – виведення) – це процес, в якому висновок щодо якогось елементу робиться на підставі знання загальних властивостей усієї множини. Отже, думка дослідника рухається від загального до часткового, (одиничного) [68, с.23].

Ці два методи тісно пов'язані між собою, наче доповнюють один одного.

Метод індукції допоможе нам відволіктися від несуттєвих моментів об'єкта і зафіксувати свою увагу на тому, що є вагомим для дослідження. Метод дедукції у свою чергу допоможе нам отримати нові знання.

Важливим методом дослідження в нашій роботі є метод порівняння. Цей процес встановлює відмінності чи подібність, знаходить подібне, яке властиве декільком об'єктам. За допомогою порівняльного методу розкривають якісні та кількісні властивості об'єкта, що досліджується, відбувається класифікація, впорядкування та оцінено зміст процесів та явищ. Щоб порівняння було доречним і його можна було б використовувати, воно повинно відповідати певним вимогам. Перша вимога така, що порівняння здійснюється якщо наявна об'єктивна спільність між об'єктами, процесами та явищами. Друга вимога – порівняння здійснюється за найважливішими суттєвими ознаками.

Належить порівняння до найпоширеніших методів пізнання, наукового дослідження. Не випадково існує відома сентенція «усе пізнається в порівнянні».

Порівняння дозволяє визначити подібність і відмінність предметів і явищ, теорій, точок зору, виявити те спільне, що властиво двом або декільком об'єктам, а виявлення спільного є шаблоном на шляху до пізнання закономірностей і законів. До порівняння, як методу пізнання, висуваються певні вимоги: порівнюватися повинні лише такі об'єкти і явища, між якими може існувати певна об'єктивна спільність; порівняння повинне здійснюватися за найбільш важливими, істотними ознаками. Для порівняння можна використовувати наступний алгоритм: розглянути кожен досліджуваний об'єкт або явище окремо, виокремити ознаки, за якими можна їх порівняти, порівняти об'єкти або явища по всіх ознаках відносно одного об'єкта або явища, визначити спільне, визначити відмінності.

Спостереження, по визначенню у філософських словниках, — це навмисне й цілеспрямоване сприйняття зовнішнього світу з метою вивчення і відшукування смислу в явищах. Спостереження вважається найбільш елементарним методом, що виступає, як правило, у якості одного зі складових у комплексі інших емпіричних методів. Можливості метода спостереження обмежені. В даному дослідженні цей метод дозволить виявити лише зовнішні ознаки, зовнішні прояви фактів, от внутрішні процеси залишаються для спостереження недоступними. На підставі цього методу ми можемо спостерігати за поведінкою громадян, їх реакцією на певні рішення влади та при цьому зробити певні умовиводи, які знадобляться для подальшого дослідження теми.

Опитування – метод збору соціальної інформації про об'єкт в ході безпосереднього (інтерв'ю) або опосередкованого (анкетування) соціально-психологічного спілкування соціолога (інтерв'юера) і того, кого опитують (респондента) шляхом реєстрації відповідей респондента [56, с.27]. Методи опитування розділяють на інтерв'ю і опитування (анкетування). Інтерв'ю — це бесіда, що проводиться за певним планом і передбачає безпосередній контакт інтерв'юера з респондентом. За формою проведення воно може бути прямим, опосередкованим (наприклад, по телефону). Особливістю анкетного опитування є використання анкети, що заповнюється респондентом (сам читає анкету і

фіксує відповіді).

Метод опитування дає можливість виявити думки великого кола осіб з відповідної тематики, що цікавить владу. Для аналізу діалог є дуже важливим, адже дає можливість отримати так званий зворотній зв'язок щодо реакцій, сприйняття та ідей, які виникають в представників громади в якості відповіді на ініціативи, звернення та впровадження влади.

Останнім часом можливості для застосування опитування значно розширилися і крім традиційних форм можуть бути застосовані прийоми із застосуванням Інтернету, соціальних мереж, тощо. Зручним є спосіб створення форм для анкетування в Google. Можна створити такий опитувальник, який буде мати індивідуальний підхід наприклад до різної категорії населення, чи то сфери анкетування. Ще цей спосіб швидкий, безкоштовний та має зворотній зв'язок. Можна скористатися Viber, Telegram розсилками. Такі розсилки є високоефективними, доступна максимальна довжина текстового повідомлення (1000 символів). Є ще такі переваги, як додавання відео, аудіо контенту, створення груп. Viber, Telegram користується активна частина населення, є ідеальними для швидкого інформування, бо відзначається 100% доставкою.

Анкетування в Google, розсилки в Viber, Telegram – це перспективні канали для ведення діалогу з населенням. Але, присутні декілька недоліків таких, як відсутність у громадян інтернету, телефона обладнаного операційною системою, що підтримує Viber, Telegram або недосвідченість деякої кількості громадян при роботі з гаджетами.

Аналіз документів – метод, який давно широко застосовується для збору первинної інформації. Є дуже ефективним методом для дослідження. У документах різний ступень відображення, це і матеріальне життя, духовне життя, передають не лише події та факти соціальної буденності, але також фіксують мовний виклад, характерний опис та відображають соціальну дійсність. У дослідженні буде використаний класичний метод аналізу документів, так як потрібно якісно опрацювати інформацію.

Функціональний метод використаний для практичного значення при

використанні цифрових інструментів у взаємодії між місцевою владою та громадою. Цей метод вказує на можливість створення такого місцевого самоврядування, яке буде задовольняти громаду.

Доречним є аксіологічний метод – вказує на узгодженість взаємовідносин між владою та громадянами. Рішення, що прийняті владою повинні відповідати соціальним запитам громади.

Робота над темою проводилась на основі принципів сучасної науки, якій притаманні логічність, послідовність, об'єктивність, зв'язок між процесами та явищами. В ході даного дослідження ми будемо керуватися загальнонауковими та емпіричними методами дослідження. Також в даній роботі ми будемо дотримуватися таких принципів: об'єктивності, системності, розвитку, синергізму та принципу правового упорядкування.

Дослідження взаємодії цифрових інструментів з громадою є важливим аспектом розуміння впливу цих інструментів на суспільство. Використання різноманітних методів та дотримання принципів дослідження допомагає забезпечити об'єктивність, етичність та надійність результатів, що є важливим для подальшого розвитку та вдосконалення цифрових інструментів.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ

2.1. Загальна характеристика діяльності Кушугумської територіальної громади.

Зважаючи на комплекс розпоряджень, прийнятих Кабінетом Міністрів України 12.06.2020 р., серед яких і розпорядження «Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Запорізької області» (від 12.06.2020, № 713-р) визначено перелік адміністративних центрів та погоджено території об'єднаних територіальних громад Запорізької області [44]. Результатом такого реформування та продовження політики децентралізації в країні стало створення та об'єднання територій у 1469 громади загалом по Україні та 67 територіальних громад у Запорізькій області зокрема, серед яких і Кушугумська територіальна громада. Дана громада відноситься за типом громад – до селищної.

Кушугумська територіальна громада була утворена 18 листопада 2020 року шляхом об'єднання Балабинської, Кушугумської та Малокатеринівської селищних рад з адміністративним центром у смт. Кушугум. Площа громади 321,285 км². Склад громади: селище міського типу Балабине, селище міського типу Кушугум, селище міського типу Малокатеринівка [38].

Кушугумська територіальна громада з півночі межує з м. Запоріжжя, а зі сходу з Новоолександрівською ТГ. Населення громади становить 18 112 осіб, з яких економічно активне населення 15 700 осіб. Більшість жителів проживає у адміністративному центрі громади – смт. Кушугум. Кушугумська територіальна громада – найбільша за кількістю мешканців громада в Запорізькому районі.

Чисельність мешканців на території кожної із об'єднаних рад представлено у Додатку А.

Адміністративний центр Кушугумської територіальної громади

знаходиться в с.м.т. Кушугум, а її головою став Сосуновський В.С. Управлінська структура Кушугумської ТГ складається із (Додаток Б):

- 1) керівництва, до складу якого входять 3 особи – селищний голова, секретар селищної ради, керуюча справами виконавчого комітету;
- 2) депутатського корпусу представленого 25 депутатами;
- 3) виконавчого комітету, очолюваного селищним головою, до складу якого увійшло 9 осіб, включаючи старост громади;
- 4) старостинськими округами, яких створено 2 на території громади: Балабинський, до складу якого входить селище Балабине та Малокатеринівський, до складу якого входить селище Малокатеринівка.

Серед основних завдань керівного складу Кушугумської ТГ було розроблення програм розвитку громади, серед яких важливими є:

- програма соціально-економічного та культурного розвитку Кушугумської селищної ради на 2021-2025 роки;
- програма профілактики правопорушень та боротьби зі злочинністю на території Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області на 2021-2023 роки;
- програма забезпечення житлом дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, та осіб з їх числа Кушугумської селищної ради на 2021-2023 роки;
- програма розвитку житлово-комунального господарства Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області на 2022-2025 роки;
- програма забезпечення територіальної оборони Кушугумської територіальної громади на 2022-2026 роки;
- програма створення та використання місцевого матеріального резерву для запобігання, ліквідації надзвичайних ситуацій техногенного і природного характеру та їх наслідки на території Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області;
- цільова програма захисту населення і територій від надзвичайних

ситуацій техногенного та природного характеру, забезпечення пожежної та техногенної безпеки на території Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області на 2022-2026 роки;

- програма фінансової підтримки Збройних сил України, реалізації заходів та робіт з територіальної оборони на 2022-2023 роки;

- програма оплачуваних громадських робіт Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області на 2023 рік;

- програма безплатного та пільгового відпуску лікарських засобів у разі амбулаторного лікування пільгової категорії населення Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області на 2023-2025 роки;

- програма відшкодування вартості проїзду хворим з хронічною нирковою недостатністю, які проживають на території Кушугумської селищної ради та отримують програмний гемодіаліз на 2023-2025 роки;

- комплексна програма з оздоровлення та відпочинку дітей, підтримки сім'ї, молоді, гендерного паритету і протидії торгівлі людьми на території Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області на 2023-2025 роки;

- програма соціального захисту пільгових категорій громадян Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області з надання інших передбачених законодавством України пільг на 2023-2025 роки;

- програма соціальної підтримки окремих категорій населення Кушугумської територіальної громади Запорізького району Запорізької області «Назустріч людям» на 2023-2025 роки;

- програма розвитку культури, спорту, мистецтва та охорони культурної спадщини в Кушугумській селищній раді Запорізького району Запорізької області на 2022-2025 роки;

- програма розвитку та функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя Кушугумської громади на 2022-2026 роки;

- програма фінансової підтримки комунальних підприємств Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області на 2023

рік;

– програма організації суспільно-корисних робіт для порушників, на яких судом накладено адміністративне стягнення у вигляді виконання суспільно-корисних робіт у населених пунктах Кушугумської селищної ради на 2023-2024 роки;

– програма охорони навколишнього природного середовища Кушугумської селищної ради на 2023-2025 роки;

– програма соціального захисту дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей із сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області на 2023-2025 роки;

– програма розвитку освіти Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області на 2023-2025 роки;

– програма розвитку земельних відносин та охорони земель Кушугумської селищної ради на 2023-2025 роки.

Також основними завданнями розвитку громади стали: ремонт доріг та реставрування вулиць, покращення благоустрою територій, які увійшли в об'єднану громаду.

Основу економіки громади складає виробнича сфера, торгівля, сільське господарство.

Промисловість на території селищної ради представлена наступними основними підприємствами: ТОВ «Індустрія» здійснює виробництво вапна, ТОВ НВО «Радуга», яке спеціалізується на виробництві олії, ПВП «КАСКАД-2001» – виробництво оцту, ТОВ «Діабаз» – виготовлення пам'ятників, ПП «Дарія» – виробництво гофрованого паперу та картону, паперової та картонної тари.

Основною спеціалізацією аграрного сектору є рослинництво, зокрема, вирощування зернових та технічних культур. Аграрний сектор представлений ТОВ «Александр-Агро 2», ТОВ «Дана» та ін. В агроформуваннях усіх форм власності та особистих селянських господарствах знаходиться 4,0 тис. га ріллі.

На території селищної ради здійснюють свою діяльність 50 торговельних

об'єктів, 2 ресторанних господарства, 4 об'єкти побутового обслуговування, 2 ринки та 5 аптек.

За даними державного реєстру на території громади станом на 01.01.2023 року зареєстровано 193 юридичні особи та 409 фізичних осіб – підприємців.

Доходи бюджету Кушугумської селищної територіальної громади у 2021 році склали 130 975,3 тис. грн., у тому числі доходи загального фонду бюджету 126 601,5 тис. грн., та доходи спеціального фонду – 4 373,8 тис. грн. Перевиконання уточненого плану загального фонду бюджету становить 9 345,7 тис. грн. або 108,0 відсотка до плану, затвердженого селищною радою з урахуванням змін.

Видатки бюджету Кушугумської селищної територіальної громади склали 115 324,6 тис. грн. у тому числі видатки загального фонду бюджету 93 026,9 тис. грн., та видатки спеціального фонду – 22 297,7 тис. грн. План виконання видаткової частини загального фонду бюджету склав 90,6 % бюджету.

Доходи бюджету Кушугумської селищної територіальної громади у 2022 році склали 135 552,1 тис. грн., у тому числі доходи загального фонду бюджету 133 434,7 тис. грн., та доходи спеціального фонду – 2 117,4 тис. грн. Перевиконання уточненого плану загального фонду бюджету становить 15 433,7 тис. грн. або 13,8 відсотка до плану, затвердженого селищною радою з урахуванням змін.

Видатки бюджету Кушугумської селищної територіальної громади склали 100 363,9 тис. грн. у тому числі видатки загального фонду бюджету 97 875,7 тис. грн., та видатки спеціального фонду – 2 488,2 тис. грн. План виконання видаткової частини загального фонду бюджету склав 77,5 % бюджету.

Доходи бюджету Кушугумської селищної територіальної громади за I півріччя 2023 року склали 110 619,8 тис. грн., у тому числі доходи загального фонду бюджету 106 719,0 тис. грн., та доходи спеціального фонду – 3 900,8 тис. грн. Недовиконання уточненого плану загального фонду бюджету становить 12 290,5 тис. грн. або 10,3% відсотка до плану, затвердженого селищною радою з урахуванням змін.

Видатки бюджету Кушугумської селищної територіальної громади склали 69 787,8 тис. грн. у тому числі видатки загального фонду бюджету 59 287,8 тис. грн., та видатки спеціального фонду – 10 500,0 тис. грн. План виконання видаткової частини загального фонду бюджету склав 50,9 % бюджету.

