

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

ДОВІРА ЯК ЧИННИК ЦИФРОВОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2819-з,
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування» Н.І. Толочко

Керівник: доктор філософських наук, професор,
професор кафедри соціології М.А. Лепський

Рецензент: доктор філософських наук, доцент,
професор кафедри соціальної філософії та
управління В.В Глазунов

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

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної
філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
«___» _____ 2020 року

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

_____ Толочко Наталії Іванівні _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Довіра як чинник цифрового публічного управління

керівник роботи Лепський Максим Анатлійович, доктор філософських наук, професор, професор кафедри соціології

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

затверджені наказом ЗНУ від «25» травня 2020 року № 606-с

2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Основи стратегічного прогнозування політичних ситуацій та процесів: навчальний посібник [Воловик В.І., Лепський М.А., Гугнін Е.А., Кудінов І.О. та ін.]; за заг. ред. М.А. Лепського; 2-ге видання. Запоріжжя: ЗНУ, 2015. 464 с.; Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / за заг. ред. Сергія Чернова [та ін.]. Запоріжжя : ЗДІА, 2016. 606 с.; Публічне адміністрування : навч. посіб. / О. М. Ястремська, Л. О. Мажник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 132 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Уточнити основні поняття дослідження: «довіра» та «цифрове публічне управління». 2. З'ясувати генези дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління; 3. Визначити методологічні принципи та підходи дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління. 4. З'ясувати зміст та форми цифрового публічного

управління. 5. Визначити довіру як феномен публічного управління. 6. Визначити довіру як детермінанту цифрового публічного управління. 7. Дослідити закордонний досвід забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні. 8. З'ясувати сучасний стан довіри до публічного управління в Україні в процесах діджиталізації. 9. Визначити напрями вдосконалення забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні в Україні.

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	Лепський М.А., професор кафедри політології, д.філос.н., професор	25.05.2020	25.05.2020
Розділ 2	Лепський М.А., професор кафедри політології, д.філос.н., професор	26.06.2020	26.06.2020
Розділ 3	Лепський М.А., професор кафедри політології, д.філос.н., професор	03.10.2020	03.10.2020

7. Дата видачі завдання _____ 25 травня 2020 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень –квітень 2020	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2020	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2020	виконано
4.	I розділ	Червень 2020	виконано
5.	II розділ	Липень – серпень 2020	виконано
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2020	виконано
7.	Систематизація висновків	Листопад 2020	виконано
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2020	виконано

Студент _____ Н.І. Толочко
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ М.А. Лепський
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 91 сторінки, 75 позицій у списку літератури, 1 додаток.

ДОВІРА, ЦИФРОВЕ ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ.

Мета дослідження: дослідження детермінант оптимізації забезпечення довіри як чинника цифрового публічного управління.

Об'єкт дослідження: цифрове публічне управління.

Предмет дослідження: довіра як чинник цифрового публічного управління.

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

Гіпотеза: покращення рівня довіри громадян країни до органів публічної влади за рахунок перенесення взаємостосунків держава – громадянин у площину цифрових відносин.

Висновки: 1. Шлях до цифрового публічного управління, повернення довіри населення до органів публічного управління пролягає через створення електронних сервісів комунікації влади та населення, використання та споживання обома сторонами інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій.

2. Підвищення ефективності протидії зловживанням та злочинній діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування, спрощення діяльності громадських організацій у сфері запобігання корупції, аналізу ефективності управлінських рішень, все це сприятиме швидкому зростанню довіри населення до публічної влади.

3. При системному державному підході цифрові технології будуть значно стимулювати розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з істотних факторів розвитку демократії в країні, підвищення продуктивності, економічного зростання, а також зростання довіри громадян до владних структур України.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
1. ІСТОРИКО – МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ У ЦИФРОВОМУ ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	9
1.1. Уточнення основних понять роботи: «довіра», «цифрове публічне управління».....	9
1.2. Генеза дослідження довіри як чинника публічного управління.....	16
1.3. Методологічні принципи та підходи дослідження довіри як чинника цифрового управління.....	29
2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ЯК ЧИННИКА ЦИФРОВОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	38
2.1. Зміст та форми цифрового публічного управління.....	38
2.2. Довіра як феномен публічного управління.....	47
2.3. Довіра як детермінанта цифрового публічного управління.....	52
3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОВІРИ ЯК ЧИННИКА ЦИФРОВОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	60
3.1. Закордонний досвід забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні.....	60
3.2. Стан довіри до публічного управління в Україні в процесах діджиталізації.....	67
3.3 Напрями вдосконалення забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні в Україні.....	70
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	92

ВСТУП

Актуальність дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління полягає в тому, що у результаті багаторічних реформ, які проводяться в Україні, спостерігається певне розчарування населення діяльністю посадових осіб органів місцевого самоврядування та органів державної влади, падіння авторитету органів влади в суспільстві, значне зниження довіри людей до них. Наразі складається досить суперечлива ситуація: сучасні умови реформування України пред'являють підвищені вимоги до ефективності цифрового публічного управління, а реальна ефективність діяльності органів державної влади і державних службовців знаходиться на низькому рівні та реальний стан довіри до органів державної влади в суспільстві дуже низький.

Таке положення обумовлює втрату владними структурами певної міри свого впливу в суспільстві, подальше зниження соціального статусу органів державної влади. Збереження цієї ситуації на тлі загальної психологічної кризи може вести до втрати довіри як наростання соціальної напруженості в суспільстві.

Вирішити протиріччя, що склалося, можна, зокрема, шляхом реальних дій на покращення життя, прозорості влади та оперативного зворотного зв'язку як вирішення нагальних проблем, що є заходами підвищення довіри населення державній владі і її органам. Довіра громадян – це особливе джерело сили державної влади і, одночасно, показник її ефективності. Влада, яка не користується підтримкою населення, якій не довіряють люди, не життєздатна.

Проблема довіри як чинника цифрового публічного управління розроблена недостатньо, особливо в частині з'ясування природи, сутності та процесу формування довіри до публічної влади як результату взаємодії громадян та публічної влади в системі цифрового публічного управління. Тому наразі виникає потреба теоретичного осмислення довіри як чинника цифрового публічного управління. В умовах глобального процесу діджиталізації

суспільства виникла необхідність запровадження цифрових технологій не тільки у приватне життя громадян країни, а також у сферу цифрового публічного управління. Застосування цифрових технологій у сфері публічного управління та адміністрування дає змогу істотно підвищити їх ефективність, забезпечити автоматизацію окремих функцій та процесів публічного управління, зекономити час та інші ресурси, створити умови для доступності та прозорості діяльності суб'єктів публічної влади.

Так, у Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» зазначається, що реалізація Концепції дасть змогу: підвищити ефективність державного управління у результаті спрощення управлінських процедур, скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів державного управління; підвищити якість адміністративних послуг та їх доступність; забезпечити здійснення контролю за ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування; забезпечити високий ступінь доступності інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, надання можливості громадянам та громадським організаціям безпосередньо брати участь у процесах підготовки проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державного управління; зменшити рівень корупції та тінізації економіки; досягти якісно нового рівня управління державою і суспільством у цілому, а також зміцнити довіру до інститутів держави [1].

Практичною актуальністю дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління є завоювання довіри населення, підвищення авторитету та соціального статусу органів публічної влади у сучасному українському суспільстві, впроваджуючи у сферу співвідношень населення – влада цифрове публічне управління.

Метою кваліфікаційної роботи магістра є дослідження детермінант оптимізації забезпечення довіри як чинника цифрового публічного управління.

Відповідно до мети поставлені такі наукові завдання:

- уточнення основних понять «довіра» та «цифрове публічне управління»;
- з'ясування генези дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління;
- визначення методологічних принципів та підходів дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління;
- з'ясування змісту та форми цифрового публічного управління;
- визначення довіри як феномену публічного управління;
- визначення довіри як детермінанти цифрового публічного управління;
- дослідження закордонного досвіду забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні;
- з'ясування сучасного стану довіри до публічного управління в Україні в процесах діджиталізації,
- визначення напрямів вдосконалення забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні в Україні.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем відновлення рівня довіри населення до публічного управління в Україні.

Гіпотеза дослідження: покращення рівня довіри громадян країни до органів публічної влади за рахунок перенесення взаємостосунків держава – громадянин у площину цифрових відносин.

Об'єктом дослідження є цифрове публічне управління.

Предмет дослідження є довіра як чинник цифрового публічного управління.

Ключові слова: довіра, електронне урядування, цифрове публічне управління, вдосконалення.

Відповідно до мети та основних завдань кваліфікаційної роботи магістру зміст має Вступ, 3 Розділи з параграфами, Висновки та Список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1.