Ключові навчальні заклади, які діють на території Кушугумської громади:

1. Комунальний заклад загальної середньої освіти Балабинська гімназія «Престиж» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області

2. Комунальний заклад загальної середньої освіти Кушугумська гімназія «Інтелект» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області.

3. Комунальний заклад загальної середньої освіти Малокатеринівська гімназія «Мрія» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області.

4. Комунальна установа «Інклюзивно-ресурсний центр» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області.

5. Балабинський комунальний дошкільний навчальний заклад «Теремок» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області.

6. Кушугумський комунальний дошкільний навчальний заклад «Ромашка» Кушугумської селищної ради, Запорізького району Запорізької області.

7. Малокатеринівський комунальний дошкільний навчальний заклад «Рукавичка» Кушугумської селищної ради Запорізького району Запорізької області.

На території громади успішно функціонує КЗ «Центр культури, спорту та дозвілля». На базі комунального закладу діють секції боксу, тхеквандо, вільної боротьби, студія спортивно-бальних танців, студія вокалу, йога студія. У громаді з особливою повагою ставляться до пам'яті загиблих воїнів. У всіх трьох селищах громади відкриті Алеї Пам'яті та встановлені пам'ятні стели Героям-

Захисникам України.

На території Кушугумської громади постійно проходять фестивалі, ярмарки, благодійні, культурні заходи, ярмарки, спортивні фестивалі та змагання. Керівництво територіальної громади систематично проводить освітні та навчальні заходи, зокрема з підприємцями, такі заходи спрямовані на розвиток та підтримку бізнесу.

На території громади функціонує ТОВ «Кушугумський медичний центр». Медичний центр працює в форматі універсальної сімейної клініки. ТОВ «Кушугумський медичний центр» з 01.01.2023 року уклав договір з Національною службою здоров'я про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій для населення. Зараз в медичному центрі обслуговується 8300 пацієнтів.

Медичний центр оснащений комп'ютерним обладнанням та є можливість телекомунікаційного зв'язку для впровадження телемедицини. Маніпуляційний кабінет та кабінет щеплень забезпечені обладнанням та медикаментами для надання невідкладної допомоги згідно вимог наказу МОЗ України №34 від 15.01.2014 «Про затвердження та впровадження медико-технологічних документів та стандартизації екстреної медичної допомоги» [47].

Забезпечено виконання державних національних і регіональних програм: Урядова Програма «Доступні ліки», Програма «Відшкодування вартості лікарських засобів для лікування окремих захворювань».

За час воєнного стану в медичному центрі безкоштовно видано пацієнтам знеболювальні препарати, антибіотики, антисептики, вироби медичного призначення, дитяче харчування, підгузки, препарат калій йодиду, що були отримані в якості гуманітарної допомоги.

Сімейними лікарями ведеться контроль на виявлення ВІЛ-інфекцій та проводяться безкоштовно ВІЛ-тестування.

До повномасштабного вторгнення Кушугумська громада вела активну співпрацю з сусідніми громадами, Новоолександрівською ТГ та Степненською ТГ, ГО «Соціальна взаємодія», ГО «Міський центр допомоги».

Кушугумська територіальна громада у співпраці з ГО «Соціальна взаємодія» вперше взяла участь у грантовому конкурсі від міжнародного донора, організованого Програмою ULEAD з Європою та Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) ГмбХ й отримала перемогу з поміж більше, ніж сотні заявок. В Кушугумській громаді був реалізований проєкт «Волонтерський центр громади» на базі Кушугумського молодіжного хабу «Dream Team» зі створенням «гарячої лінії» волонтерів громади, як координаційної служби, та єдиної електронної бази волонтерів за тематичними напрямками діяльності.

Після повномасштабного вторгнення військ РФ на територію України, Кушугумська громада веде активну роботу щодо залучення міжнародних організацій на територію громади. На сьогодні ведуться перемовини щодо отримання комунальної техніки в рамках проєкту USAID «Економічна підтримка України». Основними проблемами на сьогодні є нестача обладнання для ліквідації наслідків ворожих обстрілів та відновлення житлової та критичної інфраструктури, оскільки в основному громада потерпає від обстрілів із застосуванням ЗРК С-300, які утворюють великі котловани.

Станом на 01.09.2023 на території Кушугумської громади пошкоджено 337 приватних домогосподарств, з них 46 в смт. Балабине, 116 в смт. Кушугум та 175 в смт. Малокатеринівка. 4 будинки не підлягають відновленню. Три з них на території смт. Малокатеринівка та один будинок на території смт. Кушугум. Також пошкоджені зазнали 4 підприємства на території громади та Кушугумська гімназія «Інтелект». Загинула одна людина.

Кушугумська громада налагодила співпрацю з Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) в рамках програми «Міцні регіони – Спеціальна програма підтримки України». За час взаємодії, в рамках цієї програми, громада отримала: мобільні станції зарядки, телевізор, моноблоки, планшети, багатофункціональні пристрої, генератори, засоби гігієни та дезінфекції, спальні матраци, підгузки. Ведуться перемовини щодо отримання спеціалізованого автомобіля для перевезення маломобільних верств населення.

Кушугумська громада отримала цільову пожертву в рамках впроваджуваного Асоціацією міст України проєкту ЮНІСЕФ «Надзвичайне реагування, спрямоване на підтримку дітей, постраждалих від збройних конфліктів». Проєктом передбачено допомогу шляхом грошових переказів громадам, які залучені до ініціативи «Громади, дружні до дітей та молоді» для підтримки нагальних потреб сімей з дітьми. В рамках цього проєкту заклади освіти громади отримали ноутбуки та багатофункціональні пристрої, в навчальних кімнатах закладів були встановлені рекуператори та теплові насоси.

В рамках співпраці з Корейським агентством міжнародного співробітництва (KOICA) заклади освіти Кушугумської громади отримали планшети для забезпечення організації якісного навчального процесу.

Впродовж жовтня-грудня 2022 року серед понад 540 учасників, представників 191 громади з 21 області України, 2 представників Кушугумської селищної ради взяли участь у комплексній початковій програмі «Кроки для спеціалістів» ULEAD з Європою (програма «Громада, дружня до бізнесу»).

Подана ними проєктна ідея, пройшла конкурсний відбір та наразі ведеться сумісна з експертами ULEAD з Європою робота, щодо удосконалення проєктної ідеї, залучення стейкхолдерів, обговорення проєкту із громадськістю, зібрання необхідних даних та пошуку належного фінансування.

Також налагоджена співпраця Кушугумської громади з продовольчою та сільськогосподарською організацією ООН (ФАО) за сприянням виконавчого партнера ФАО в Запорізькій області - ГО «Офіс перспективного розвитку». Основний напрям роботи підтримка аграрного сектору громади. За час нашого партнерства у 2022 році в рамках даної гуманітарної програми фондом здійснено доставку та видачу 22 т посівної картоплі для 440 домогосподарств громади, а також комплектів насіння овочів для цих домогосподарств. Від початку 2023 року, вже впроваджено наступні програми: розподілено 300 комплектів кормів для курчат-бройлерів по 95 кг, які складаються з 5 компонентів, розподілено 50 комплектів кормів для свиней по 200 кг, які складаються з 3 компонентів, 440 домогосподарств отримали комплекти посівної картоплі по 50 кг та комплекти

насіння овочів по 12 видів у кожному. Чотири фермерські господарства отримали по 2 000 кг насіння ярої пшениці елітного сорту «Токата», два фермерські господарства отримали по 2 000 кг насіння ярого гороху.

Крім цього на сьогодні налагоджена співпраця з: БО «БФ Посмішка ЮА», організацією Червоного хреста України, гуманітарною місією «Проліска» при підтримці УВКБ ООН, Норвежскою радою у справах біженців NRS, Швейцарською благодійною організацією HEKS\EPER, дитячим фондом UNICEF, ГО «Арт-Завод Платформа», ГО «Кластер промислових та крафтових виробників України», БО «We stand with Ukraine», БО «World Central Kitchen», ADRA Ukraine, БФ «Помагаєм», благодійною організацією «Благодійний фонд «Восток-СОС», WFP та БО «Caritas».

2.2. Аналіз впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади.

Впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади це ключ до сучасного розвитку.

В епоху цифрових технологій, територіальні громади стикаються з унікальними можливостями та викликами у вдосконаленні своєї діяльності та розвитку. Впровадження цифрових інструментів стає необхідним етапом у трансформації місцевого управління, допомагає вдосконалити управління та підвищити якість життя мешканців.

По-перше, цифрові інструменти створюють умови для більшої транспарентності та прозорості в діяльності територіальних громад. Завдяки електронному управлінню, громади можуть легко ділитися інформацією про бюджет, проекти та прийняті рішення з мешканцями. Це стимулює активну участь громадян у прийнятті рішень та контролю над діяльністю владних органів.

По-друге, цифрові інструменти дозволяють територіальним громадам оптимізувати управління та надавати послуги більш ефективно. Наприклад, впровадження систем електронного документообігу спрощує процеси прийняття

рішень та зменшує бюрократичні бар'єри. Можливість онлайн-подачі заявок та скарг полегшує взаємодію мешканців із місцевими органами влади, зекономивши їм час та зусилля.

По-третє, цифрові інструменти допомагають вдосконалити моніторинг і аналітику в громадах. Збір та аналіз даних про стан інфраструктури, екологію, якість послуг і соціальні показники дає змогу громадам приймати інформовані рішення щодо розвитку. Завдяки геоданим і сучасним аналітичним інструментам, громади можуть точніше визначити пріоритети та ресурси для розвитку.

По-четверте, впровадження цифрових інструментів допомагає територіальним громадам залучати інвестиції. Сучасні інвестори шукають не тільки вигідність, але й ефективність управління проектами. Цифрові технології дозволяють демонструвати прозорість у витрачанні коштів, що робить громади більш привабливими для інвестицій.

Отже, впровадження цифрових інструментів у діяльність територіальної громади відіграє важливу роль у сучасному розвитку. Це сприяє транспарентності (транспарентність розуміють як складну теоретико-правову категорію, що змістовно поєднує в собі такі поняття, як «прозорість», «відкритість», «гласність», публічність», «підзвітність», доступ до публічної інформації» та «участь в управлінні державними справами»), ефективності, інноваціям і залученню інвестицій, робить громади більш конкурентоспроможними та придатними для забезпечення кращої якості життя для їхніх мешканців. Уряди та громадяни повинні підтримувати цей процес і спільно розвивати нові цифрові рішення для покращення нашого суспільства.

Впровадження у діяльність територіальної громади цифрових інструментів обумовлено нормативно-правовими вимогами; розвитком е-урядування та необхідністю його впровадження у роботу будь-якої об'єднаної громади, незалежно від типу і масштабу; реформуванням системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні; поглибленням процесів цифровізації як на державному, так і на місцевому рівнях [1].

Зрозуміло, що ефективна організація внутрішніх та зовнішніх комунікацій,

та наявність зворотного зв'язку з громадянином, громадою визначаються рівнем впровадження та функціонування складових інформаційно-комунікативних технологій та є основними факторами, які вказують на дієвість місцевої влади, впливають на рівень довіри місцевих жителів до рішень, впроваджуваних керівниками Кушугумської громади, а також прозорість діяльності досліджуваної ОТГ.

В громаді ведеться активна робота з впровадження та використання основних цифрових інструментів, представлених у Додатку В та описаних нижче.

У своїй діяльності Кушугумська громада використовує одинадцять цифрових інструментів взаємодії з громадою, які включають:

1. Офіційний сайт Кушугумської селищної ради, який складається з восьми розділів: «Селищна рада», «Документи», «ЦНАП», «Новини», «Фотогалерея», «Заклади та підприємства», «Наша громада», «Контакти» [38].

Розділ «Селищна рада» містить інформацію про керівництво Кушугумської селищної ради, склад виконавчого комітету, депутатський корпус, інформація відділу земельних відносин та екології, інформація відділу освіти, культури, молоді та спорту, інформація про бюджет громади, паспорти бюджетних програм, інформація по регуляторній політиці. Одним із інструментів забезпечення прозорості та довіри до органу місцевого самоврядування є поширення інформації щодо бюджетних питань у громаді у підрозділі «Бюджет», де міститься інформація щодо паспортів бюджетних програм, звітів про виконання паспортів бюджетних програм, фінансова звітність (звіти про виконання бюджету за кожен рік). Підрозділ «Регуляторна політика» складається із вкладок: планування регуляторної діяльності, переліку діючих регуляторних актів, проектів регуляторних актів, де представлено інформацію про встановлення ставок туристичного збору, податку на нерухоме майно, земельного податку у громаді, а також результати аналізу регуляторного впливу. У розділі «Документи» доступні рішення сесії, рішення виконкому, колективні договори, договори, інформація по відкритим торгам, протоколи ТЕБ та НС. У розділі «ЦНАП»

доступна інформація щодо переліку послуг, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг Кушугумської громади. У розділі «Новини» охоплено всі події, які відбуваються на території громади – про стан ремонтних робіт, конкурси проектів (логотипу громади, громадського бюджету, заміщення вакантних посад та ін.), заплановані засідання виконкому, скликання сесії Кушугумської селищної ради, інформація від закладів та підприємств громади, інформація від державної податкової служби, інформація щодо безпекових заходів на території громади та ін. Розділ «Заклади та підприємства» містить інформація про комунальні заклади, які працюють на території громади. Одним із цікавих розділів для користувачів сайту та мешканців громади є отримання інформації у розділі «Наша громада», в якому розміщена інформація про селища Кушугумської громади (історична довідка, фото). У розділі «Контакти» відвідувачі веб-сторінки можуть ознайомитися із списком контактів керівництва селищної ради, її структурних відділів та старостинських округів. Також тут доступні контакти закладів освіти громади, поштових відділень, а також є контакти Запорізької районної ради, Запорізької районної державної адміністрації, управління соціального захисту населення.

Головна сторінка сайту Кушугумської селищної ради також містить інформацію, яка актуальна в умовах військової агресії РФ проти України, а саме інформація щодо роботи гуманітарної «гарячої лінії» громади, інформацію щодо роботи прямої телефонної лінії з питань переселенців, пам'ятки щодо дій у разі виникнення НС, інформацію про пункти укриття громади, алгоритми дій щодо пошуку зниклих українців. Також головна сторінка містить форму зворотного зв'язку, яка дозволяє відвідувачам сайту пройшовши коротку ідентифікацію, залишити повідомлення, звернення до Кушугумської селищної ради.