ІСТОРИКО – МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ У ЦІФРОВОМУ ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1. Уточнення основних понять роботи: «довіра», «цифрове публічне управління».

Для дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління необхідно уточнити основні поняття такі як «довіра» та «цифрове публічне управління» задля того, щоб визначити предметне поле дослідження, а лише після демаркації смислів, які входять у категорійний контекст, досліджувати генезу осмислення нашої проблеми та методологічний інструментарій магістерської роботи.

У філософському розумінні «довіра» – це полюс у системі координат повсякденного людського існування. Етимологічно «мати довіру» (латинською мовою – *credo*) означає «серце даю», або «серце кладу» [6, с. 66]. Кордоцентризм «довіри» відповідає українському світогляду, який розглядав ще Г. Сковорода та П. Юркевич. Для нашого дослідження важливо, що довіра, має ірраціональний характер, передує вірі та пов'язана з повсякденними практиками людей.

Людині необхідно довіряти або недовіряти оточуючому середовищу і тому філософське розуміння довіри дає нам поняття природності його походження.

Це найперша категорія, що формується у людини з його приходом у світ, ключовий критерій, на підставі якого індивід пізнає навколишню дійсність, аналізує її. Проблема довіри займає ключове місце при аналізі поведінки людини в складних ситуаціях взаємодії, наприклад, при вивченні між особових конфліктів, соціальної напруженості в суспільстві. В останньому випадку одним із найважливіших чинників, що викликає соціальну напруженість, вважається недовіра до влади.

Існують різні підходи до розуміння сутності довіри. Довіра розглядається як очікування, настанова, ставка, стан, ставлення, почуття, процес соціального обміну і передачі інформації та інших значущих благ, групова і особистісна властивість [7].

Розглянемо довіру як властивість, що формується на основі очікувань людей щодо діяльності структур громадянського суспільства та держави, формує при повторенні настанову, відображає стан, ставлення, виявляється через почуття, і в решті решт характеризує стан соціального обміну у взаємодії індивідуальне-колективне, особистісне-суспільне.

Ці очікування пов'язані з такими позиціями індивідів, при яких вони припускають, що оточуючі будуть діяти певним чином – відповідно до соціальних (взаємодії між людьми у морально-етичному та загальнолюдському вимірах) та правових (у взаємодії держави та громадянина) норм і наявними у них зобов'язаннями, а в разі недотримання взятих на себе зобов'язань можливе застосування певного кола санкцій.

Довіра в громадянському суспільстві є обов'язковою умовою і виконує ряд специфічних функцій.

1. Сприяє самоорганізації спільної діяльності людей. Система цивільних інститутів, ініціатив формується самостійно, без участі будь-яких чинників ззовні. Активісти беруть на себе повноваження захисту інтересів суспільства, при цьому інша частина довіряє їм, чекаючи виконання взятих зобов'язань. Довіра в суспільстві ініціює спільні дії, тобто відтворює кооперативні відносини (співробітництво, взаємодопомога, підтримку, участь, згода). Це самоорганізаційний аспект довіри.

2. Сприяє підтримці моральних засад і соціальних норм (довіру проявляється в готовності індивідів слідувати цим нормам). Це нормативно-ціннісний аспект довіри.

3. Забезпечує соціальну інтеграцію, формування процесу комунікації індивідів і їх спільнот. Довіра дозволяє з'єднувати функціонально різні інтереси індивідів і груп в одне ціле, де боротьба протилежностей не переходить в

соціальний конфлікт. Довіра бере участь у формуванні групових ідентичностей (усвідомлення спільної причетності до якого-небудь колективу, спільноти), нових відносин співробітництва і солідарності, різноманітних форм громадських асоціацій. Хоча цивільні асоціації можуть бути побудовані з урахуванням різних організаційних принципів, членство в них визначається загальними уявленнями, добровільністю в прийнятті певних зобов'язань і взаємною довірою. Це ідентифікаційний та комунікативний аспекти довіри.

Довіра в житті людини виконує фундаментальні функції, вона виступає умовою цілісної взаємодії людини з світом, здійснює функцію зв'язку людини з світом в єдину систему, сприяє злиттю минулого, теперішнього часу і майбутнього в цілісний акт життєдіяльності, створює ефект цілісності буття людини, сприяє виникненню ефекту цілісності особи, встановлює міру відповідності поведінки людини, ухваленого рішення, мети, поставленої задачі, як світу, так і самому себе. В цьому питанні цілісність формується як єдність активності людини, у її свідомій – діяльній та несвідомій – поведінковій складових. Тому підкреслимо для подальшого аналізу аспект цілісної активності, у єдності поведінки та діяльності людей, що визначає її цілісно-особистісний зміст, або аспект довіри.

Сучасний вчений Д. Данкін як функції довіри виділяє такі:

1. Впорядкування. Довіра фіксує певне відношення людини до навколишнього світу, його орієнтацію в цьому світі в координатах добра і зла, істини і неправди, справедливого і несправедливого тощо. Воно в ціннісних категоріях виражає граничні орієнтації знань, інтересів, переваг різних співтовариств, груп і осіб.

2. Редукція (спрощення). Довіри виступає як механізм спрощення, витягання загального значення з безлічі різноманітних, неоднозначних явищ.

3. Організації. Довіра закріплює в суспільній свідомості і культурі певні установки і оцінки, мету, заборони та ін., виражені у формі нормативних уявлень.

4. Оптимізації відносин і діяльності. За відсутності довіри знижується потенціал соціальних систем, стає неможливою взаємодія акторів.

5. Репродукції як взаємопроникнення і взаємний вплив економіки, моральності і політики [8, с . 47-48].

Таким чином, при аналізі співвідношення довіри й упевненості можна визначити наступні ознаки довіри:

- довіра – це очікування прихильної поведінки;
- довіра – це безумовне очікування;
- довіра направлена на майбутнє;
- довіра пов'язано з настанням (присутністю) ризику;
- довіра – це передача контролю;
- етико-моральна та правова цінність;
- невід'ємний атрибут спілкування і взаємодії людей;
- засновано на суб'єктно-об'єктних відносинах;
- вразливість;
- розуміння;
- поведінковий та діяльнісний характер.

Поняття «довіра» можна осмислювати з різних позицій. З розгляду поняття «довіра» як одного з елементів публічного управління, вона постає як стійка форма соціально-політичної практики, що санкціонується і підтримується за допомогою соціальних норм, і має сутнісне значення в суспільстві. З погляду джерела свого існування довіра може інтерпретуватися як відкрита структура, що виникає в процесі соціальної самоорганізації. З погляду соціокультурних підстав довіра виявляється в структурі соціального капіталу будь-якого сучасного суспільства, його соціокультурних інститутах, і в цьому має прояв інституційний аспект довіри.

Таким чином, довіра – це філософське поняття, яке відображає відносини людина - інші люди - оточуюче середовище у очікуванні майбутнього процесу у відповідності до етичних засад соціальних та правових норм, визначає

самоорганізаційні процеси цілісної активності людей, ґрунтується на повсякденних практиках та життєвому досвіді та передує єдності віри та знання, має прояви у соціальному капіталі інститутів суспільства.

В цьому понятті ми синтезували самоорганізаційний, нормативно-ціннісний аспекти, аспект цілісної активності (у єдності поведінки та діяльності) інституційний аспекти довіри.

Однак, відносно публічного управління для нас важливо, що «способом існування довіри виступає соціально-політичний процес. Інакше кажучи, процес довіри є одним із різновидів політичного та соціального процесу, в основі яких лежить вимога досягнення злагоди дії соціальних суб'єктів» [5].

Як говорить нам термінологічний словник «Публічного управління»: «Публічне управління – це діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків (планування, організації, керівництва, координації та контролю) щодо формування та реалізації управлінських рішень суспільного значення, політики розвитку держави та її адміністративно - територіальних одиниць» [3, с. 144].

З таким трактуванням публічного управління не можна не погоджуватись тому що діяльність органів публічної влади, на нашу думку, і є публічним управлінням.

Публічне управління забезпечує значне підвищення ефективності управлінської діяльності внаслідок високого рівня громадської підтримки та консолідації суспільства навколо спільних цілей, воно пов'язане з демократичними цінностями, принципами верховенства права, поваги до гідності людини, недискримінації, рівності, справедливості, безпеки, ефективності та ін.

Публічне управління стосується ефективного функціонування всієї системи політичних інституцій. У літературі можна знайти багато різних визначень публічного адміністрування та публічного управління.