Аналіз наповненості інформацією веб-сайту Кушугумської громади проведено за шкалою 0-100%, де 0 – відсутність інформації у розділі сайту, 10% – створено вкладки розділу, але не наповнено інформацією, 25% – вкладки розділу частково наповнені, не в повному обсязі, 50% – наповнено інформацією половину вкладок розділу; 80% – наповнено інформацією більшість вкладок

розділу; 100% – повна інформація, представлена у розділі сайту. Оцінювання було проведене шляхом отримання результатів опитування працівників селищної ради про стан наповненості інформацією веб-сайту. В опитуванні взяли участь 46 респондентів.

За результатами проведеного опитування, можна зробити висновок, що розділи «Новини», «Фотогалерея», «Контакти» наповнені інформацією на 100%, розділи «Селищна рада», «Документи» наповнено інформацією на 80%, оскільки в розділі «Селищна рада» недостатньо інформації стосовно роботи інших відділів селищної ради, а в розділі «Документи» заповнені не всі вкладки розділу, розділ «ЦНАП» має рівень наповнення 25%, оскільки містить інформацію тільки про одну послугу (Реєстрація місця проживання), розділи «Заклади та підприємства» та «Наша громада» наповнені інформацією на 50 %, так як в розділі «Заклади та підприємства» представлена інформація не про всі комунальні заклади, які працюють на території громади, а розділі «Наша громада» відсутня інформація про селища Балабине та Малокатеринівка.

Крім цього респонденти відмітили наявність на сайті форми зворотного зв'язку, інформації щодо роботи гуманітарної «гарячої лінії» громади, щодо роботи прямої телефонної лінії з питань переселенців, пам'ятки щодо дій у разі виникнення НС, інформації про пункти укриття громади та алгоритмів дій щодо пошуку зниклих українців а також можливості перемикання відображення сайту для людей з вадами зору.

2. Офіційна сторінка Кушугумської селищної ради у соціальній мережі Facebook, створення якої обумовлено потребою інтегрування органу місцевого самоврядування у соціальні мережі та ефективного використання інструментів таких мереж для розповсюдження та оприлюднення інформації в інтернет-просторі. Станом на жовтень 2023 року сторінка налічує 3,6 тис. підписників. Facebook-сторінка містить інформацію про події, новини, заходи, плани, проведення засідань селищної ради та виконкому, нарад, участі представників громади у різних проєктах, залучення гуманітарної допомоги на територію громади, інформацію щодо співпраці з міжнародними фондами та організаціями.

Інформацію на сторінці висвітлено також у розрізі роботи структурних підрозділів громади (зокрема, відділу освіти, культури, молоді та спорту, відділу соціального захисту населення, служби у справах дітей, центру надання соціальних послуг, комунальних підприємств громади та ін.). Також на сторінки періодично транслюється проведення сесій селищної ради, що в свою чергу сприяє підвищенню рівня довіри та прозорості до публічної діяльності Кушугумської громади [37].

3. Офіційна сторінка Кушугумської селищної ради в мережі Instagram допомагає покращити комунікацію між місцевою владою та громадою, а також підвищує відкритість у діяльності громади. Сторінка налічує 2065 фоловерів, станом на жовтень 2023 року розміщено 1728 публікацій. На сторінці висвітлюється інформація про події, новини, заходи, участі представників громади у різних проєктах, залучення гуманітарної допомоги на територію громади, інформацію щодо співпраці з міжнародними фондами та організаціями. Цільова аудиторія фоловерів сторінки, у більшій мірі, молодь, до 30 років. Соціальна мережа Instagram надає можливість створювати візуально привабливий контент, який може привертати увагу громадян і залучати їх до участі у подіях та проєктах, ця платформа може використовуватися для залучення молоді до громадських справ, навчання та ініціатив. Сторінка в Instagram використовується для створення позитивного іміджу громади, показуючи її красу, розвиток та досягнення. Instagram дозволяє створювати візуальну історію громади через фотографії та відеоматеріали, що є ефективним способом спілкування. Сторінка в Instagram дозволяє легко спілкуватися з громадянами, відповідати на їх запитання та коментарі. Це в свою чергу підвищує рівень взаємодії з громадою та забезпечує відкритість та прозорість.

4. Офіційний Telegram-канал Кушугумської громади – важливий інструмент для інформаційного обміну між місцевою владою та громадянами. Станом на жовтень 2023 року офіційний Telegram-канал Кушугумської громади налічує 2 900 підписників. Telegram-канал дозволяє миттєво розповсюджувати важливу інформацію, оголошення та новини щодо подій, рішень місцевої влади

та інших суспільних ініціатив. Це особливо корисно в ситуаціях, коли потрібно швидко повідомити громаду про надзвичайні події або важливі зміни, можна надсилати повідомлення та сповіщення всім підписникам, що забезпечує широке охоплення аудиторії важливою інформацією. Telegram-канал також використовується для запрошення громадян до участі в різних ініціативах, обговоренні питань громадського інтересу, отримання відгуків та пропозицій. Telegram підтримує різноманітні мультимедійні формати, такі як фотографії, відео, аудіо та документи. Це дає можливість створювати візуально привабливий контент для більшого залучення громадян. Telegram-канал громади – ефективний інструмент комунікації та взаємодії між місцевою владою та громадянами, який допомагає покращити спілкування та взаєморозуміння в громаді [39].

5. YouTube-канал Кушугумської громади, у зв'язку із російською навалою, розвивається повільно. Станом на жовтень 2023 року налічує 16 відео із численними переглядами зацікавлених користувачів. Відеоінформацією охоплено різноманітні події у громаді, серед яких успіхи реалізації грантового проєкту Кушугумської громади від GIZ та ULEAD з Європою, зустріч Різдвяної зірки в Кушугумській громаді, інтерв'ю голови Кушугумської громади в ефірі програми «На Часі» UA:Українське радіо Запоріжжя, відеороботи на онлайн конкурс «Унікальність моєї Батьківщини», відео презентація Кушугумської громади. Розміщення відеоінформації про події та новини у громаді на YouTube-каналі свідчить про розуміння та готовність керівництва громади використовувати різноманітні цифрові інструменти у публічній діяльності місцевого органу влади.

6. Електронна пошта Кушугумської селищної ради та окремих підрозділів також слугує одним із цифрових інструментів у її публічній діяльності. Усі бажаючі можуть знайти адресу електронної пошти селищної ради серед інформації, висвітленої на офіційному сайті Кушугумської селищної ради або на офіційних сторінках у соціальних мережах Facebook та Instagram та надіслати електронного листа на e-mail – kushugum_selrada@ukr.net. Інформація про кількість електронних листів, отриманих Кушугумською селищною радою

представлена у Додатку Г.

Зважаючи на те, що обсяг спамових повідомлень, які надходять на електронні адреси в середньому коливається на рівні 8%, то кількість надісланих відповідей через e-mail громади є нижчою, ніж число отриманих. За даними таблиці можна побачити, що у громаді активно використовується такий цифровий інструмент, як електронна пошта, а кількість отриманих та відправлених листів має тенденцію до зростання.

7. Кушугумська селищна рада підключена до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). СЕВ ОВВ – це спеціалізована загальнонаціональна система для обміну електронними документами між/з державними органами та іншими організаціями. Система призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передавання, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення електронних документів та копій паперових документів в електронному вигляді з використанням електронного цифрового підпису, які не містять інформацію з обмеженим доступом, та контролю за виконанням актів, протокольних рішень Кабінету Міністрів України та інших документів [58]. Система забезпечує виконання таких функцій: приймання/передачу організаційно-розпорядчих електронних документів Секретаріату Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади, організацію погодження проєктів нормативних актів між центральними органами виконавчої влади, контроль виконання доручень Секретаріату Кабінету Міністрів, погодження проєктів нормативних документів (КМУ), зберігання електронних документів та їх підготовку до передачі в електронний архів. Станом на жовтень 2023 року кількість загальної кількості вхідної та вхідної кореспонденції становить близько 60 листів. Комунікація з використанням даної системи наразі активно не використовується.

8. У Кушугумській громаді вже як рік функціонує інформаційна система централізованого оповіщення «Повітряна тривога». На території громади базуються три базові станції системи, по одній в кожному населеному пункті громади. Система дозволяє використовувати як звукове так і голосове

оповіщення. Звукове оповіщення представлено сиренами С-40 з автоматикою, система не потребує чергового в громаді і запускається автоматично, отримуючи сигнал із додатку «Повітряна тривога». Голосова система має три канали зв'язку: дротовий (оптика), бездротовий (GSM) та цифровий радіо канал DMR (захищений цифровий радіо-канал з 40 бітним шифруванням). Крім цього система забезпечена резервним живленням, яке дозволяє їй працювати до 40 хв. у безперервному режимі та до 25 годин у режимі очікування. В інформаційній системі реалізовано інформування населення за допомогою мікрофону (передача сигналу на всі базові станції одночасно або окремо на кожну). В якості повідомлення може бути використане заздалегідь підготовлене повідомлення або мелодія. Інформаційна система «Повітряна тривога» наразі охоплює близько 70% території громади. Для 100% покриття всієї території Кушугумської громади необхідно додати ще 3 базові станції. Використання такої системи досить актуально в наш час, оскільки мешканці громади мають змогу постійно та своєчасно отримувати звукові та голосові повідомлення про початок або відбій повітряної тривоги.

9. У Кушугумській громаді реалізована централізована система відеоспостереження. Камери спостереження встановлені: вздовж центральної вулиці, яка проходиться через всі три селища громади, в парках громади, на території закладів освіти, на в'їздах/виїздах із селищ, в місцях найбільшого скупчення людей. Загалом на території громади встановлено 32 камери відеоспостереження. Всі камери виведені на один центральний пульти керування. Система відеоспостереження допомагає відслідковувати події та виявляти можливі загрози для безпеки громади, такі як крадіжки, вандалізм, грабежі та інші злочини, може сприяти запобіганню злочинів або допомагати в їх розслідуванні. Відеоспостереження на дорогах громади використовується для моніторингу руху, виявлення порушень правил дорожнього руху і підвищення загальної безпеки на дорогах. Відеокамери в парках, скверах, спортивних об'єктах і на інших громадських місцях забезпечують моніторинг дотримання правил, заборон та умов безпеки. Загалом відеоспостереження в громаді сприяє

покращенню безпеки, забезпеченню ефективності роботи громадських служб і розслідуванню подій, що стосуються громадського життя а також допомагає покращити якість життя та рівень безпеки громадян.

10. Одне з головних завдань удосконалення системи соціального захисту в умовах децентралізації – забезпечити кожній людині безперешкодний доступ до соціальної підтримки, адміністративних послуг соціального характеру за місцем свого проживання. Тепер саме у громаді приймаються заяви та документи для призначення соціальної допомоги. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» та відділ «Соціального захисту населення» Кушугумської громади у своїй роботі вже майже два роки активно використовують програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Він забезпечує прийом заяв та документів від громадян на призначення соціальних допомог, житлових субсидій, пільг за місцем їх проживання та передачу їх в електронному вигляді органам соціального захисту населення, що суттєво спрощує і пришвидшує обмін та опрацювання інформації, забезпечує зручність для мешканців територіальних громад, особливо віддалених від органів соціального захисту населення. Інформаційна система надає можливість мешканцям громади оформити та отримати адміністративну послугу соціального характеру ближче до місця проживання, а не їхати за нею до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення – у м. Запоріжжя. Сприяє пришвидшенню процесу прийому заяв від громадян шляхом формування електронних заяв, як для призначення усіх видів соціальних допомог та компенсаційних виплат, так і для взяття пільговика на облік, призначення житлової субсидії. «Соціальна громада» дозволяє отримати призначення соціальної допомоги за 20 хвилин. Система «Соціальна громада» взаємодіє з електронною базою Пенсійного фонду та Державної податкової служби, отже «бачить» усі доходи заявника, необхідні для нарахування соціальних виплат. Тому громадянину не треба ходити до цих установ за довідками. Система також автоматично проводить верифікацію заявника і перевіряє, чи не оформлював він уже деінде державної допомоги. Заяви на всі види соціальних послуг оформлюються в електронному вигляді, а

допомога призначається одразу, навіть якщо людина не має всіх довідок на руках (має змогу їх донести пізніше) [55]. За 10 місяців 2023 року в систему подано та опрацьовано 3927 заяв. Взагалі програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» має в своєму складі більш ніж 200 видів послуг, які доступні мешканцям громади. Основні серед них такі: призначення субсидії, пільг, допомога особам з інвалідністю, допомога при народженні дитини, «Паунок Малюка», допомога самотнім, малозабезпеченим, допомога замість пенсії, допомога по догляду, допомога дітям до 6 років з багатодітних сімей, взяття на облік ВПО, допомога ВПО на відшкодування житлово-комунальних послуг, допомога у зв'язку з вагітністю та пологами, допомога по опіці, допомога на поховання.

11. Кушугумська селищна рада реалізувала ініціативу щодо покращення методів інформування населення Кушугумської громади за рахунок впровадження платформи ADWISOR від Київстар. ADWISOR – це інтелектуальна платформа для створення розсилок на базі Big Data, зручний інструмент для швидкого інформування за допомогою SMS-повідомлень. При користуванні цією платформою можна використовувати як власну базу абонентів так і автоматизовані інструменти для пошуку релевантної аудиторії та проведення розсилки. Наприклад можна використовувати смартфільтри ADWISOR такі як: соціально-демографічні (вік, стать); географічні (розсилка в заданому радіусі, місті, регіоні або країні); часові (вибір оптимального часу для розсилки).

Основними перевагами розсилки SMS-повідомлень є:

- зручний формат. SMS-повідомлення є дієвими через свою коротку форму, яка може вмістити лише найнеобхіднішу інформацію;
- універсальність. Короткі SMS можуть надходити навіть клієнтам, які користуються кнопковим телефоном, а не смартфоном;
- доставка SMS без інтернету. Цей пункт особливо важливий під час перебоїв з електроенергією, адже отримувач побачить ваше повідомлення і без доступу до мережі інтернет;

– високий відсоток відкритих повідомлень. За статистикою, SMS-повідомлення відкривають понад 90% отримувачів.

Після повномасштабного вторгнення РФ на територію України, територія Кушугумської громади вже декілька разів зазнала пошкоджень, внаслідок ракетного обстрілу з боку російських військ. В 25 км від нашої громади проходять активні бойові дії. Тому використання даної платформи для інформування мешканців громади є наразі досить актуальним та сприятиме більш швидкому та результативному оповіщенню населення на випадок військової загрози, евакуації населення, інформування про організацію пунктів видачі гуманітарної допомоги на території громади тощо. За допомогою цієї платформи щомісяця мешканцям громади йде розсилка 12000 повідомлень.

Кушугумська громада активно здійснює впровадження та використання різноманітних цифрових інструментів, скільки вони є запорукою ефективної діяльності та взаємодії з іншими суб'єктами, громадянами, органами влади та організаціями.

2.3. Дослідження ефективності застосування цифрових інструментів взаємодії з громадою (загальна ситуація по Україні).

Хочемо ми того чи ні, але цифрові технології дедалі більше ставатимуть частиною нашого життя. Для громад, які це усвідомили, це вже виявилось плюсом. Перехід на онлайн-спілкування під час пандемії COVID-19 зробив нормою віддалені зустрічі з партнерами, зацікавленим бізнесом або інвесторами. На місцевому рівні вже почали використовувати різноманітні інструменти е-урядування, здатні підвищити ефективність управління та організацію надання послуг.

Але треба вже зараз замислюватися над тим, як керування великим обсягом інформації та даних може працювати на користь громад та які інструменти для цього потрібно застосовувати. Зрештою, якісні послуги, що надаються населенню та бізнесу, є головним елементом конкурентних переваг громади.

Ефективність застосування цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування залежить від кількох чинників, включаючи волю та здатність місцевих лідерів впроваджувати ці інновації, наявність фінансування та технічних ресурсів, а також готовність громадян до використання цифрових послуг.

Цифровізація стала глобальним трендом, який охоплює всі сфери суспільного життя. Він не обходить сферу управління місцевим самоврядуванням, яка пов'язана з можливістю того, що розвиток та опанування цифрових технологій дозволить досягти важливих результатів у розвитку громад.

У закордонній практиці на муніципальному рівні реалізуються різні варіанти цифровізації. Україна також пропонує багато практичних занять для опанування сучасними інноваційними техніками. Проте цей процес узгоджується з розвитком інформаційних систем та вдосконаленням електронного урядування. Лише восени 2019 року напрям діджиталізації кардинально змінився, коли його було проголошено одним із головних напрямків національної політики та створено Міністерство цифрової трансформації.

Цифровізація органів місцевого самоврядування є новим етапом у розвитку місцевого самоврядування. Це дає можливість суттєво підвищити його результативність в рамках загального тренду формування цифрового суспільства не тільки в Україні, а й у світі. Іншими словами, цифровізація місцевого самоврядування сприяє підвищенню його ефективності. Водночас успіх діджиталізації трансформації управління місцевим самоврядуванням залежить від того, наскільки під час її впровадження враховано універсальні вимоги управління за результатами. Сьогодні в Україні відбувається процес глобалізації та цифровізації. Слово «цифровий» вже кілька років у всіх на вустах. З'явившись в українській мові лише кілька років тому, цей неологізм є транслітерацією англійського слова «digitization». Це значення є спрощеною формою точнішого терміну «цифрова трансформація» і є проявом глобальної цифрової революції. Згідно з українським законодавством, цифровізація – це насичення фізичного світу зі встановленням електронних і цифрових пристроїв, засобів, систем та

електронних комунікаційних обмінів між ними, що на практиці призведе до інтегрованої взаємодії віртуального та фізичного. Цифрова трансформація дає поштовх для розвитку політичної активності молоді. Інструменти електронної демократії сприяють участі громадян у процесі прийняття рішень. Криза Covid-19 показала нам, що цифрові технології необхідні для нашої економіки та повсякденного життя. Під час цієї кризи люди зробили гігантський цифровий стрибок, перемістивши свою роботу, навчання та соціальне життя в Інтернет. У сфері надання державних послуг використання інформаційних технологій не тільки оптимізує для цих цілей, зменшує бюрократію та скорочує бюджетні витрати, але й підвищує довіру споживачів до влади, сприяє більш ефективному вирішенню проблем щодо обслуговування. Вони економлять час, отримують необхідні їм у життєвій ситуації послуги, тим самим одержуючи від держави очікувані результати, реалізуючи свої законні інтереси та частково досягаючи за допомогою держави своїх цілей.

Цифрові інструменти в органах місцевого самоврядування використовуються для покращення різних аспектів діяльності, включаючи комунікацію з громадою, управління ресурсами та розробку інфраструктурних проектів.

Ось декілька прикладів застосування цифрових інструментів:

- використання електронних порталів для надання послуг громадянам. Багато місцевих органів влади створюють електронні портали (веб-портали, інформаційний портали) – веб-сайти, що надають користувачеві різні інтерактивні сервіси (інтернет-сервіси), які дозволяють громадянам отримувати різні послуги від оформлення дозволів до реєстрації населення онлайн. Це зручно та спрощує взаємодію з органами влади;

- електронна звітність та фінансовий облік. Використання спеціалізованих програм та систем допомагає місцевим громадам вести облік фінансів, складати звіти та контролювати бюджетні ресурси. Це сприяє прозорості та уникненню фінансової недобросовісності;

- електронні системи управління проєктами. Цифрові інструменти дозволяють місцевим органам влади вести проєкти з будівництва та інфраструктури, розподіляти ресурси, контролювати виконання завдань та стежити за термінами;

- електронна архівація та документообіг. Цифрові системи дозволяють органам місцевого самоврядування зберігати та керувати документами та даними в електронному вигляді, спрощуючи пошук та зберігання інформації;

- електронний моніторинг екологічних показників. Деякі громади використовують цифрові інструменти для моніторингу рівня забруднення, якості води та інших екологічних параметрів, що сприяє збереженню навколишнього середовища;

- електронні системи для комунікації з громадою. Органи місцевого самоврядування використовують соціальні медіа, веб-сайти та мобільні додатки для інформування громадян про новини, події та рішення, які стосуються їх регіону.

Ці приклади демонструють, як цифрові інструменти можуть покращити ефективність та прозорість роботи органів місцевого самоврядування та полегшити взаємодію з громадою.

На рівні держави основна частина технологій цифровізації державного управління України сьогодні включає:

- багатоканальне поширення інформації та залучення громадян. Тобто державні інституції починають застосовувати соціальні мережі та месенджери для спілкування з суспільством, залучення її до політичного процесу, формулювання конкретних політичних рішень, обговорення важливих питань. Крім того, сучасні реалії такі, що критична інформація швидше поширюється через соціальні мережі;

- цифрове робоче місце. Це включає відбір персоналу, який знає, як використовувати новітні цифрові технології, щоб допомогти підвищити ефективність і гнучкість співробітників і організацій. Таке «цифрове» робоче місце зменшить витрати на обладнання, подорожі, приміщення та проблеми під

час епідемії та спалахів захворювань;

– електронна ідентифікація громадян. Оскільки кількість цифрових даних, які використовуються державами та громадянами для надання державних послуг, зростає, існує потреба зміцнити довіру до цифрових ідентифікаторів. Тому необхідно сформувати захищений інформаційно-комунікаційний простір, що надає людям доступ до ключових послуг і ресурсів;

– сучасна технічна забезпеченість. Наявність на пунктах обслуговування населення автоматизованої та сучасної техніки для покращення надання існуючих та створення нових послуг;

– державні «цифрові» платформи. Метою сучасної сервісної політики держави є підвищення якості публічних послуг, оптимізація чисельності державних службовців та скорочення бюджетних видатків апарату управління, водночас спрямування цих коштів у більш корисні напрямки.

В деяких регіонах України активно розвивається концепція цифрового міста або Smart city із застосуванням сучасних цифрових технологій, які полегшують життя громадян. Ці технології набувають все більшого поширення також і в сільських районах країни.

Наприклад, на Полтавщині завершилось голосування по програмі «Екологічні громадські ініціативи Полтавської області 2023 року». Процедура проведення «Екоініціатив» схожа на громадський бюджет, що проходить у столиці України, вона також проходила онлайн з використанням систем електронного голосування. Загалом 38048 жителів Полтавщини віддали свої голоси за подані проекти. Така програма відбувається у рамках стратегій перетворення Полтавщини на Smart Region, край, де технології дозволяють приймати найкращі для громади рішення. На сьогодні Smart Region Полтавської області – це Єдина база проектів, що фінансуються коштом бюджетів усіх рівнів. Крім «Екологічних ініціатив» до платформи Smart Region входять такі модулі: Шкільний громадський бюджет, Обласний конкурс проектів розвитку територіальних громад Полтавської області та обласний Бюджет участі. Жителі Полтавщини мають змогу управляти розвитком свого краю. Подібні голосування

та долучення громади до процесу прийняття рішень через IT-інструменти є яскравим прикладом електронного урядування та його розвитку на місцях. Проведене електронне голосування на Полтавщині може стати яскравим прикладом участі кожного члена територіальної громади у вирішенні проблем та поточних питань життєдіяльності громади та застосування цифрових інструментів при реалізації ним своїх громадянських прав [20].

Одним із прикладів ефективної взаємодії територіальних громад із іншими суб'єктами у сфері публічного управління є Проект «Е-рішення для громад», який реалізувався Центром розвитку інновацій за підтримки програми «U-LEAD з Європою». Мета – допомогти громадам перейти до «управління 2.0» – на основі аналізу даних. Як наслідок 2,5 млн. грн. – це пряма економічна вигода громад від проекту. 50 громад із 21 області є учасниками Проекту. Це свідчить про затребуваність та актуальність даного проекту, який є прикладом ефективного державно-приватного партнерства та партнерства територіальних громад із комерційними структурами та громадськими організаціями з метою вирішення важливих завдань життєдіяльності територіальних громад та жителів відповідних населених пунктів [21].

Успішним прикладом Платформи цифрової держави є найпопулярніший український додаток «Дія» (скорочення від «Держава і я»), інтегрований веб-портал мобільних додатків та електронних сервісів, проект «Держава в смартфоні». Загалом можна відзначити, що використання цифрових технологій сприяє значному розширенню функціональних можливостей державних адміністрацій, з позитивними результатами, такими як надання якісних електронних послуг без зайвих витрат часу. Вже зараз можна спостерігати відхід від застарілих бюрократичних форм обслуговування громадян та робота з державними органами та громадськістю щодо покращення інформаційної комунікації та зменшення фінансових витрат на надання публічних адміністративних послуг. Крім того, можна взяти до уваги й успіх цифрової державної платформи Дія. Цифрові документи в додатках мають таку ж юридичну силу, як і фізичні ідентифікатори. Україна першою у світі запровадила

цифровий паспорт і четвертою в Європі запровадила посвідчення водія, а «Дія» доступна в міжнародних аеропортах, банках, поштових відділеннях, потягах і мережних магазинах. Станом на травень 2023 року застосунком і порталом користується вже понад 18,6 млн людей. У застосунку Дія є 14 документів і 23 послуги. За рік було запущено – 3 нових документи та 16 послуг. На порталі Дія цього року з'явилося понад 25 нових сервісів – усього 92 послуги [17].

Таким чином, цифровізація державного управління є одним із найефективніших механізмів поліпшення процесів надання державних послуг та моніторингу всього процесу. Варто зазначити, що Україна впевнено йде пліч-опліч з рештою світу, щодня впроваджуючи інноваційну технологічну політику, засновану на розробці та використанні різноманітних цифрових систем, піднімаючи процес державотворення на новий сучасний рівень. Державні управлінські послуги розвиваються з кожним днем, і найближчим часом Україна завершить створення єдиного функціонального та ефективного електронно-цифрового простору, забезпечуючи впорядковану державно-приватну співпрацю.

На рівні громад на сьогодні найбільш популярними та найефективнішими цифровими інструментами комунікації з громадою є: офіційні веб-сайти територіальних громад, офіційні сторінки в соціальних мережах, telegram-канали.

Повномасштабна війна змінила інформаційні уподобання населення країни: на зміну телевізору, як способу отримати найактуальніших новин, прийшов інтернет, точніше, соціальні мережі.

За даними опитування, проведеного у 2022 році Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС), 59% респондентів віднесли соціальні мережі до топ-2 своїх джерел ознайомлення з новинами.

За результатами дослідження 48% витраченого на новини часу респонденти опитування КМІС проводили в соціальних мережах, ще 34% витрачали на перегляд теленовин, і лише 11% залишали спеціалізованим сайтам. При цьому головним інформатором серед соціальних мереж став Telegram: 41% українців, за даними КМІС, віддали перевагу саме йому, 37% – припадає на

YouTube, а на Facebook – 12% (ще 6% припадає на Viber, а на всі інші мережі, разом узяті, – 3%). Відповідними є і «вимоги» до видів контенту в інтернеті: серед тих, хто отримує інформацію звідти, 62% надають перевагу коротким відео і 61% – коротким інформаційним повідомленням [15].

Веб-сайти територіальних громад на сьогодні залишаються одними із основних офіційних джерел отримання інформації для громадян. Це важливий канал комунікації між місцевою владою і громадою.

Ефективність веб-сайту як інструмента взаємодії з громадою в Україні залежить від багатьох факторів, таких як якість сайту, доступність інформації, активність громади, а також технічні та культурні обмеження. Веб-сайти можуть бути дуже корисними, але їхню ефективність слід розглядати в контексті конкретної громади та її потреб.

Ключові аспекти, які впливають на ефективність веб-сайту взаємодії з громадою в Україні:

- якість та зручність веб-сайту грають важливу роль. Якщо сайт надто складний або неінтуїтивний, то він може відлякувати від користувачів. Важливо мати зручний дизайн та легку навігацію;
- веб-сайт повинен надавати зрозумілі, корисні та актуальні дані для громади. Інформація про програми, послуги, події та рішення місцевої влади повинна бути легко доступною;
- ефективність веб-сайту залежить від активності самої громади. Якщо громада не взаємодіє з сайтом або не використовує його ресурси для обговорення та участі, то він може бути менш ефективним;
- Україна має різний рівень доступу до Інтернету в різних регіонах. Технічні обмеження, такі як повільний інтернет або відсутність доступу до сучасних технологій, можуть ускладнити ефективність веб-сайту;
- культурні особливості і звичаї також важливі. В Україні можуть існувати певні побоювання або недовіра до використання веб-сайтів для взаємодії з місцевою владою або громадою;

– важливо, щоб персонал, який відповідає за веб-сайт, був підготовлений та міг надавати технічну підтримку.

Загалом, веб-сайти можуть бути дуже ефективним інструментом взаємодії з громадою в Україні, але їхню ефективність слід постійно вдосконалювати та враховувати конкретні потреби та умови кожної територіальної громади.