У глосарії Програми розвитку ООН знаходимо твердження про те, що термін “публічне адміністрування” має два тісно пов’язаних значення:

1. Цілісний державний апарат (політика, правила, процедури, системи, організаційні структури, персонал тощо), який фінансується за рахунок державного бюджету і відповідає за управління і координацію роботи виконавчої гілки влади та її взаємодію з іншими зацікавленими сторонами в державі, суспільстві та зовнішньому середовищі;

2. Управління та реалізація різних урядових заходів, що пов’язані з виконанням законів, постанов та рішень уряду та управління, що пов’язане з наданням публічних послуг [9].

Забезпечення ефективності публічного управління в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства не може бути досягнуто без упровадження цифрових технологій у цій сфері. Функціонування електронного урядування як форми публічного управління, заснованої на застосуванні комп’ютерних та інших цифрових технологій має безперечні переваги [4].

Електронне урядування — це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [1].

Отже, застосування цифрових технологій у публічному управлінні можна аналізувати за наступними критеріями:

- рівень відкритості та доступності діяльності органів публічної влади,
- рівень довіри громадян до цих органів,
- ступінь залучення громадськості до прийняття публічно-владних рішень,
- рівень корумпованості органів публічної влади.

У вересні 2019 року Кабінетом Міністрів України затверджено Положення про Міністерство цифрової трансформації України [2]. Основними завданнями якого є формування та реалізація державної політики:

- у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства;

- у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян;

- у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу;

- у сфері надання електронних та адміністративних послуг;

- у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації;

- у сфері розвитку ІТ-індустрії.

З уточненням основних понять роботи: «довіра», «цифрове публічне управління» можемо робити висновок, що із настанням ери цифрової трансформації в нашій країні виникає необхідність нового публічного управління, а саме цифрового публічного управління, що в свою чергу формує поняття «довіри» як чинника цифрового публічного управління.

Наразі ми можемо впевнено стверджувати, що цифрове публічне управління – це діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків, що реалізується безпосередньо через електронні сервіси та електронне урядування.

В подальшій роботі спиратимемось два основні поняття:

«довіра» – це соціальна цінність, що відображає відносини громадянин – держава у очікуванні майбутнього процесу у відповідності до етичних засад соціальних та правових норм, визначає самоорганізаційні процеси цілісної активності населення та проявляється у соціальному капіталі інститутів суспільства;

«цифрове публічне управління» – це діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного

сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків, що реалізується безпосередньо через електронні сервіси та електронне урядування.

1.2. Генеза дослідження довіри як чинника публічного управління

Досліджуючи довіру як чинник цифрового публічного управління розглянемо історичне осмислення публічного управління, становлення проблематики довіри або її втрати публічною владою.

Інтерес до вивчення сутності державного управління виник ще в глибоку давнину – в Месопотамії, Китаї, Індії, Стародавньому Єгипті та греко-римському світі. Багато питань набули філософське осмислення в працях великих мислителів Античності, Середньовіччя і Нового часу. Платон пропонував свою модель ідеальної справедливої держави.

Аристотель представляв державу як природну форму людського існування, доводячи, що поза державного регулювання спілкування людини з собою подібними неможливо.

Великий крок вперед в науковому розумінні державного управління був зроблений в епоху Відродження. Італійський вчений та політик М. Макіавеллі вперше став трактувати державне адміністрування в технологічному ключі, вважаючи його основою влади та силу примусу. Однак він попереджав, що методами «Батога та пряника» можна здобути владу, але не славу. Більш гідним Макіавеллі вважав управління, засноване на особистій доблесті, далекоглядності, прагненні творити добро.

У Новий час розвивалися наукові теорії, засновані на принципах гуманізму, демократії та професіоналізму. Французькі та англійські філософи епохи Просвітництва (Б. Спіноза, Т. Гоббс, Дж. Локк, Ш. Л. Монтеск'є, Ж.-Ж. Руссо) заклали основи конституціоналізму та теорії розділення влади, представили переконливі обґрунтування ідей недоторканності власності і неприпустимість вторгнення в приватне життя людини, досліджували умови, що гарантують безпеку і стабільність держави. Ці вчені доводили, що керованість залежить від безлічі факторів: типу правління, складу та

чисельності населення, території країни, клімату, релігії. Але головним для них завжди було питання соціального призначення держави, його здатності гарантувати природні права і свободи індивіда.

Однією з перших фундаментальних наукових праць в області державного управління стали «Нариси про адміністрацію», видані в 1845 році у Франції А. Вів'єном. Ця робота послужила основою для створення наукових основ побудови системи управління «за єдиним планом і на власній концептуальній основі». З ініціативи вченого були створені спеціалізовані міністерства, розроблений закон про державних службовців, заснована школа державної адміністрації.

Найвідомішим серед німецьких вчених в галузі державного управління по праву вважається Л. фон Штейн. Предмет своїх наукових пошуків він називав соціальним правом керування. У своєму багатотомному «Вчення про управління» (1865) він трактує управління як здійснення державної волі, визначеної законом в поєднанні з самоврядуванням.

Мета такого управління - пристосувати зовнішній світ до встановлених законом цілям держави. Предмет повсякденної уваги держави - господарське життя, фінанси, залізні дороги, армія, пошта, телеграф та телефон, водопостачання, освіта і моральне самопочуття людей. Л. фон Штейн і його учні займалися не тільки науковими узагальненнями, але й розробляли практичні рекомендації політикам.

Системний аналіз державного управління представив німецький філософ М. Вебер. Його класичні праці «Протестантська етика та дух капіталізму» (1904-1905), «Господарство та суспільство» (1921), теорія «соціальної дії» заклали основи більш предметного розуміння управління як особливої форми державного адміністрування. Їм досліджені сутність держави, основні форми реалізації влади на основі традиційного, харизматичного і законного панування. Ідеальним втіленням такого панування він вважав раціональну бюрократію. М. Вебер був переконаний, що найважливішою передумовою сталого соціально-економічного розвитку індустріального суспільства і вирішальною

умовою успішного управління є раціонально (оптимально) вибудована державна машина. Правда, і в його час було чимало вчених, які були переконані, що ринок може успішно функціонувати без держави, тобто в умовах недержавної економіки.

В кінці XIX - початку XX ст., тобто в період панування, за висловом Ф. Енгельса, «юридичного світогляду», великий внесок в становлення управлінської науки вклав французький вчений та господарник А. Файоль, який рекомендував ширше застосовувати в управлінні рекомендації теорії організації, особливо в частині планування, координації та контролю. Запорукою ефективного керуючого дії він вважав дисципліну, контроль і справедливу винагороду за якісну працю. І нічого поганого не бачив в тому, що професійні державні службовці та менеджери комерційного сектора готуватимуться по однотипним програмам.

Американський вчений і політик В. Вільсон у своїй «Дослідженні управління» (1887) представив управління як механізм реалізації державної влади, допускав можливість здійснення публічного управління з використанням елементів господарського менеджменту та наукової організації праці. Принциповим для нього було те, що управління не повинно безпосередньо стосуватися глобальних і загальних питань розвитку суспільства, тобто всього того, що є прерогативою політики. Політики повинні правити, а чиновники і менеджери – управляти. Подальший розвиток публічного управління в США відбувався під впливом соціально-психологічного підходу, перш за все наукових поглядів Г. Саймона. Фундаментом ефективного управління він вважав новітні досягнення соціології, соціальної психології та обчислювальної техніки, був переконаний, що їх роль в практиці моделювання, проектування, прийняття та реалізації управлінських рішень переоцінити дуже важко.

Враховувався і принцип ефективності по Парето – якщо в економіці існує повний набір ринків і діє досконала конкуренція, що веде до рівноваги між попитом і пропозицією, то в суспільстві автоматично досягається такий стан,

при якому ніхто не може підвищити свій добробут без того, щоб не погіршити добробут когось іншого [73].

Істотний внесок у розвиток теорії державного управління внесли К. Маркс, Ф. Енгельс, В. І. Ленін і його однодумці, які розглядали сутність і соціальну роль держави як механізм захисту інтересів економічно і політично панівних класів. Марксизм став ідеологією нової системи державного управління і основою практичного соціалістичного будівництва. Після перемоги Жовтневої революції влада диктатури пролетаріату реалізовувалася у формі Рад народних депутатів і комісаріатів виконавчої влади. Реальні перетворення здійснювалися на основі принципів демократичного централізму, керівної ролі комуністичної партії, всенародного обліку і контролю. Впроваджувалися також елементи наукової організації праці.

У часи перебудови головний акцент був зроблений на питаннях наукового осмислення демократизації державної влади та пошуку раціональних шляхів переходу до ринкових відносин, приватизації, формування державної служби, співвідношення політики і адміністрування. Дослідження у цих напрямках до сих пір не тільки не слабшають, а й навпаки, тривають з наростаючою інтенсивністю.