Більш популярними серед громадян, на відміну від офіційних сайтів, є соціальні мережі. Вони дозволяють місцевим органам влади та громадам спілкуватися, ділитися інформацією та взаємодіяти з громадянами на багатьох рівнях. Ось деякі переваги та способи, які підтверджують ефективність сторінок в соціальних мережах:

– соціальні мережі широко використовуються громадянами різного віку та соціальних груп, що робить їх дуже зручними для комунікації. Громадяни можуть легко отримувати інформацію та спілкуватися з органами влади, не покидаючи соціальну мережу, якою вони користуються щоденно;

– завдяки можливостям ділитися інформацією в соціальних мережах, інформація може швидко розповсюджуватися серед громадян. Це особливо корисно в ситуаціях надзвичайних подій або під час розповсюдження важливих повідомлень;

– сторінки в соціальних мережах можуть стати місцем для обговорення важливих питань, проведення опитувань, збору відгуків громади та залучення їх до прийняття рішень;

– соціальні мережі надають можливість для відповідей на запитання громадян, обміну коментарями та відповідями на їхні звернення. Це дозволяє органам влади реагувати на конкретні потреби та побажання громади;

– сторінки в соціальних мережах можуть надавати інформацію про події, програми, послуги та рішення місцевої влади, що сприяє підвищенню прозорості та доступності інформації;

– соціальні мережі надають інструменти для відстеження взаємодії з аудиторією та аналізу ефективності публікацій, що дозволяє покращити комунікацію.

Однак для досягнення ефективності сторінок в соціальних мережах в Україні, важливо дотримуватися кількох принципів, таких як регулярне оновлення контенту, відкритість для діалогу, застосування зворотного зв'язку з громадою та забезпечення безпеки та конфіденційності інформації.

Загалом, сторінки в соціальних мережах можуть бути дуже ефективним інструментом взаємодії з громадою в Україні, але їхня успішність визначатиметься якістю та стратегією комунікації, а також взаємодією з активною громадою.

Telegram став однією із найбільш популярних платформ для комунікації та обміну інформацією. Telegram-канали можуть бути досить ефективним інструментом взаємодії з громадою в Україні, особливо в контексті швидкого інформування та комунікації з аудиторією. Залежно від мети та якості каналу, вони можуть бути корисними для низки завдань:

- Telegram-канали можуть служити засобом надання актуальної інформації про події, рішення місцевої влади, новини та інші важливі публічні повідомлення. Це може бути особливо важливо в ситуаціях надзвичайних подій або швидких змінах;
- Telegram-канали надають можливість для обміну думками та відгуками від аудиторії. Громадяни можуть залишати коментарі, питання та пропозиції, що дозволяє місцевій владі слухати голос громади та реагувати на її потреби;
- Telegram-канали дозволяють оперативно поширювати важливу інформацію через миттєві повідомлення. Це може бути корисно в надзвичайних ситуаціях, таких як природні катастрофи або ситуації з громадською безпекою;
- в Telegram-каналах можна створювати опитування та анкети для збору думок та відгуків громади з певних питань, що допомагає враховувати їхні думки при прийнятті рішень;
- Telegram-канали також можуть сприяти взаємодії між громадянами, допомагаючи їм знайти спільних зацікавлених осіб і обговорити питання, що цікавлять їх.

Однак важливо враховувати, що успіх Telegram-каналу залежить від якості комунікації, яку надає місцева влада чи організація. Канал повинен активно оновлюватися, бути відкритим для діалогу та взаємодії з громадою, та надавати корисну та актуальну інформацію.

Також важливо враховувати, що не всі громадяни мають доступ до Telegram, і цей канал може бути більш ефективним у великих містах та серед молоді, ніж серед літніх людей або у менших сільських громадах. Тому, для максимальної ефективності взаємодії з громадою, варто розглядати кілька різних комунікаційних інструментів для різних аудиторій та потреб.

Для вимірювання та моніторингу поточного рівня цифрової трансформації у територіальних громадах України на основі визначених пріоритетів цифрового розвитку України впроваджено індекс цифрової трансформації громад. Його презентація відбулась 14 липня 2023 року. Дослідження проводяться у межах швейцарсько-української Програми EGAP спільно з Мінцифрою та компанією Deloitte.

Індекс цифрової трансформації громад України – це дослідження рівня цифрового розвитку громад та їхньої готовності до діджитал-трансформації. Із його допомогою держава зможе виявити проблемні зони та сформуванати якісний план цифрового розвитку на роки [23].

За результатами Індексу визначають рівень цифрової зрілості громад – від стартового до трансформаційного.

Громади оцінюватимуть за п'ятьма категоріями:

1. Цифрова економіка. Чи сприяє громада високій якості інформаційних технологій та розвитку ІТ-екосистеми?
2. Розвиток цифрових навичок населення. Яким є рівень цифрової грамотності та підтримки громадян, які мають бажання розвиватися в ІТ?
3. Цифрова інфраструктура. На який відсоток громада покрита інтернет-мережею, чи має цифрові хаби / коворкінги?
4. Цифровізація публічних послуг. Чи користуються мешканці онлайн-сервісами, відвідують ЦНАП?

5. Цифрова трансформація органів місцевого самоврядування. Який рівень діджитал-навичок мають представники ОМС, чи проходять навчання з цифрової грамотності?

Індекс цифрової трансформації громад допоможе сформувати дорожні карти для кожної громади, щоб посилити та пришвидшити розбудову цифрової держави. Результати вимірювання дозволять осередкам побачити свої сильні та слабкі сторони і, відповідно, розвивати цифрові послуги, потрібні в їхньому регіоні. А також – цифрову освіту та економіку, що сприятиме потоку інвестицій для локальних проєктів.

Тепер щороку за результатами вимірювання Індексу буде висвітлюватися рейтинг громад. Завдяки рейтингу буде можливість оцінити цифрову зрілість громад та зменшити цифровий розрив у регіонах. Індекс допоможе Мінцифрі визначити громади, які потребують додаткової уваги, а також сформувати системний підхід до регіональної цифровізації. Також рейтингування визначить лідерів діджиталізації, які зможуть обмінюватися найкращими практиками. Усе це, зокрема, – для того, щоб жителі віддалених сіл і великих міст мали рівний доступ до публічних послуг і жили в комфорті та інклюзії.

До 2024 року індекс має допомогти державі досягти стратегічних цілей цифрової трансформації. Серед них – залучення 6 мільйонів українців до програми цифрових навичок, а також – оцифрування 100% публічних послуг для громадян та бізнесу.

Загальною тенденцією по країні є поступове вдосконалення та розвиток цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування з метою полегшити взаємодію з громадою, покращити транспарентність та забезпечити доступ до послуг та інформації через онлайн-платформи.

Ефективність цього процесу залежить від декількох факторів:

– успішна імплементація цифрових інструментів потребує активної підтримки вищих посадових осіб в органах місцевого самоврядування. Якщо вони не підтримують це інноваційне зусилля, це може призвести до невдачі.

– наявність достатніх фінансових ресурсів для розробки, впровадження та підтримки цифрових проектів є критичною. Бюджетні обмеження можуть ускладнити впровадження технологій.

– наявність сучасної інфраструктури та технічних ресурсів, таких як комп'ютери, мережі та програмне забезпечення, є важливими для успішної роботи з цифровими інструментами.

– працівники місцевих органів мають мати необхідні навички та знання для використання цифрових інструментів. Навчання персоналу може бути важливим чинником успіху.

– забезпечення кібербезпеки є обов'язковим, оскільки органи місцевого самоврядування мають обробляти конфіденційні дані громадян. Наявність ефективних заходів безпеки важлива для запобігання кібератак і витоків інформації.

– взаємодія та зв'язок з громадою грають важливу роль. Якщо громада не приймає цифрові інструменти або не користується ними, то це може обмежити їхню ефективність.

– для ефективної взаємодії з громадою органи місцевого самоврядування повинні дотримуватися принципів прозорості та відкритості в роботі. Це створює довіру та сприяє успіху цифрових ініціатив.

– законодавча база та регулювання також можуть вплинути на можливість використання цифрових інструментів у місцевому самоврядуванні.

Загалом, успіх використання цифрових інструментів в органах місцевого самоврядування залежить від комплексного підходу, що враховує технічні, організаційні та соціокультурні аспекти.

Ефективність використання цифрових інструментів взаємодії з громадою в органах місцевого самоврядування може значно варіюватися в залежності від регіону, країни та конкретної ініціативи.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців Кушугумської селищної ради.

Публічне управління на сьогодні перейшло у якісно нову фазу свого розвитку. Розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного врядування, всеохоплююча діджиталізація усіх адміністративних процесів вимагають від публічних службовців наявності відповідних компетенцій для належного втілення цифрових змін. Цифровізація сьогодні має вагомий вплив на всі сфери життя суспільства, результатом її діяльності має стати підвищення якості життя населення та підвищення ефективності управління.

Характеризуючи цифрові компетенції, варто зазначити, що це сукупність певних навичок, знань, умінь, наявність рис і якостей, які дають змогу користуватися інформаційними системами та технологіями під час своєї професійної діяльності. Наявність таких компетенцій дозволяє виконувати комплексні завдання у цифровому середовищі, на відміну від цифрової навички, яка означає спроможність виконувати певну дію з використанням цифрових технологій впевнено з належною точністю і швидкістю, яка з часом стає автоматичною.

Цифрова компетентність є ключовою компетентністю в умовах четвертої промислової революції. Цей термін містить впевнене, критичне та відповідальне використання і взаємодію з цифровими технологіями для навчання, працевлаштування, роботи, дозвілля та участі у суспільному житті. Вона охоплює такі поняття, як інформаційна грамотність та медіаграмотність, комунікація та співпраця, створення цифрового контенту, безпека (включаючи захист персональних даних у цифровому середовищі та кібербезпеку), а також розв'язання різнопланових проблем і навчання впродовж життя.

Беручи до уваги посадових осіб та службовців Кушугумської селищної ради, можна відзначити, що частина з них має недостатній рівень цифрових компетенцій. Це проявляється в основному при роботі з цифровим контентом, коли необхідно знайти потрібну інформацію, її опрацювати, відредагувати, змінити формат, відправити. Також досить часто виникають труднощі при використанні інформаційних систем, онлайн-застосунків та прикладного програмного забезпечення. Це призводить до проблем в роботі, витрачання великої кількості часу на питання, які можна вирішити в декілька кліків, а також призводить до формування негативного іміджу органу місцевого самоврядування та публічної служби взагалі.

В умовах стрімкого технологічного розвитку і наступу цифрової ери, підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців ОМС стає необхідністю для ефективного виконання їхніх обов'язків та взаємодії з громадянами. Це завдання може бути успішно вирішене шляхом комплексного підходу, який включає в себе навчання, практичний досвід, технологічні ініціативи та створення стимулів для особистого розвитку [34].

Важливо впроваджувати систематичні програми навчання та підвищення кваліфікації. Ці програми повинні охоплювати різноманітні аспекти цифрових технологій, починаючи від базових навичок роботи з офісними програмами і закінчуючи аналізом даних, кібербезпекою та використанням сучасних електронних систем управління. Навчання може проводитися як в традиційних класах, так і через онлайн-платформи, забезпечуючи гнучкість для учасників.

Впровадження систематичних програм навчання та підвищення кваліфікації представляє собою ключовий етап у підвищенні цифрових компетенцій посадових осіб та службовців ОМС. Цей підхід відображає важливість не лише вміння користуватися базовими офісними програмами, але і розуміння широкого спектру цифрових технологій, що включають аналіз даних, кібербезпеку та використання сучасних електронних систем управління.

Перш за все, базові навички роботи з офісними програмами є фундаментальним елементом сфери цифрових технологій. Співробітники ОМС

повинні володіти елементарними вміннями роботи з текстовими редакторами, електронними таблицями та презентаційними інструментами. Це є основою для подальших кроків у вивченні більш складних цифрових інструментів.

Однак важливо перейти далі від базових навичок та розглядати аспекти, які відповідають вимогам сучасного цифрового середовища. Аналіз даних, наприклад, стає ключовим елементом стратегічного управління в органах місцевого самоврядування. Працівники повинні навчатися ефективно збирати, обробляти та аналізувати дані для прийняття обґрунтованих рішень. Програми навчання повинні включати в себе практичні вправи та кейси для застосування отриманих знань на практиці [35].

Крім того, кібербезпека стає необхідною частиною цифрового навчання, оскільки посадові особи та службовці взаємодіють із великою кількістю конфіденційної інформації. Вони повинні розуміти основні принципи захисту інформації та вміти виявляти можливі кіберзагрози. Навчання в цій сфері допоможе запобігти можливим інцидентам та зберегти конфіденційність даних.

Використання сучасних електронних систем управління є ще одним важливим аспектом. Онлайн-платформи та електронні сервіси можуть спростити взаємодію з громадянами та оптимізувати адміністративні процеси в ОМС. Тому навчання працівників використанню цих систем є актуальним та важливим елементом підвищення цифрових компетенцій.

Систематичні програми навчання та підвищення кваліфікації є необхідним елементом стратегії підвищення цифрових компетенцій посадових осіб та службовців ОМС. Забезпечення різноманітності тем, практичних завдань та гнучкості в навчанні є ключовим для успішного впровадження цих програм і створення висококваліфікованого та адаптованого до цифрової епохи персоналу в органах місцевого самоврядування.

Необхідно активно впроваджувати практичні заняття та майстер-класи, де службовці могли б застосовувати отримані знання на практиці. Реальні сценарії використання цифрових інструментів у роботі ОМС допоможуть збільшити практичний досвід та навички персоналу.

Впровадження практичних занять та майстер-класів є невід'ємною частиною стратегії підвищення цифрових компетенцій посадових осіб та службовців ОМС. Це не лише ефективний спосіб збільшити практичний досвід та навички персоналу, але і забезпечити їхню здатність ефективно використовувати цифрові інструменти в реальних робочих умовах.

Практичні заняття можуть включати в себе розв'язання реальних завдань, які можуть виникнути в повсякденній роботі ОМС. Це може бути взаємодія з електронними системами управління, оптимізація адміністративних процесів за допомогою цифрових інструментів, аналіз даних для прийняття управлінських рішень, тощо. Важливо, щоб ці завдання були практично орієнтованими та відображали реальні виклики, з якими зіштовхуються працівники ОМС у своїй роботі.

Майстер-класи від експертів в галузі цифрових технологій можуть стати ефективним інструментом для надання спеціалізованих знань та вмінь. Це може включати в себе сесії з ефективного використання конкретних програм, аналізу тенденцій у цифровій сфері, або поглиблення в аспектах кібербезпеки.

Важливою частиною таких занять є можливість обговорення та обміну досвідом між службовцями. Інтерактивні формати забезпечать можливість вирішення конкретних питань, взаємного навчання та обміну найкращими практиками.

Під час практичних занять службовці отримують не лише теоретичні знання, а й навички, необхідні для вирішення реальних завдань у своїй професійній сфері. Це допомагає не тільки закріпити теоретичні знання, але й підготує персонал до швидко змінюваного цифрового середовища та викликів, які можуть виникнути в майбутньому.

Отже, активне впровадження практичних занять та майстер-класів є ключовим елементом стратегії підвищення цифрових компетенцій у сфері ОМС. Це дозволяє не лише ефективно вивчати нові технології, але і інтегрувати отримані знання в робочий процес, підготовлюючи персонал до викликів цифрового сучасного світу.

Важливо підтримувати ініціативи, спрямовані на впровадження нових технологій та цифрових інновацій в роботу ОМС. Це може охоплювати впровадження електронних систем управління, розробку мобільних додатків для взаємодії з громадянами, а також використання штучного інтелекту для оптимізації процесів.

Підтримка ініціатив, спрямованих на впровадження нових технологій та цифрових інновацій в роботу ОМС, є ключовою для трансформації та оптимізації діяльності цих органів в умовах сучасного цифрового середовища. Цей підхід відображає визнання того, що впровадження новітніх технологій сприяє покращенню ефективності, прозорості та взаємодії з громадянами.

Важливим аспектом є впровадження електронних систем управління, які дозволяють автоматизувати та оптимізувати ряд адміністративних процесів. Це може включати в себе системи обліку та звітності, електронний документообіг, а також системи моніторингу та звітності. Впровадження таких систем дозволяє прискорити процеси прийняття рішень та забезпечити їх більшу точність та прозорість [43].

Розробка мобільних додатків є ще однією перспективною ініціативою. Ці додатки можуть слугувати інструментами для зручної взаємодії громадян з органами самоврядування. Вони можуть містити можливості для зручного отримання інформації, подання заяв та скарг, а також участь в онлайн-консультаціях. Мобільні додатки створюють місток між громадянами та ОМС, спрощуючи взаємодію та забезпечуючи більшу доступність адміністративних послуг.

Штучний інтелект може стати потужним інструментом для оптимізації процесів в ОМС. Використання алгоритмів машинного навчання та аналізу великих обсягів даних може допомогти прогнозувати та оптимізувати вирішення конкретних завдань. Наприклад, це може бути використано для прогнозування потреб громади, оптимізації розподілу ресурсів або вдосконалення систем взаємодії з громадянами.

Важливим елементом успішної імплементації цих технологічних інновацій

є надання належної підтримки та навчання персоналу ОМС. Це може включати в себе тренінги, семінари та консультації з експертами у галузі цифрових технологій.

Загалом, підтримка ініціатив щодо впровадження новітніх технологій та цифрових інновацій в ОМС відкриває шлях до більш ефективної, відкритої та адаптивної системи самоврядування, що відповідає вимогам сучасного суспільства.

Створення стимулів для посадових осіб та службовців для самостійного розвитку цифрових навичок грає ключову роль. Це може бути винагорода за досягнення в цифровій сфері, надання можливостей для участі у конференціях, тренінгах чи отримання сертифікатів.

Створення стимулів для самостійного розвитку цифрових навичок є критично важливим аспектом в стратегії підвищення рівня компетентностей посадових осіб та службовців в ОМС. Такий підхід не лише заохочує персонал до активного вивчення нових технологій, але і створює позитивну атмосферу інновацій та постійного самовдосконалення.

По-перше, можливості для отримання винагороди за досягнення в цифровій сфері можуть включати фінансові бонуси, премії чи підвищення заробітної плати. Такі стимули демонструють, що компетентність у цифрових технологіях вважається цінним активом та є об'єктом визнання та заохочення. Крім того, можливості для отримання бонусів можуть бути пов'язані з конкретними досягненнями, такими як успішна імплементація цифрового проекту або високий рівень володіння новими технологіями.

По-друге, участь у конференціях, тренінгах та отримання сертифікатів може стати ефективним способом для службовців ОМС отримати поглиблені знання та навички. Фінансування таких заходів та підтримка у їхньому відвідуванні створить мотивацію для посадових осіб активно розвивати свої цифрові навички. Крім того, взаємодія зі спеціалістами, обмін досвідом та практиками на таких заходах сприятиме створенню мережі професійних контактів та розширенню кругозору в галузі цифрових інновацій.

По-третє, можливості для саморозвитку можуть включати доступ до онлайн-курсів, вебінарів та ресурсів для самостійного вивчення нових технологій. Забезпечення зручного доступу до навчальних матеріалів сприяє гнучкості та можливості самостійного вивчення, враховуючи графік та індивідуальні потреби кожного працівника.

Створення стимулів для самостійного розвитку цифрових навичок є необхідною складовою успішної стратегії підвищення компетентностей в ОМС. Такий підхід впливає на мотивацію персоналу та сприяє створенню культури постійного навчання та інновацій.

У висновку можна відзначити, що підвищення рівня цифрових компетенцій посадових осіб та службовців ОМС стає стратегічно важливим завданням в умовах сучасного цифрового середовища. Для досягнення успіху у цій сфері необхідно впроваджувати систематичні заходи, що охоплюють різні аспекти навчання та розвитку персоналу.

Навчання повинно бути комплексним і охоплювати різні аспекти цифрових технологій, починаючи від базових навичок і завершуючи спеціалізованими знаннями. Систематичні програми навчання та підвищення кваліфікації дозволять персоналу ОМС отримати необхідні знання для ефективної роботи з сучасними цифровими інструментами.

Практика важлива для закріплення отриманих знань і навичок. Проведення практичних занять, майстер-класів та робочих сесій дозволяє персоналу застосовувати теоретичні знання у реальних сценаріях роботи. Це сприяє не тільки закріпленню матеріалу, але й формуванню навичок, які можна використовувати у повсякденній роботі.

Інновації важливі для забезпечення креативного підходу до вивчення цифрових технологій. Впровадження нових ідей, технологій та методів навчання сприяє розвитку гнучких та адаптивних стратегій в освітньому процесі, що особливо важливо в умовах швидко змінюваного технологічного середовища.

Стимулювання самостійного розвитку цифрових навичок через різноманітні заходи, такі як винагороди, можливості для участі у конференціях

та отримання сертифікатів, грає ключову роль. Це створює мотивацію для персоналу самостійно вдосконалювати свої цифрові навички та застосовувати їх у роботі.

У цілому, лише через гармонійне поєднання навчання, практики, інновацій та стимулів можна досягти сталого підвищення кваліфікації персоналу та створити умови для ефективного використання цифрових технологій у роботі ОМС. Залучення різних сторін, включаючи уряд, навчальні установи та самих посадових осіб, є ключем до успіху в цьому стратегічно важливому завданні.

3.2. Залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи, консультації та голосування.

У сучасному світі, насиченому стрімкими темпами технологічного прогресу, цифрові платформи стають не лише інструментами передового розвитку, але й ключовими елементами демократичного управління та розвитку суспільства. Залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи відкриває нові можливості для активної участі громадян у формуванні стратегій, вирішенні важливих питань та сприяє підвищенню рівня відповідальності та довіри до влади.

Однією з найважливіших переваг цифрових платформ у цьому контексті є їхня здатність зробити участь громадян більш доступною та зручною. Онлайн-голосування, консультації та інші цифрові механізми дозволяють громадянам виражати свої думки, незалежно від часових або географічних обмежень. Такий підхід розширює можливість висловлення різноманітних голосів, враховує думки різних соціальних груп та сприяє включенню всіх верств суспільства у процеси вирішення важливих питань.

Цифрові платформи надають змогу громадянам активно впливати на формування стратегій розвитку та вирішення проблем. Через онлайн-консультації та голосування, громадяни можуть брати участь у прийнятті рішень, висловлювати свої погляди та вносити пропозиції. Це не лише сприяє

врахуванню різноманітних точок зору, але й допомагає уникнути відчуття відчуження громадян від політичних процесів. Це важливо для забезпечення представництва інтересів різних груп населення та формування рішень, які відповідають потребам різноманітної громадськості. Крім того, цифрові платформи можуть допомагати у визначенні пріоритетів та напрямків розвитку. Голосування за проекти чи ініціативи може стати інструментом визначення, які аспекти роботи органів влади є найважливішими для громадськості. Це сприяє більш ефективному розподілу ресурсів та врахуванню реальних потреб громади.

Цифрові платформи не лише розширюють можливості для залучення громадськості до прийняття рішень, але також відкривають нові горизонти для взаємодії та обміну інформацією між владою та громадянами. За допомогою соціальних мереж, форумів та інших онлайн-ресурсів громадяни можуть висловлювати свої думки, обговорювати питання та навіть об'єднуватися для спільних ініціатив. Це створює відкрите інформаційне середовище та сприяє взаєморозумінню між владою та громадянами.

Спільноти, об'єднані в соціальних мережах, створюють простір для обговорення актуальних питань та обміну думками. Це не лише робить владу більш доступною для громадян, але і дозволяє владі отримати реальний зворотний зв'язок щодо своєї діяльності. Громадські форуми стають ареною для висловлення різноманітних поглядів та вирішення суперечливих питань, що збагачує процес прийняття рішень різноманітністю точок зору.

Онлайн-ресурси також стають майданчиком для об'єднання громадян для спільних ініціатив та дій. Це може бути ініціатива з розв'язання конкретної проблеми, підтримка благодійних проектів або обговорення та підтримка ключових ідей. Такі спільні зусилля стають вагомим інструментом для впливу на суспільно-політичні процеси та підсилюють громадський вплив на рішення.

Створення відкритого інформаційного середовища важливо для взаєморозуміння між владою та громадянами. Публічні обговорення та обмін ідеями сприяють створенню взаємної довіри і зменшують відстань між публічними службовцями та громадянами. Онлайн-середовище створює

можливість для громадян більш ефективно впливати на формування політик та вимагати від влади відкритості та відповідальності.

Звісно, існують виклики та обмеження у впровадженні цифрових платформ для громадської участі. Необхідно вирішувати питання щодо безпеки даних, забезпечення доступності для всіх верств населення та уникнення спотворень в процесі голосування. Однак, за належного управління та розробки, цифрові платформи можуть стати потужним інструментом для зближення влади та громади.

Питання безпеки даних у сучасному цифровому середовищі є критичним елементом, який вимагає найвищого рівня уваги та заходів для захисту особистої інформації громадян. Враховуючи зростання кількості цифрових платформ та збільшення обсягів зберігання та обробки даних, розробка та впровадження ефективних заходів забезпечення безпеки є надзвичайно важливою. Це включає в себе шифрування даних, вдосконалення методів ідентифікації та надійні системи зберігання інформації. При цьому важливо також використовувати чіткі нормативні рамки та стандарти безпеки, які визначають вимоги до цифрових платформ.

Шифрування даних вважається одним із найбільш ефективних способів захисту інформації від несанкціонованого доступу. Застосування механізмів шифрування дозволяє перетворювати дані в незрозумілу форму для тих, хто не має відповідних ключів. Важливо вдосконалювати ці технології, забезпечуючи надійні алгоритми та постійно вдосконалюючи методи шифрування.

Методи ідентифікації також грають ключову роль у системах безпеки. Використання біометричних даних, двофакторної аутентифікації та інших передових методів може суттєво підвищити рівень захисту доступу до цифрових платформ. Важливо враховувати змінюваність та надійність таких методів для ефективного запобігання несанкціонованому доступу.

Системи зберігання інформації повинні відповідати високим стандартам безпеки. Використання захищених серверів, систем резервного копіювання та моніторингу заходів безпеки дозволяє запобігти втраті чи несанкціонованому

доступу до важливих даних. Регулярне тестування на проникнення та аудити безпеки можуть виявляти потенційні слабкі місця та допомагати вдосконалити системи.

Чіткі нормативні рамки та стандарти безпеки визначають правила та вимоги, яким повинні відповідати цифрові платформи. Розробка та дотримання таких стандартів сприяє уніфікації підходів та забезпечує високий рівень безпеки для всіх учасників.

Важливо також враховувати динаміку змін у кіберзлочинах та активно адаптувати заходи безпеки до нових загроз. Забезпечення невинного вдосконалення та оновлення заходів забезпечення безпеки є критично важливим для ефективного захисту від загроз, які постійно змінюються у цифровому просторі.

Доступність цифрових платформ для всіх верств населення є критично важливим аспектом при розвитку громадської участі та впровадженні цифрових інструментів у прийнятті рішень. Цей аспект стає особливо значущим, оскільки сучасні технології мають бути доступними та зрозумілими для різних соціальних груп, включаючи людей з обмеженими можливостями та тих, які не мають широкого доступу до Інтернету.

Однією з ключових проблем може бути технологічний розрив між різними соціальними групами. Деякі люди можуть мати обмежений доступ до сучасних гаджетів чи високошвидкісного Інтернету, що може обмежити їхню можливість використовувати цифрові платформи. У зв'язку з цим, важливо розглядати альтернативні шляхи доступу, наприклад, використання мобільних технологій, які більш поширені серед різних груп населення.

Націлені кампанії навчання та підтримки грають важливу роль у підвищенні рівня цифрової грамотності серед різних верств населення. Це може включати в себе організацію безкоштовних тренінгів, семінарів та інструкцій, які допомагають людям оволодіти базовими навичками використання цифрових інструментів. Особлива увага повинна бути приділена групам з обмеженими можливостями, забезпечуючи їм доступність та адаптовані методи навчання.

Важливо також розглядати питання цифрового залучення в контексті регіональних та соціокультурних особливостей. Різні групи можуть вимагати різних форм підтримки, і це важливо враховувати при розробці програм та ініціатив. Такий індивідуальний підхід дозволяє забезпечити, що всі громадяни мають рівний доступ до цифрових платформ та можуть активно брати участь у процесах прийняття рішень.

Уникнення спотворень у процесі голосування – ще одне виклик, який вимагає серйозного уваги. Важливо розробляти ефективні механізми перевірки та контролю відкритості та прозорості в цифрових платформах. Використання блокчейн-технологій для гарантування недоторканості та відстеження голосів може стати ефективним рішенням для забезпечення чесності електронних голосувань.