Проблематикою державного управління займаються вчені найрізноманітніших галузей знань - філософи, політологи, юристи, історики, соціологи, економісти, психологи, фахівці в області математики та інформаційних технологій, багато представників військової науки.

Філософи основну увагу приділяють осмислення витоків та сутності самоврядних властивостей суспільства, діалектики цілей і засобів їх досягнення, свідомого та несвідомого, об'єктивного і суб'єктивного, упорядкованого та різноманітного, показують суперечливість соціальних проявів у сфері державного управління.

Політологи концентрують свої зусилля на проблемах сутності політики, закономірності, формах і методах реалізації владних повноважень. Для них державне управління - це «цілеорієнтована комплексна і організована спільна

діяльність індивідів і соціальних груп по легітимному вирішенню суспільних проблем при керівній та інтегративній ролі інститутів державної влади » Але в першу чергу це владно-політичний вплив, « що має правову обумовленість [74]., а в реалізації - силу державного апарату, що володіє засобами примусу » [75].

Юристи досліджують правові механізми та організаційні форми державно-управлінського впливу на суспільні відносини.

Історики концентрують свою увагу на проблемах державного управління в ретроспективному плані, що дозволяє не тільки знати, а й використовувати на практиці історичний досвід державного управління в сучасних умовах.

Соціологи представляють публічне управління як складний механізм взаємовідносин між суспільством та державою, досліджують соціальну ефективність управляючих впливів.

Економісти аналізують господарсько-економічний зміст державно-управлінських відносин, особливості державного управління виробничо-господарської сферою, розробляють мережеві моделі взаємодії влади, бізнесу і суспільства, досліджують питання державно-приватного партнерства, лобіювання.

Математики і кібернетики управлінську тематику розглядають як важливий прикладний напрямок вивчення і моделювання соціальних зв'язків, відносин та інформаційних потоків за допомогою електронно-обчислювальної техніки і складного математичного інструментарію. Для них ключовими поняттями є: інформація, алгоритм, оптимізація, адаптація, управлінське рішення, санкціонований та несанкціонований вплив.

Умовою успішного функціонування будь-якого суспільства є довіра громадян до обраних ними органів публічної влади. Довіра – це один з важливіших для існування демократії факторів. Довіра пов'язує пересічних громадян з політичними інститутами, підвищуючи як легітимність, так і ефективність цих інститутів, оскільки, за твердженням С. Білошицького, успішне функціонування ліберально-демократичного режиму неможливе без високого рівня довіри громадян до інститутів політичної влади [13, с. 56].

Отже, функціонування публічної влади повинно базуватися на довірі населення до органів управління.

Довіра, що спочатку формується в міру міжособистої взаємодії в рамках формальних і неформальних інститутів громадянського суспільства, згодом стає основою для створення не тільки загальнонаціональної мережі інститутів громадянського суспільства, але й сприяє посиленню довіри до діючих політичних інститутів, що сприяє формуванню громадянської культури [5].

Довіра у цифровому публічному управлінні нашої країни наразі знаходиться ще у стадії формування та усвідомлення її сприйняття населенням. На нашу думку, створення та розвиток цифрових відносин формує в свою чергу нову громадянську культуру.

Сьогодні теоретичні та практичні дослідження щодо взаємовідносин держава – громадянин значною мірою інтегровані в сучасне поняття публічного управління, що має назву «відкрите урядування» та базується на прозорості та відкритості інформації про діяльність органів публічної влади, доступ до якої має бути вільним та рівним для всіх громадян держави.

Постійна взаємодія публічної влади з населенням країни, діалог та залучення громадян до формування спільних рішень сприятиме покращенню надання публічних та адміністративних послуг.

Принциповою основою «відкритого урядування» є взаємна відповідальність керівництва країни та її громадянами, швидку реакцію публічної влади на питання громадського суспільства та врахування висновків при формуванні публічних рішень, та з протилежної сторони – готовність громадськості до відкритого партнерства [54].

Досліджуючи довіру як чинник цифрового публічного управління, розглянемо етапи розвитку публічного управління.

Першим етапом виникнення державного управління пов'язаний із тотальним управлінням, коли органи публічного управління примушували громадян виконувати закони. Таке управління представляла система впливів органів публічної влади на громадянське суспільство.

Наступним етапом розвитку публічного управління є сепарація державного управління та політики. Державне управління на цьому етапі представляється як складна система управлінських рішень, що формуються та стають легітимними дякуючи політичній демократії. Відбувається доповнення громадянських обов'язків перед державою адміністративними публічними послугами, що надаються безпосередньо державою. Вдосконалення публічного управління на даному етапі відбувається за рахунок розвитку багатопартійної системи та зростанням відповідальності перед виборцями, також за рахунок підвищення ефективності технологій публічного управління та адміністрування, цифрових комунікацій, якості надання адміністративних послуг та скорочення апарату державних службовців.

Логічним продовженням формування публічного управління постає третій етап його розвитку, що характеризується збільшенням типів суб'єктів управління, таких як громадяни та інституції громадянського суспільства як суб'єкти самоврядування.

Державне управління на даному етапі є системою узгоджених дій управління, взаємодії і діяльності самоврядування. Останнє означає перерозподіл управлінської діяльності між посадовими особами та громадськістю, яка часто отримує свого роду «контрольну частку» публічного управління у вигляді контрольних процедур. Це в свою чергу створює важливі соціальні умови для скорочення адміністративного апарату через навчання самоврядної діяльності населення.

Важливо підкреслити, що діяльність самоврядування не обмежується місцевим самоврядуванням в територіальних громадах та практично не містить аспект самого державного управління у вигляді діяльності професійних співтовариств, аналітичних центрів, референдумів щодо визначення рівня підтримки громадянами рішень уряду та інших рішень публічної влади.

Державне управління в Україні знаходиться в процесі переходу від першого етапу до другого, і перехід до третього етапу розглядається тільки в перспективі як стратегічна мета розвитку публічного управління. Це означає,

що в Україні не закінчилося відділення як державного управління від політики, так і політики від бізнесу, самоврядування недостатньо розвинене, якість адміністративних державних послуг знаходиться на низькому рівні, система управління охоплена тотальною корупцією та існує безліч інших проблем, що визначають низький рівень їх сучасності.

Суттєвою проблемою сучасного публічного управління є низька якість діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, що характеризується трьома складовими:

- цінностями як основними регуляторами;
- культурою, що виступає в якості моделі переконань, цінностей, способів роботи, моделі поведінки, стилі управління та виразу професіоналізму держслужбовців, їх компетенції, вміння керувати;
- технологіями, що представляють собою набір алгоритмів, операційних моделей для реалізації управлінської діяльності.

Принципово важливо наявність не тільки розвитку цих трьох складових, а й забезпечення балансу між ними. Цінності повинні спонукати державного службовця служити народу і державі, а не нації, окремим групам та самому собі. Важливо, щоб зміцнення державних цінностей відбувалося слідом за розвитком у суспільстві та державі головної цінності, якою, як показує дослідження Ф. Фукуяма, виступає довіра. Під довірою Ф.Фукуяма розуміє ситуацію, коли члени співтовариства очікують, що інші учасники будуть вести себе більш-менш передбачувано, чесно і з увагою до потреб інших відповідно до деяких загальних прийнятних норм [там же].

Довіра, на думку П. Штомпки, може виникнути лише на основі спільних цінностей, зіставленого сприйняття соціального світу, своїх власних та інших соціальних практик, усвідомлення можливості їхнього узгодження [14, с. 23].

І тому правильному формуванню усвідомленого сприйняття цифрових відносин у нашій країні слід приділяти значну увагу.

Люди мають у своєму розпорядженні різні «пороги довіри». «Поріг довіри» – це момент, починаючи з якого вона переходить в недовіру. Він

залежить від індивідуальних особливостей і від конкретного досвіду спілкування. Наприклад, пересічний громадянин з великою недовірою відноситиметься до міської ради, якщо міський голова на цілком слушні та справедливі скарги й зауваження реагуватиме лише відписками. З великою вірогідністю такий громадянин надалі відмовиться від підтримки якихось ініціатив або суспільних проєктів міськради, навіть якщо вони будуть виглядати цілком раціонально, оскільки за привабливими гаслами вбачатиме все теж намагання знехтувати інтересами громади та обдурити людей. Кожний шукаючий довіри (людина, група людей, організація) має свій «порог довіри», якусь точку відліку, за якою відбувається втрата довіри [5].

Перейшовши межу, зловживаючи довірою громадян, публічна влада ризикує повністю втратити довіру громадян що призведе за собою незворотні наслідки.