Для успішного впровадження цифрових платформ необхідно також здійснювати постійний моніторинг та оновлення систем, враховуючи нові технологічні вдосконалення та реагуючи на виявлені слабкі місця. Регулярні аудити та взаємодія з експертами з кібербезпеки можуть забезпечити високий рівень безпеки та надійності цифрових платформ.

Вирішення викликів та обмежень у впровадженні цифрових платформ для громадської участі потребує комплексного підходу та систематичних заходів. З врахуванням важливості цих питань та відповідального підходу до їх вирішення, цифрові платформи можуть стати потужним інструментом для зближення влади та громади, сприяючи більш ефективному та прозорому управлінню.

Зрештою, цифрові платформи для залучення громадськості до прийняття рішень визначають новий рівень взаємодії між владою та громадянами. Вони стають не тільки інструментами для вираження думок, але й механізмами для спільного формування майбутнього. Забезпечення доступності та безпеки цифрових платформ, а також врахування різноманітних інтересів громадян є важливими аспектами для успішної імплементації цього підходу.

Залучення громадськості до процесів прийняття рішень через цифрові платформи є необхідним елементом розвитку демократії та підвищення

громадянського суспільства. Це відкриває шлях до більш ефективного та відкритого управління, сприяє зміцненню довіри до влади та формує активне громадянське суспільство, здатне впливати на ключові аспекти розвитку країни.

3.3. Запуск віртуальних приймалень для вирішення питань громадян за допомогою відеокommунікації або чат-ботів.

В сучасному інформаційному віці, де технології стрімко розвиваються, питання доступності та ефективності державних послуг набувають особливого значення. Традиційні методи надання публічних послуг поступово втрачають актуальність, оскільки громадяни та бізнес вимагають більш швидких, зручних і технологічно сучасних рішень. Запуск віртуальних приймалень, які використовують відеокommунікацію та чат-боти, стає ключовим елементом у вирішенні питань громадян.

Запуск віртуальних приймалень визначається як один із ключових елементів у модернізації державного управління. Використання відеокommунікації та чат-ботів відкриває нові горизонти для взаємодії між громадянами і владою.

Віртуальна приймальня – це інноваційний підхід до надання адміністративних та консультаційних послуг, який використовує сучасні технології для спрощення взаємодії між громадянами та державними органами. Ця концепція передбачає використання відеокommунікації, чат-ботів, та інших інструментів електронного спілкування для забезпечення зручного та швидкого отримання необхідної інформації або послуг.

Віртуальні приймальні працюють в режимі онлайн, де громадяни мають можливість звертатися до представників влади через відеоконференції чи чат-інтерфейси на веб-сайті. Це дозволяє отримати консультації, вирішувати питання або подавати документи без необхідності особистого візиту до офісів.

Важливо відзначити, що віртуальні приймальні вриваються в усі куточки нашого глобального суспільства, роблячи послуги держави доступними для громадян незалежно від їхнього місця проживання. Громадяни віддалених

районів, які традиційно стикалися з обмеженнями географічної відстані до офісів або установ, тепер можуть отримати необхідну допомогу безпосередньо зі зручності свого дому чи робочого місця. Це робить надання послуг більш гнучким та відповідає вимогам сучасного ритму життя. Крім того, важливим елементом віртуальних приймалень є їхня здатність забезпечувати високий рівень прозорості та відкритості в роботі державних структур. Громадяни тепер можуть миттєво отримувати доступ до необхідної інформації, взаємодіяти з представниками влади за допомогою відеоконунікації чи чат-ботів. Це сприяє створенню відкритого та демократичного суспільства, де інформація є доступною та зрозумілою для всіх шарів населення.

Також, важливо підкреслити, що впровадження віртуальних приймалень відображає збільшену відповідальність владних структур перед своїми громадянами. Забезпечення легкого доступу та відкритості стає невід'ємною частиною ефективного управління, що враховує потреби і вимоги постійно змінюючогося суспільства.

Використання чат-ботів у віртуальних приймальнях розкриває перед нами нові горизонти у сфері надання адміністративних послуг та обслуговування громадян. Цей інноваційний підхід перетворює взаємодію з державними установами, забезпечуючи швидке та ефективне реагування на запитання та потреби громадян.

Чат-боти представляють собою програми, які можуть автоматично взаємодіяти з користувачами через текстовий або голосовий інтерфейс. У контексті віртуальних приймалень вони використовуються для автоматизації відповідей на стандартні запитання та вирішення типових питань громадян.

Однією з основних переваг використання чат-ботів є їхня здатність оперативно та послідовно взаємодіяти з користувачами, реагуючи на їхні запитання навіть у неробочий час. Це забезпечує громадянам миттєвий доступ до необхідної інформації, без зайвих затримок та чекань. Чат-боти також здатні обробляти великий потік запитань одночасно, що полегшує роботу віртуальної приймальні в умовах великої кількості користувачів.

Однак, важливо підкреслити, що чат-боти віртуальних приймалень не лише автоматизують рутинні відповіді, але й можуть вдосконалювати свої функції завдяки штучному інтелекту. Це означає, що вони можуть навчатися на основі досвіду, вдосконалюючи якість та точність відповідей з часом.

Використання чат-ботів у віртуальних приймальнях – це крок до передового та ефективного надання адміністративних послуг. Це допомагає вирішувати типові питання швидко та ефективно, визволяючи ресурси для вирішення більш складних завдань та покращення взаємодії з громадянами.

З впровадженням та використанням віртуальних приймалень виникає невід'ємне завдання забезпечення безпеки та конфіденційності особистої інформації громадян. Це стає важливим аспектом, щоб гарантувати довіру громадян до використання цих технологій та забезпечити їхню особисту інформацію від небажаного доступу та використання.

Слід зазначити, що вирішення питань безпеки включає в себе розробку та впровадження надійних механізмів шифрування для захисту передачі та зберігання інформації. Це гарантує, що особисті дані громадян залишаються конфіденційними під час їхньої віртуальної взаємодії з представниками влади чи чат-ботами. Також важливо встановити і суворо дотримуватися стандартів безпеки даних та нормативів, які регулюють збір, зберігання та обробку особистої інформації. Забезпечення відповідності до таких стандартів є критично важливим для захисту прав та приватності громадян [41].

Необхідно вдосконалювати механізми ідентифікації та автентифікації, щоб уникнути несанкціонованого доступу до особистої інформації. Використання біометричних даних чи двофакторної автентифікації може сприяти підвищенню рівня безпеки та запобіганню небажаним ситуаціям.

Основним завданням владних структур є розробка та використання технологій, які не тільки полегшують взаємодію громадян із владою, але й гарантують, що ця взаємодія відбувається в безпечному та конфіденційному середовищі. Тільки так можна буде побудувати довіру громадян до віртуальних приймалень та інших електронних сервісів, що ґрунтується на твердих

принципах безпеки і захисту особистої інформації.

Віртуальні приймальні, які використовують відеокommунікацію і чат-боти, впроваджують значні зміни у сферу надання послуг та взаємодії громадян з державними установами. Це не просто еволюція, але і справжня революція в традиційних підходах до адміністративного обслуговування, і вона призначена зробити цей процес максимально доступним, ефективним і прозорим для всіх громадян.

Використання відеокommунікації дозволяє громадянам отримувати консультації або розв'язувати свої питання в онлайн-режимі, не покидаючи зручності свого дому чи робочого місця. Це особливо важливо для тих, хто проживає в віддалених районах або має обмежений фізичний доступ до державних установ. Віртуальна взаємодія через відеокommунікацію робить державні служби ближчими та більш зручними для всіх категорій населення.

Чат-боти віртуальних приймалень дозволяють автоматизувати та прискорювати процес надання інформації та послуг. Вони взаємодіють з громадянами, надаючи швидкі та точні відповіді на питання, а також направляючи їх до необхідних ресурсів. Це значно економить час як для громадян, так і для представників влади, і робить процес взаємодії більш ефективним.

Віртуальні приймальні сприяють підвищенню рівня прозорості в діяльності державних установ. Громадяни мають миттєвий доступ до інформації та можливість спілкування з представниками влади, що сприяє відкритості та демократичності суспільства. Це зміцнює довіру громадян до державних структур та робить їхню роботу більш відкритою та відповідальною.

Віртуальні приймальні визначають новий стандарт для надання послуг громадянам. Вони стають кроком у майбутнє, де державні служби розуміють та відповідають потребам різних груп населення, незалежно від їхнього географічного розташування чи соціального статусу.

ВИСНОВКИ

У даній магістерській роботі проведено дослідження технологій електронного врядування органів місцевого самоврядування, а саме цифрових інструментів взаємодії з громадою, їх впливу на поліпшення якості та ефективності послуг, які надаються місцевими органами влади.

В останні десятиліття цифрові інструменти перетворилися на необхідний елемент сучасного суспільства та ефективного управління. Ці технології впливають на різноманітні аспекти суспільно-політичного життя, зокрема на взаємодію між владою та громадою. Цифрові інструменти створюють унікальні можливості для оптимізації взаємодії, збільшення громадської участі та підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування. Використання цифрових інструментів дозволяє забезпечити швидке та якісне надання послуг, зменшення бюрократичних процедур та ефективне використання ресурсів органів влади. Крім того, воно сприяє забезпеченню транспарентності та відкритості владних процесів, що підвищує довіру громадян до органів місцевого самоврядування та забезпечує більш демократичну участь громадян у прийнятті рішень.

Використання цифрових інструментів відкриває нові можливості для залучення громадян до процесів управління та прийняття рішень, дозволяючи їм активніше брати участь у формуванні політики та впливати на прийняття важливих рішень. Забезпечуючи доступ до інформації та можливість висловлювати свою думку в онлайн-режимі, ці технології удосконалюють традиційний підхід до взаємодії з громадою і визначають нові стандарти участі громадян у процесах прийняття рішень.

Однак із новими можливостями виникають виклики та проблеми, які вимагають уважного аналізу та розробки ефективних стратегій. Зокрема, необхідно враховувати питання кібербезпеки та захисту приватності, щоб забезпечити віртуальні платформи безпечним та довірчим середовищем. Також важливо забезпечити широкий доступ до цифрових інструментів, зокрема серед тих, хто може зазнавати труднощі у використанні новітніх технологій. Також

одним із ключових елементів є систематичне підвищення рівня компетентності посадових осіб та службовців органів влади. Цей аспект є важливим для забезпечення успішного та безпроблемного впровадження цифрових інструментів та максимізації їхнього впливу на ефективність управління та взаємодію з громадою. Для досягнення успіху у цій сфері необхідно впроваджувати систематичні заходи, що охоплюють різні аспекти навчання та розвитку персоналу. Навчання повинно бути комплексним і охоплювати різні аспекти цифрових технологій, починаючи від базових навичок і завершуючи спеціалізованими знаннями.

Ефективне використання цифрових інструментів вимагає співпраці між владою, технологічними компаніями та громадськістю. Важливо враховувати потреби та думки громадян на кожному етапі розробки та впровадження цих інструментів. Тільки таким чином можна створити ефективне, демократичне середовище, яке враховує різноманіття голосів та забезпечує сталу роль громади в управлінні процесами.

У контексті актуальності цифрових інструментів у взаємодії між владою та громадою важливо звернути увагу на розробку ефективних стратегій впровадження, враховуючи специфіку кожного місця та виклики, які можуть виникнути в процесі цього переходу до цифрового управління.

У цілому, результати дослідження свідчать про актуальність та перспективність використання цифрових інструментів у взаємодії з громадою на місцевому рівні. Пропозиції щодо підвищення ефективності цих інструментів та активізації їх використання можуть стати основою для подальших досліджень та практичних заходів в цій сфері.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бабасєв В. М. та кол. авт. Адміністративне управління територіальними громадами : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 292 с.
2. Бардах О. Цифрова трансформація взаємодії влади та бізнесу: орієнтація на результат. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т.8, №1 URL: <https://doi.org/10.15421/15202> (дата звернення: 05.09.2023).
3. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1522> (дата звернення: 14.10.2023).
4. Берназюк О.О. Цифрові технології у сфері публічного управління: визначення основних понять. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Т.1, вип. 46. С 109 – 113. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/34345> (дата звернення: 07.09.2023).
5. Бельська Т.В. Основи публічного управління та адміністрування : методичні рекомендації. Харків: ХНАМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 41 с.
6. Братасюк О.Б. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №10. С.58 – 61. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2021-10/12> (дата звернення: 06.09.2023).
7. Бучковська О. Ю., Веремчук О. В. Електронне урядування як основа взаємодії держави та суспільства в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. №3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2020/36.pdf (дата звернення: 07.09.2023).
8. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 2. С. 121–125. URL: <http://www.pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/2/24.pdf> (дата звернення: 07.09.2023).
9. Головка О.М., Дубенець А.С. Роль цифровізації державних послуг у правовідносинах з іноземним елементом. *Інформація і право*. 2020. №2. С. 170 – 176. URL: <http://il.ippi.org.ua/article/view/208111> (дата звернення: 10.10.2023).

10. Гончарова Т.К. Сучасний інформаційно-комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 2. С. 261 –253. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_2_35 (дата звернення: 08.09.2023).

11. Гончарук Н., Прудіус О. Управління людськими ресурсами державної служби України в умовах діджиталізації. *Аспекти публічного управління*. 2022. Т.10, №5. С.16–24. URL: <https://doi.org/10.15421/152231> (дата звернення: 07.09.2023).

12. Гражевська Н. І., Чигиринський А. М. Цифрова трансформація економіки в умовах посилення глобальних ризиків і загроз. *Економіка та держава*. 2021. № 8. С. 53–57. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.8.53> (дата звернення: 07.09.2023).

13. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія : навч. посіб / за заг. ред. Грицяк Н. В. Київ : НАДУ, 2015. 66 с.

14. Грищук А.Б. Самоосвіта як спосіб підвищення професійного рівня державних службовців в Україні. *Порівняльно-аналітичне право*. 2020. №3. С. 111–119. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3361> (дата звернення: 16.10.2023).

15. Демократія, права і свободи громадян та медіаспоживання в умовах війни: результати опитування КМІС. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1132&page=1> (дата звернення: 15.10.2023).

16. Дергачова, Г. М., Я. О. Колешня. Цифрова трансформація бізнесу: сутність, ознаки, вимоги та технології. *Економічний вісник НТУУ «КПІ» : збірник наукових праць*. 2020. №17. С. 280–290. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/47557> (дата звернення: 06.09.2023).

17. Державні послуги онлайн. Дія. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2023).

18. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від від 2 вересня 2019 р. № 829

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF> (дата звернення: 12.10.2023).

19. Дорошкевич Д. В., Томко К. В. Аналіз інструментів оцінки ефективності візуального цифрового контенту. *Ефективна економіка*. 2020. №4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7759> (дата звернення: 06.09.2023).

20. Екологічні ініціативи Полтавської області. URL: <https://smartregion.pl.ua/ei> (дата звернення: 15.10.2023).

21. Е-рішення для громад. URL: <https://cid.center/e-solutions> (дата звернення: 15.10.2023).

22. Євсюкова О. В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084> (дата звернення: 05.09.2023).

23. Індекс цифрової трансформації громад України. URL: <http://surl.li/jfwey> (дата звернення: 15.10.2023).

24. Карпенко О. В., Денисюк Ж. З., Наместнік В. В. та ін. Цифрове врядування : монографія / за заг. ред. Карпенка О. В. Київ : Ідея Принт, 2020. 336 с.

25. Карпюк А. В., Трофімук-Кирилова Т. М. Соціальні мережі як важливі інструменти ділової комунікації територіальних громад України в умовах Євроінтеграції. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2022. Спец. Вип. С. 48 – 54. URL: https://philol.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/spec_2022/8.pdf (дата звернення: 17.10.2023).

26. Квітка С. А. Цифрові трансформації як сучасний тренд періодичного циклу розвитку суспільства. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Спецвипуск*. 2020. С. 131–134. URL: <http://zbirnyk-nadu.academy.gov.ua> (дата звернення: 05.09.2023).

27. Квітка С., Новіченко Н., Гусаревич Н., Піскоха Н., Бардах О., Демошенко Г. Перспективні напрямки цифрової трансформації публічного

управління. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т.8, №4. С. 129–146. URL: <https://doi.org/10.15421/152087> (дата звернення: 05.09.2023).

28. Комарова К., Ковальчук Н., Ключові принципи забезпечення прозорості в діяльності органів місцевого самоврядування. *Аспекти публічного управління*. 2021. Т.9, №2. С.28–34. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/864/841> (дата звернення: 08.09.2023).

29. Кочубей Л. Особливості сучасних інформаційно-комунікативних технологій в Україні. *Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України*. 2017. Вип. 3. С. 44–70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_2_35 (дата звернення: 14.09.2023).

30. Крамаренко К. М., Шаповал О. А. Напрями цифрової трансформації обліково-фінансової діяльності бюджетних установ. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. №2. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2_2022/76.pdf (дата звернення: 08.09.2023).

31. Краус К. М., Краус Н. М., Поченчук Г. М. Цифрова інфраструктура в умовах віртуалізації та нової якості управління економічними відносинами. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. №9. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/9_2021/84.pdf (дата звернення: 08.09.2023).

32. Литвин Н. А. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. *Ірпінський юридичний часопис*. 2020. №3. С. 69–76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/irpurpr_2020_3_10 (дата звернення: 06.09.2023)

33. Міхровська М. С. Цифровізація – нова ера. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2022. Вип. 6, №47. С. 110 – 114. URL: <https://doi.org/10.32782/ruuv.v6.2022.22> (дата звернення: 07.09.2023).

34. Новіченко Н. Цифрові компетентності у системі ключових компетентностей людини для навчання протягом життя: тенденції розвитку в Європі та в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т.8, №1. С.54–59. URL:

<https://doi.org/10.15421/152041> (дата звернення: 06.09.2023).

35. Овчарук О. В. Сучасні підходи до розвитку цифрової компетентності людини та цифрового громадянства в європейських країнах. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2020. Т.76, №2. С. 1–10. URL: <https://doi.org/10.33407/itlt.v76i2.3526> (дата звернення: 16.10.2023).

36. Осадчий А. Ю. Цифровізація адміністративних процедур. *Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів XXI століття: синергія наукових, освітніх та технологічних рішень : у 2 т. : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Одеса, 19 травня 2023 р. / за загред. Ківалова С. В. Одеса : Юридика, 2023. Т.2. С. 26-30.*

37. Офіційна сторінка Кушугумської селищної ради в соціальній мережі Facebook. URL: <https://www.facebook.com/kushugumskarada> (дата звернення: 15.10.2023).

38. Офіційний сайт Кушугумської селищної ради. URL: <https://kushugumrada.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2023).

39. Офіційний Telegram-канал Кушугумської селищної ради. URL: <https://t.me/kushugumrada> (дата звернення: 15.10.2023).

40. Павлишин З. Я. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. №24. С. 119–124. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/24_2018/24.pdf (дата звернення: 08.09.2023).

41. Петров С.Г. Стан наукової розробки проблеми захисту державних електронних інформаційних ресурсів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2020. Т.2, №61. С. 20 – 24. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2021/02/6-1.pdf> (дата звернення: 12.10.2023).

42. Піскоха Н. Цифрова трансформація місцевого самоврядування: визначення поняття та напрямків утворення цифрових громад. *Аспекти публічного управління*. 2021. Т.9, №6. С.39–45. URL: <https://doi.org/10.15421/152168> (дата звернення: 06.09.2023).

43. Плужник, О. Формування цифрової компетентності у майбутніх

фахівців із документознавства та інформаційної діяльності. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2021. №13. С. С.331–344. URL: <https://sdc-journal.com/index.php/journal/article/view/392/315> (дата звернення: 15.10.2023).

44. Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Запорізької області. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 713-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/713-2020-%D1%80> (дата звернення: 12.10.2023).

45. Про доступ до публічної інформації. Закон України від 13.04.2012 р. № 2939-VI. Дата оновлення 08.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 12.10.2023).

46. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021—2027 роки. Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF> (дата звернення: 12.10.2023).

47. Про затвердження та впровадження медико-технологічних документів зі стандартизації екстреної медичної допомоги. Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 15.01.2014 р. №34. URL: https://ips.ligazakon.net/document/MOZ21887?ed=0000_00_00 (дата звернення: 12.10.2023).

48. Про захист персональних даних. Закон України від 23.02.2012 р. № 2297-VI. Дата оновлення 27.10.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 12.10.2023).

49. Про інформацію. Закон України від 02.10.92 р. № 2657-XII. Дата оновлення 27.07.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 12.10.2023).

50. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України від 06.10.98 р. № 280/97-ВР. Дата оновлення 03.08.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 12.10.2023).

51. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки. Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення: 12.10.2023).

52. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 12.10.2023).

53. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80> (дата звернення: 12.10.2023).

54. Про телекомунікації. Закон України від 24.06.2004 р. № 1280-IV. Дата оновлення 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15> (дата звернення: 12.10.2023).

55. Програмний комплекс інтегрована інформаційна система соціальна громада. URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2023).

56. Рассоха І. М. Методологія та організація наукових досліджень : конспект лекцій. Харків: ХНАМГ ім. О. М. Бекетова, 2011. 76 с.

57. Роговенко О.В. Цифровізація місцевого самоврядування: основні переваги та виклики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. №10. С. 120 – 122. URL: http://lsey.org.ua/10_2022/25.pdf (дата звернення: 10.10.2023).

58. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади. URL: <https://se.dii.gov.ua/sev-ovv> (дата звернення: 15.10.2023).

59. Скорик О. О. Концептуальні основи електронного врядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. №3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2021/37.pdf (дата звернення: 07.09.2023).

60. Скорик О. О., Рябоконт Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. №7. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/52.pdf (дата звернення: 08.09.2023).

61. Тімашов В.О., Дзюбенко С.Д. Корупція в органах місцевого самоврядування. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №5. С 190 – 192. URL: http://lsej.org.ua/5_2021/47.pdf (дата звернення: 08.09.2023).

62. Участь громадськості в процесі прийняття рішень на рівні територіальних громад. URL: <http://surl.li/nhalr> (дата звернення: 16.10.2023).

63. Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному? URL: http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf (дата звернення: 06.09.2023).

64. Чмерук Г.Г. Інструменти цифрової трансформації суб'єктів господарювання. *Економіка та підприємництво*. 2020. №2. С 170 – 177. URL: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-2-29> (дата звернення: 07.09.2023).

65. Чукут С.А., Дмитренко В. І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2016_13_17 (дата звернення: 14.10.2023).

66. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. Електронний уряд: науково-практичний довідник. 2016. URL: <http://surl.li/hfidw> (дата звернення: 14.10.2023).

67. Шифр: інноваційні громади. URL: <https://www.mnau.edu.ua/files/olimp/kon-gromadi/rez/28.pdf> (дата звернення: 08.09.2023).

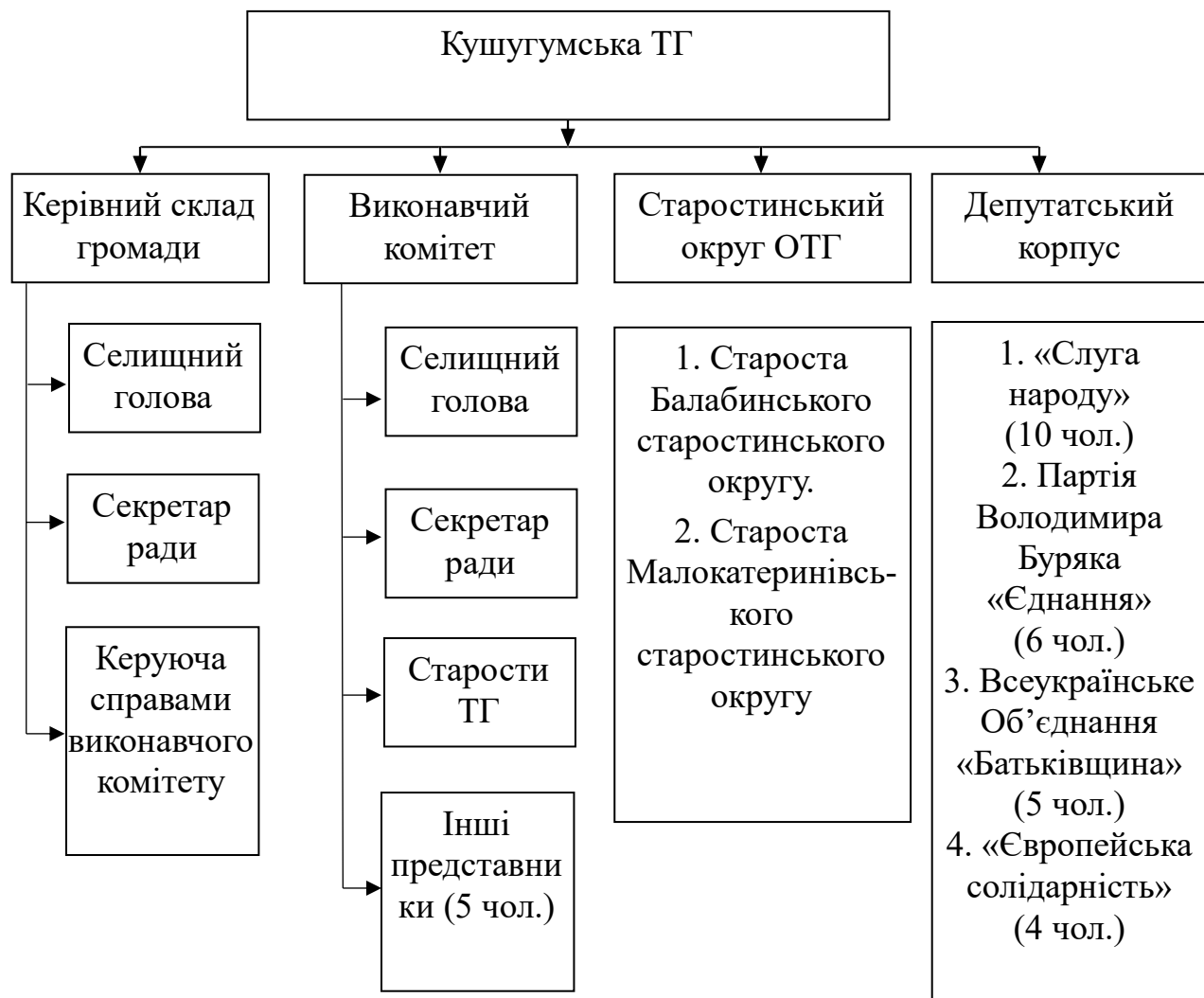
68. Юринець В.Є. *Методологія наукових досліджень* : навч. посіб. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2011. 178 с.

69. Ярмак Ю.О. Шляхи і напрямки удосконалення механізмів місцевого самоврядування в умовах кризи. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2010. №40. С.186–196 URL: https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/VISNIK_40_18.pdf (дата звернення: 07.09.2023).

ДОДАТКИ**Додаток А****Чисельний склад мешканців Кушугумської територіальної
громади**

Загальна чисельність населення Кушугумської ТГ – 18112 чол., у т.ч.:	
→	Чисельність населення селища Балабине – 6680 чол.
→	Чисельність населення селища Кушугум – 8282 чол.
→	Чисельність населення селища Малокатеринівка – 3150 чол.

Характеристика управлінського складу Кушугумської громади



Цифрові інструменти Кушугумської громади

Цифрові інструменти Кушугумської громади	
1	Офіційний сайт Кушугумської громади (http://kushugum-rada.gov.ua/)
2	Офіційна сторінка Кушугумської селищної ради в соціальній мережі Facebook (https://www.facebook.com/kushugumskarada/)
3	Офіційна сторінка Кушугумської селищної ради в соціальній мережі Instagram (https://www.instagram.com/kushugumrada/)
4	Telegram – канал Кушугумської громади (https://t.me/kushugumrada)
5	Youtube – канал Кушугумської громади (https://www.youtube.com/channel/UC6oEz45FdMjADNT1pxWk2vw)
6	Електронна пошта громади та її підрозділів
7	Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОБВ)
8	Інформаційна система централізованого оповіщення «Повітряна тривога»
9	Централізована система відеоспостереження громади
10	Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»
11	Платформа Adwisor від Київстар

Результати аналізування кількості електронних листів, отриманих селищною радою у 2021-2023 рр.

Показник	2021 р.	2022 р.	2023 р. (9 місяців)
1. Кількість електронних листів, отриманих селищною радою, од.	7102	5543	6863
2. Кількість надісланих відповідей на електронні листи, од.	4680	4408	5047

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Василега Владислав Вікторович, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти vlad2801@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Технології електронного врядування органів місцевого самоврядування: цифрові інструменти взаємодії з громадою» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Василега В.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Заїка О.В.