Масштаб і характер поширення демократії залежить від того, як функціонує система «держава – громадянське суспільство», оскільки така система може сформувати орієнтації громадян на використання діалогових форм у публічному управлінні.

Можна говорити про чотири основні моделі діалогу між владою і громадянами.

Перша модель передбачає використання владою традиційної стратегії взаємодії з громадянами «інформування згори – вниз». Вона ґрунтується на наданні останнім мінімуму інформації про перебіг процесу ухвалення політичних рішень та повністю заперечує їх суб'єктність в процесі формування політичного порядку денного. Фактично цей тип діалогу є монологом влади, який претендує винятково на схвальну оцінку з боку громадян.

Друга модель діалогу – «взаємодія, обмежена згори» – є стратегією обмеженого діалогу, коли влада формально вступає у соціальну взаємодію з суспільством й навіть погоджується приймати пропозиції від громадян, проте не реагує на них, а ухвалює рішення виключно на власний розсуд.

Третя модель – «взаємодія без зворотного зв'язку» – передбачає відкриту взаємодію між владою і громадянами, проте остаточний вибір пріоритетів залишається за владою, оскільки вона обирає стратегію взаємодії з громадянами за принципом «так... однак...».

Четверта модель – «партнерського діалогу» – відповідає всім принципам функціонування демократії участі, оскільки формується на паритетній основі рівності прав, спільного володіння інформацією, коли пересічні громадяни є разом з владою суб'єктами політичного процесу, а їх пропозиції мають таку ж вагу, як і пропозиції влади [15].

На нашу думку модель «партнерського діалогу» є основою для повернення поваги та довіри до органів публічної влади.

Н. Ротар зазначила, що тільки четверта модель діалогу між владою та громадянами передбачає рівні права щодо контролю за реалізацією спільно ухвалених політичних рішень [16].

Однією з найефективніших моделей формування політичної довіри в сучасному суспільстві є електронна демократія – сучасна форма політичної комунікації.

Політична комунікація – це процес передавання політичної інформації, завдяки якій вона циркулює від однієї частини соціальної спільноти до іншої (горизонтальна комунікація) та між політичною і соціальною системами (вертикальна комунікація) [17, с. 404].

Домінуючою є саме вертикальна комунікація, для якої характерною є проблема відсутності зворотного зв'язку. Ця вада властива майже всім представницьким формам правління.

Одним з можливих засобів подолання цього є впровадження до механізмів урядування принципів і процедур «електронної демократії».

Низький рівень довіри громадян до органів публічного управління обумовлюється особливостями функціонування соціального діалогу в сучасних умовах, який є ширмою для цілей, протилежних соціальному партнерству. В

останні роки довіра населення України в інститути публічної влади швидко зменшується.

Поміж тим, органи публічного управління, що забезпечують функціонування і розвиток державної системи та органів місцевого самоврядування, можуть ефективно діяти за умови, якщо суспільна довіра перевищує необхідний мінімум.

Якщо довіра падає нижче критичного рівня, за якого починає домінувати недовіра, механізми суспільного управління і регулювання пробуксовують, їх здатність ухвалювати дієві управлінські рішення мінімізується [18, с. 95].

Тому, на нашу думку, дуже важливо якомога скоріше розпочинати процеси відтворення довіри у публічному управлінні.

Організація діалогу між владою і громадянами є складним процесом, проте його постійне ініціювання двома сторонами стимулюватиме поступове формування громадської думки про основні механізми, форми і методи досягнення політичного консенсусу, соціальної солідарності та інтеграції в суспільстві.

Сьогодні в Україні відбуваються глибокі соціальні та економічні зміни, обумовлені поверненням країни в русло загальних процесів світового розвитку та визначення людини найвищою цінністю [45, с. 4].

Відповідно до Указу Президента України «Про стратегію сталого розвитку „Україна – 2020”» нагальним є «... приведення державних та урядових інституцій у відповідність з новою політичною системою та європейськими стандартами публічного адміністрування» [46].

Публічне адміністрування – «це цілеспрямована взаємодія публічних адміністрацій з юридичними і фізичними особами з приводу забезпечення реалізації законів та виконання основних функцій: орієнтованого планування, яке визначає бажані напрями розвитку, створення правових, економічних та інших умов для реалізації інтересів учасників взаємодії, розподілу праці, кооперування та координування діяльності, а також моніторинг результатів» [47, с. 77 – 78].

Останніми роками поняття «публічне адміністрування» набуло широкого значення та передбачає надання адміністративних послуг європейського рівня шляхом упровадження в практику діяльності принципів демократичного управління [48, с. 5].

У публічному управлінні відбувається складний процес інтеграції до Європейського Союзу, де існує певний набір критеріїв щодо адміністративних процедур, яких повинні дотримуватись органи публічної влади, щоб відповідати цінностям демократичного суспільства.

Критерії ефективності та якості діяльності органів публічної влади щодо надання послуг мають певні відмінності в різних країнах, однак спільними для них є універсальні принципи побудови відносин між державою та громадянами, що визначені як пріоритетні.

Діяльність органів публічного управління повинна відповідати таким принципам: верховенства права, законності, відкритості, неупередженості, пропорційності, ефективності, підконтрольності, відповідальності [49, с. 19; 50] та бути побудована на таких засадах: безпечність та можливість прогнозування (правова впевненість); відкритість та прозорість; відповідальність; ефективність та результативність для виконання стратегічних пріоритетів серед управлінських цінностей, які в публічній службі пов'язані з розвитком управлінських компетентностей, позитивних якостей.

В сучасних умовах українського суспільства саме довіра, а не примус, стає визначальною умовою ефективності влади, її здатності консолідувати суспільство у вирішенні проблем його розвитку. Насамперед піклування про інтереси окремого індивіда сприяє його розвитку і повноцінному становленню в суспільному житті на умовах збалансованості інтересів та самодостатності співіснування.

Отже, можемо зазначити, що довіра населення до органів публічної влади є важливим чинником публічного управління. А ефективне впровадження цифрових технологій, цифрових відносин та взаємодій держава - громадяни, сприятиме відновленню довіри як чинника цифрового публічного управління.

Сьогодні в Україні прийнято ряд нормативно-правових актів, дія норм яких, повинна активізувати функціонування механізму повернення і надалі підтримки довіри громадян до органів публічного управління. Серед найбільш значущих законів, слід виділити:

- Закон України «Про доступ до публічної інформації», відповідно до якого громадянам надано право доступу до публічної інформації і перш за все до тієї, яка стосується: діяльності органів державної влади; використання бюджетних коштів і державного майна; змісту декларацій про доходи керівників органів державної влади.

- Закон України «Про засади запобігання і протидії корупції», в якому міститься розширений перелік суб'єктів відповідальності за корупційні правопорушення, а також сформульовані конкретні вимоги до кандидатів на посади державних службовців та визначено обмеження для посадових осіб;

- Закон України «Про очищення влади», норми якого визначають правові та організаційні засади проведення очищення влади (люстрацію) для захисту і утвердження демократичних цінностей, верховенства права і прав людини в Україні.

Крім того, серед нормативно-правових актів спрямованих на підвищення рівня політичної довіри громадян до органів державної влади, слід звернути увагу, в тому числі і на законопроект «Про відкритість використання публічних коштів», відповідно до якого повинна бути забезпечена відкритість (прозорість) практично будь-якої фінансової інформації. Передбачається, що соціальний об'єкт державного управління, незалежно від свого статусу, матиме можливість вимагати і одержувати інформацію про рішення суб'єктів державного управління щодо обсягів грошових коштів спрямованих на реалізацію того чи іншого проекту.

У практичному аспекті своєї реалізації, закон передбачає створення так званої онлайн платформи, на базі якої відображається інформація про використання публічних фінансів, від держбюджету до витрат комунальних підприємств.

Безумовно, що ці закони не вичерпують весь перелік нормативно – правових актів, що впливають на формування принципово нової інституційної системи взаємодії суб'єктів і об'єктів публічного управління.

Разом з тим, слід розуміти, що проблематика довіри між публічною владою та громадянами не може бути розглянута виключно в рамках правового механізму. Створення юридичної основи для встановлення партнерських, довірчих взаємин між громадянами та публічним адмініструванням є лише обов'язковою частиною процесу відновлення довіри населення до публічної влади як чинника публічного управління.

Отже можемо зробити наступні висновки. Генеза дослідження довіри як чинника публічного управління нерозривно пов'язана із дослідженням самого публічного управління та адміністрування.

Яким публічне управління має бути у сучасному світі, яким критеріям відповідати, та основне – як повернути довіру до публічного управління в нашій країні? Ось основні питання які потрібно негайно вирішувати в Україні.

1.3. Методологічні принципи та підходи дослідження довіри як чинника цифрового управління

Визначення предметного поля дослідження, уточнення основних понять та генези наукової проблеми довіри як чинника цифрового управління перейдемо до дослідження методологічного інструментарію, а саме методологічних принципів (ми відрізняємо їх від методичних принципів та принципів соціальних практик) та методологічних підходів дослідження ролі та місця довіри у цифровому управлінні. Почнемо з визначення поняття «принцип». В цьому питанні ми солідаризуємось з визначенням професора В. Воловика: «Суттєвий, стійкий, повторюваний, внутрішній, об'єктивний і необхідний зв'язок предметів і явищ позначається поняттям закон. Форма конкретного прояву закону є закономірність. Пізнана закономірність, покладена в основу тієї або іншої діяльності, є принцип» [44, с. 237].

Альберт Ейнштейн відзначав, що «для застосування свого методу теоретик в якості фундаменту має потребу в деяких загальних припущеннях, так званих принципах, виходячи з яких він може вивести наслідки». При цьому «не існує методу, який можна було б вивчити й систематично застосовувати для досягнення мети. Дослідник повинен скоріше вивідати у природи чітко сформульовані загальні принципи, що відображають певні загальні риси сукупності, безлічі експериментально встановлених фактів» [44, с. 237].

Взявши за основу загальнонаукову класифікацію методологічних принципів колективу авторів підручника «Основи стратегічного прогнозування політичних ситуацій та процесів» [44], сформулюємо методологічні принципи дослідження довіри як чинника цифрового управління.

Принцип загального зв'язку - ґрунтується на розумінні того, що вся доступна нам реальність є сукупністю предметів і явищ, що перебувають у найрізноманітніших відносинах, зв'язках один з одним.

У нашій роботі аналізується залежність зростання довіри населення до органів публічного управління при переході на цифрові стосунки держави та громадянина.

Принцип розвитку - впливає з того, що матерії властивий абсолютний рух і відносний спокій. Цей принцип вимагає, щоб вивчення об'єкта здійснювалося в безперервному русі, зміні, розвитку.

Так розвиток цифрових технологій не стоїть на місці, відбувається безперервне та масове впровадження у життя пересічних людей онлайн - відносин.

Принцип соціальної перспективи в історії дозволяє одержати знання про формування соціальної перспективи в сьогоденні (в актуальних подіях і процесах для сучасного суспільства), що має евристичне значення для існуючих і діючих соціальних суб'єктів (як у соціології, так і соціальному управлінні, соціальній психології й педагогіці, а також у соціальній філософії).

Нам не можна забувати про формування соціальної перспективи від створення сприятливих умов за для повернення та поступового зростання довіри громадян до публічної влади.

Принцип об'єктивності – передбачає під об'єктивністю відтворення об'єкта таким, яким він існує сам по собі, поза і незалежно від людини та її свідомості.

Стан довіри населення в нашій країні на сьогодні вкрай незадовільний. Громадяни не вірять у можливість справедливості та порядку. Навіть можна казати про те, що довіри в нашій країні не існує.

Принцип історизму – полягає в обґрунтуванні глибинного зв'язку часів, обумовленості сьогодення й майбутнього з історичним минулим.

Цей принцип дає нам можливість розібратись що і коли пішло не так, де наша країна звернула не в той бік, і як в майбутньому нам виправити ситуацію по відтворенню довіри. Та принцип дає можливість розкрити довіру як чинник цифрового публічного управління.

Принцип ціннісного підходу – обумовлений специфікою суб'єктно-об'єктних відносин. В процесі вивчення соціальної дійсності проводиться науково-пізнавальний (логічний) і ціннісно-орієнтований аналіз.

Це підхід допомагає відповідати на питання, що нам дасть перехід на цифрові відносини населення та держави. Як впливатиме повернення довіри громадян до публічної влади на подальше життя нашої країни.

Принцип майбутнього – це підхід, відповідно до якого кожне явище варто розглядати з точки зору його майбутнього, присутнього в сьогоденні.

Так без віри у краще майбутнє людині важко планувати, мріяти та взагалі існувати.

Принцип актуалізму – припускає турботу про людей, що живуть нині.

У нашому випадку, повертаючи довіру населення до себе, впроваджуючи цифрові відносини, публічна влада дійсно турбується про людей та нашу країну взагалі.

Користуючись системною методологією Лепського М.А. [51], виокремимо системний підхід дослідження довіри як чинника цифрового управління.

У системному підході на перше місце ставиться сукупність системних властивостей цілого, непритаманних складовим елементам системи, якщо їх розглядати окремо. Такий підхід концентрує увагу на тих взаємодіях, що стають причиною виникнення системних властивостей [52, с. 11-12].

Наше системне дослідження складається з декількох етапів:

Предметне дослідження (М. С. Каган) або морфологічне уявлення (О. М. Данчул), полягає у визначенні елементного складу соціальних процесів за критерієм цілісності. Система публічного управління розглядається в сукупності взаємодії між органами публічної влади та громадянами країни. Визначається взаємопов'язаність елементів та компонентів структури публічного управління.

Функціональне дослідження (М. С. Каган) або функціональне уявлення (О. М. Данчул). На цьому етапі визначається елементний, компонентний та органічний стани та зміни у функціонуванні системи публічного управління.

Соціально-технологічний етап характеризується виявленням альтернатив та можливостей розвитку системи публічного управління під впливом цифрових технологій.

Тут відбувається діагностика стану системи публічного управління, проектування майбутнього, планування зростання довіри у системі публічного управління в умовах діджиталізації, пошук шляхів щодо розв'язання проблеми довіри населення та досягнення бажаного результату, просування до якого у цілеспрямованій діяльності потребує контролю-моніторингу задля корекції відхилень від очікуваного результату.

На генетичному етапі дослідження у системному підході аналізується процес становлення та життєдіяльності системи публічного управління. Досліджується походження системи публічного управління, процесу її

формування та подальшої її долі в умовах повної цифровізації взаємовідносин між публічною владою та громадянами нашої країни.

Методи вимірювання політичної довіри досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні науковці: О. Балакірева, С. Джонсон-Джордж і У.С. Свеп, А. Купрейченко, Р. Левицькі, М. Стівенсон і Б. Банкер, Т. Меркулова, К. Полліт, Дж.К. Ремпл і Дж. Ж. Холмс, М. Розенберг, Дж. Роттер, С. Табхарова, Е. Усланер та інші [32].

Виокремлюються такі методи вимірювання довіри:

Якісний, що включає визначення проблеми, формулювання гіпотези, розгляд соціального факту з інших поглядів. Такий підхід застосовується в дослідженнях при взаємодії з важкодоступною або нечисленною вибіркою.

Експериментальний метод вимірювання довіри базується на ігровому підході (Trust Game). Гра є змодельованою ситуацією, у якій довіра партнерів може призводити до більш високого результату (доходу), ніж суто егоїстична поведінка [32, с. 141].

Кількісний метод характеризується збиранням даних з великих груп респондентів та аналізуванням за допомогою статистики, що дозволяє визначити рівень міжособистісної й інституційної довіри.

Наразі існують різні методики опитування з теми довіри. Так, опитувальник М. Розенберга «Віра в людей» дозволяє оцінити загальну довіру респондента до суспільства в цілому. З пар протилежних суджень респондент має вибрати твердження, яке йому ближче [33].

Дж. Роттер розробив методику «Шкала довіри в людських взаєминах» (Interpersonal Trust Scale) і пропонує випробуваному підтвердити або спростувати твердження, у яких оцінюються очікування особистості відносно інших людей, соціальних груп, інститутів, суспільства. Чим більше значення, набране респондентом, тим вище рівень його довіри [34].

Існують ще такі опитувальники, як авторська методика дослідження довіри / недовіри особистості світові, іншим людям, собі А. Купрейченко; методика для вивчення критеріїв довіри і недовіри особистості іншим людям,

розроблена А. Купрейченко спільно з С. Табхаровою; методика міжособистісної довіри Р. Левицькі, М. Стівенсона і Б. Банкер, що вимірює такі складові: довіру, засновану на розрахунку; довіру, засновану на знанні; довіру, засновану на схожості [35].

Так у методиці С. ДжонсонДжордж і У.С. Свєпа оцінюється довіра особистості до іншої людини за чотирма видами відносин: довіру щодо матеріального майна, довіру в сфері виконання обіцянок, довіру таємниць і конфіденційної інформації, довіру, пов'язану з фізичною безпекою [36].

Аналізу методології вивчення довіри надає Е. Усланер у праці «Моральні засади довіри», розглядаючи питання, пов'язанні з вимірюванням генералізованої та партикуляризованої довіри. Він наголошує, що вивчати генералізовану довіру можна за допомогою стандартного запитання про міжособисту довіру, запропонованого М. Розенбергом: «Взагалі Ви вважаєте, що можна довіряти більшості людей, чи Ви вважаєте, що потрібно бути дуже обережними у відносинах з людьми?» [37].

Незважаючи на наявність багатьох методів визначення довіри, науковці стверджують, що довіра важко піддається кількісним методам вимірювання, оскільки прихованою залишається інформація про те, звідки походить довіра, про її інтенсивність, значення.

Так, нобелівський лауреат (за 2001 рік) у галузі економіки Дж. Ю. Стігліц зазначає: «Ми можемо виміряти дефіцит і податкові ставки й оцінити їх вплив на зростання. Проте довіра дуже невловима і не піддається точному виміру» [38, с. 326-327]. Труднощі в інтерпретації результатів соціологічних досліджень констатує і К. Полліт: «Респондентам було важко відповідати на запитання «Як ви оцінюєте в цілому роботу уряду?», «Ви впевненні – а) не має довіри, б) є деякий ступінь довіри, в) великий ступінь довіри до політиків, держслужбовців, банківських працівників».

Довіра є сукупністю оцінок різноманітних процесів, що відбуваються в суспільстві, у соціально-економічній сфері, політиці, яка складається з

задоволеності населення діяльністю влади щодо виконання покладених функцій [32].

Під час вимірювання довіри не варто обмежуватися винятково економічними індикаторами, оскільки підґрунтя довіри до політичних інститутів розглядається деякими науковцями через культурологічні макро- і мікротеорії.

Соціолог О. Балакірева вважає, що аналіз трансформації ціннісних орієнтацій за роки незалежності є важливим для усвідомлення наявної ситуації в українському суспільстві, побудови прогнозних сценаріїв, визначення орієнтирів формування культури, духовності, інноваційного потенціалу нового покоління, інформаційно-освітніх програм тощо. Система цінностей є важливою і для виховання нових поколінь, і для розвитку особистості, і з погляду формування конкурентоспроможної робочої сили, і для напрацювання морально-етичних засад менеджерів, окремих підприємств, територіальних громад, і для розвитку демократії та громадянського суспільства [39, с. 136].

Про рівень довіри в суспільстві можна розмірковувати, аналізуючи ступінь корумпованості органів влади, оскільки корупція панує там, де люди не вірять публічній владі, де відсутня здорова комунікація.

На нашу думку, виключаючи безпосередній контакт, комунікацію «людина - людина», а саме запровадження цифрового публічного управління, може суттєво підняти рівень довіри до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Показником для визначення рівня довіри, як чинника цифрового публічного управління може бути ступінь розвитку громадянської активності та участі в політичних процесах країни.

Численні опитування в Україні відзначають відсутність інтересу до політичних процесів, що відбуваються в країні, пасивну участь у політичному житті й загалом аполітичність населення. Це призводить до нерозвиненості політичної культури й політичної свідомості громадян та зниження рівня політичної довіри.

Виокремлюється група чинників, що характеризує довіру у публічному управлінні. Це не тільки професіоналізм, компетентність, ефективність, а й ступінь розвиненості зворотного зв'язку між органом влади й населенням, урахування його інтересів, громадської думки, роботи зі зверненнями громадян, відкритість і прозорість органів влади, їх образ, сформований в очах громадськості тощо, які істотно зміняться при достатньо розвинутому цифровому управлінні.

Важливою характеристикою здоров'я суспільства є співвідношення міжособистісної довіри й інституційної, такі як:

1) особистісна та інституційна довіра вище середнього: суспільство має значний соціальний капітал, а влада своєю чергою сприяє його збереженню та відтворенню;

2) високий рівень особистісної довіри за низького рівня інституційної довіри: суспільство існує автономно від влади, відбувається «амортизація» соціального капіталу і виникає тенденція переходу до четвертої ситуації;

3) високий рівень інституційної довіри за низького рівня особистісної довіри: соціум не може функціонувати самостійно, він практично повністю залежить від владних ініціатив;

4) низька особистісна та інституційна довіра: соціальні взаємодії в суспільстві паралізовані, влада не здатна контролювати ситуацію, а координовані дії людей надто ускладнені через взаємну недовіру [40, с. 24].

Аналізуючи численні соціологічні опитування щодо довіри, зроблені в Україні, можемо з упевненістю стверджувати, що в нашому суспільстві панує високий рівень міжособистісної довіри і низький рівень інституційної [32].

Це пояснюється тим, що «в багатьох колишніх країнах з плановою економікою в Східній Європі – так званих трансформаційних країнах, – відсутні або недостатньо сформовані елементарні інституційні передумови для інституційної довіри, будь то справно функціонуюча виконавча чи законодавча влада» [41].

Розглянуті методи вимірювання довіри дають змогу визначити довіру до публічного управління у Україні – «Чи довіряєте Ви політичним партіям, громадським організаціям і т. д.?» або «Чи підтримуєте Ви діяльність...?». Проводячи порівняльний аналіз рівня довіри за різний період часу, а саме із розвитком та впровадження у суспільне життя цифрового публічного управління, ми зможемо бачити як зростає рівень інституційної довіри.

Підсумовуючи історико-методологічні аспекти дослідження довіри у цифровому публічному управлінні робимо наступні висновки.

Дослідження довіри як чинника публічного управління нерозривно пов'язане із дослідженням самого публічного управління та адміністрування. Нами визначені основні поняття «довіри» як соціальної цінності, що відображає відносини громадянин – держава у очікуванні майбутнього процесу у відповідності до етичних засад соціальних та правових норм, визначає самоорганізаційні процеси цілісної активності населення та проявляється у соціальному капіталі інститутів суспільства, та «цифрового публічного управління» як діяльності органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків, що реалізується безпосередньо через електронні сервіси та електронне урядування.

Нами виокремлені чинники, що характеризують довіру у публічному управлінні. Це не тільки професіоналізм, компетентність, ефективність, а й ступінь розвиненості зворотного зв'язку між органом влади й населенням, урахування його інтересів, громадської думки, роботу зі зверненнями громадян, відкритість і прозорість органів публічної влади, їх образ, сформований в очах громадськості що істотно зміняться при достатньо розвинутому цифровому управлінні.

РОЗДІЛ 2.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ЯК ЧИННИКА ЦИФРОВОГО ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Зміст та форми цифрового публічного управління.

Зміст публічного управління – це сукупність його процесів, відносин, зв'язків. Їх чисельність та різноманітність свідчить наскільки складним є публічне управління [31].

Форма публічного управління – це зовнішнє вираження практичного функціонування органів публічного управління, яке виконується у межах покладених на нього обов'язків та повноважень та тягне за собою певні наслідки.

Публічне управління забезпечує не тільки чітке визначення своїх повноважень, але також наявність чіткого механізму їх реалізації на практиці, що виражається в певних діях, спрямованих на виконання державних нормативних актів. Публічне управління: по-перше, повинно бути чітко виражене, відповідно до державного замовлення; по-друге, повинно відображати суспільний інтерес; по-третє, його діяльність повинні справедливо відчувати як фізичні так і юридичні особи.

Під формами публічного управління слід розуміти той чи інший спосіб зовнішнього оформлення його діяльності.

Аналізуючи вигляд форм публічного управління розуміємо, що вони є системним утворенням, в якому компоненти тісно взаємодіють між собою, але не можуть замінити один одного. Вони помітно незалежні та універсальністю

стосовно певного аспекту та сфери публічної влади та органів місцевого самоврядування. Форми публічного управління успішно використовуються у різних сферах суспільного життя (економічній, соціально-культурній, адміністративній та політичній).

Форми публічного управління повинні відповідати наступним умовам:

- керуватися верховенством права;
- бути відповідним суб'єкту публічного управління;
- виконувати свої управлінські зобов'язання;
- бути відповідним змісту та характеру поставлених задач;
- задовольняти суспільні інтереси;
- враховувати специфіку певного об'єкта влади.

Форми публічного управління поділяються за різними підставами такими як, юридичне вираження, певні результати, направленість, компетенції, застосуванням та юридичною складовою.

Застосування цифрових технологій у публічному управлінні дає змогу істотно підвищити його ефективність, забезпечити автоматизацію окремих функцій та процесів публічного управління, зекономити час та інші ресурси, створити умови для доступності та прозорості діяльності суб'єктів публічного управління, значно підняти рівень довіри населення країни до органів публічної влади та органів місцевого самоврядування.

В нашій роботі ми визначили поняття цифрового публічного управління. На нашу думку це діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків, що реалізується безпосередньо через електронні сервіси та електронне урядування.

Забезпечення ефективності публічного управління в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства не може бути досягнуто без упровадження цифрових технологій у цій сфері. На безперечні переваги функціонування електронного урядування як форми публічного управління,

заснованої на застосуванні комп'ютерних та інших цифрових технологій, вказують ряд науковців; про це зазначається у програмних документах, а також міжнародних актах [4].

Кабінетом Міністрів України у вересні 2019 року затверджено Положення про Міністерство цифрової трансформації України [2].

Прийняття акту створює правові передумови для його функціонування, визначає засади, цілі та принципи діяльності.

Документом визначено, що Міністерство цифрової трансформації забезпечує:

формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства;

формування та реалізацію державної політики у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян;

формування та реалізацію державної політики у сфері відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу;

формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг;

формування та реалізацію державної політики у сфері електронних довірчих послуг;

формування та реалізацію державної політики у сфері розвитку ІТ-індустрії;

виконання функцій центрального засвідчувального органу шляхом забезпечення створення умов для функціонування суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг.

Міністерство цифрової трансформації України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики: у сферах цифровізації, цифрового розвитку,

цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ – індустрії.

До цілей Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року віднесені: 100 % публічних послуг доступні громадянам та бізнесу онлайн; 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти мають доступ до високошвидкісного інтернету; 6 мільйонів українців залучені до програми розвитку цифрових навичок; 10 % доля ІТ у ВВП країни.

Наразі реалізовані наступні електронні сервіси.

ДІЯ – державні послуги онлайн. Держава має стати сервісом, а не лячним монстром. Допомогати одним швидко отримувати послуги, а іншим – чесно виконувати свою роботу. Міністерство цифрової трансформації України запустило проєкт «Цифрова держава», що згодом об'єднає всі відомства в єдину зручну й дієву онлайн-систему.

Цифрова освіта – національна кампанія з цифрової грамотності. Створено онлайн-складову — платформу, де розміщені безкоштовні курси з цифрової грамотності, і офлайн-складову — мережу партнерських хабів цифрової освіти по всій країні, де можна отримати доступ до інтернету та цифрових гаджетів.

Бізнес - національний проєкт із розвитку підприємництва. Створено онлайн-складову — платформу і офлайн-складову — в різних регіонах України планується відкриття консалтингових зони для підприємців. Там можна буде отримати фахові консультації з розвитку бізнесу.

Е-резидентство – це онлайн-сервіси для іноземців, що надають їм можливість отримати дистанційний доступ до державних послуг та вести бізнес в Україні з-за кордону. Відкрити візу чи банківський рахунок е-резиденти

зможуть за спрощеною процедурою та навіть не виходячи з дому. Україна ближче до іноземців.

Центри надання адміністративних послуг - державні установи з надання різноманітних адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Створюються при місцевих радах з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам [вікіпедія]. Мережа ЦНАПів в Україні постійно збільшується. Міністерство цифрової трансформації України постійно вдосконалює їх роботу.

Розглянемо форми цифрового публічного управління представлені на офіційному сайті Запорізької міської ради <https://zr.gov.ua/uk> та зображені на малюнку.

Рис. 1

Електронні сервіси



Цифрове публічне управління в Запорізькій міській раді включає такі електронні сервіси:

1. Електронна петиція - це звернення громадян до органів державної влади та місцевих рад з вимогою розглянути важливе питання чи вирішити проблему. Розгляд електронної петиції може бути ініційований громадянами шляхом збору підписів на офіційному веб-сайті органу влади або на веб-сайті

громадського об'єднання. Електронна петиція розглядається у випадку, якщо було зібрано встановлену кількість підписів [42].

2. Міський контакт центр 15-80, на якому можна повідомити про проблему, пов'язану із житлово - комунальним господарством чи іншими сферами життєдіяльності міста Запоріжжя. І ця проблема буде вирішена у найкоротші терміни відповідно до регламенту.

3. Громадський бюджет – платформа реалізації ідей для покращення міста. Громадський бюджет дозволяє мешканцю взяти участь в тому, як і де бюджетні кошти будуть використовуватися для поліпшення життя міста. Проекти, які мешканці підтримають найбільше реалізуються з бюджету міста.

4. Інвестиційний портал м. Запоріжжя. «Ця веб-платформа створена для взаємодії потенційних інвесторів та тих, хто бажає залучити інвестиції для реалізації своїх проектів. Її призначення — поширювати інформацію про інвестиційний та економічний потенціал міста, бути майданчиком для пошуку інвесторів та інвестиційних проектів, засобом комунікації влади та бізнесу» (міський голова Володимир Буряк).

5. Центр надання адміністративних послуг це установи з надання різноманітних адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Такі центри створені з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам.

6. Сайт медичного порталу ще працює у тестовому режимі, із запуском робочої версії на сайті можна буде знайти лікарні та лікарів, записатися онлайн на прийом, отримати онлайн медичну допомогу та багато інших сучасних медичних цифрових сервісів.

7. Прозорий бюджет це аналітична система для підвищення ефективності діяльності керівництва та спеціалістів різних рівнів виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств та установ, що беруть участь в плануванні, управлінні та витратах бюджетних коштів, спираючись на дані інтегрованої інформаційно-аналітичної системи та прийняття відповідних управлінських

рішень, а також для забезпечення прозорості надходжень та витрат бюджетів [43].

8. Соціальні послуги це ресурс Запорізької міської ради, на якому можна знайти всі види соціальних послуг, що надаються місцевим жителям, порядок нарахування та отримання цих послуг.

9. Транспорт м. Запоріжжя допоможе знайти необхідний маршрут. Ресурс містить інформацію про всі наявні маршрути міста Запоріжжя та муніципальний транспорт у м. Запоріжжя.

10. Туристичний портал містить в собі багато різноманітної інформації про м. Запоріжжя (легенди, відео, віртуальні екскурсії та інше), та відповідає на питання: як знайти гiда, де зупинитися, де поїсти, як знайти туристичний маршрут, що виробляється безпосередньо у місті.

Можемо виокремити функції та основні напрямки діяльності цифрового публічного управління:

- підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів виконавчої влади з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі громадян та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів рішень, які приймаються на всіх рівнях державного управління;
- видача дозволів (на займання окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами та ін.), у тому числі акредитація, атестація, сертифікація;
- реєстрація (прав власності, актів громадянського стану, суб'єктів підприємницької діяльності, об'єднань громадян тощо);

- легалізація документів (консульська легалізація), нострифікація (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікація (встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів);
- визнання певного статусу, прав особи (призначення пенсій, субсидій).

Від впровадження цифрового публічного управління в першу чергу виграють ті споживачі державних послуг, які претендують на послуги видачі дозволів на той чи інший вид діяльності та реєстрації цього виду діяльності, «змішаного» рівня регулювання адміністративних повноважень та ті, що потребують комплексної за змістом послуги. За наявності цифрового публічного управління громадянин має можливість звертатися до одного державного (основного) органу публічної влади для отримання послуги від усіх органів влади, що пов'язані з цим основним органом влади [67].

Такими зручними адміністративні послуги стають дякуючи об'єднанню за допомогою новітніх цифрових технологій усіх міністерств і відомств в єдиному порталі з найякіснішим ступенем інтегрування проходження внутрішніх процесів (документообіг) і єдиним інтерфейсом (вікном взаємодії) із громадянином (користувачем).

Отже, людина зможе спілкуватися не з п'ятьма – сімома відомствами по черзі, а з єдиним цифровим вікном, що активує ці відомства одночасно. Крім цього, звертання чи запит громадянина автоматично надсилається у відповідні інстанції й у більшості випадків відповідь (юридична консультація, квитанція про оплату послуг, бюлетень для голосування, довідка, податкова декларація) приходять негайно [67].

Не можна також не відзначити й великий економічний ефект від впровадження у повсякденне життя громадян цифрового публічного управління.

Отже можемо зазначити, що на нинішньому етапі розвитку українського суспільства ми вже можемо оцінити переваги й можливості цифрового публічного управління, впровадженого завдяки інноваційним технологіям, та констатувати, що й надалі без активного застосування новітніх досягнень

інформатики, радіоелектроніки, зв'язку, обчислювальної й телекомунікаційної техніки ефективного функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування неможливе.

Результатом цілеспрямованого та системного впровадження цифрового публічного управління у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування постає:

1. Відкритість та прозорість діяльності публічної влади.
2. Значна економія часу та матеріальних ресурсів.
3. Сучасний сервіс при наданні адміністративних послуг.
4. Вільний та рівний доступ до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій.
5. Звільнення державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування від рутинної роботи.
6. Деперсоніфікація взаємовідносин громадянин – держава, представник бізнесу – держава.
7. Створення єдиного вікна для спілкування та отримання адміністративних послуг громадянами від державних структур та місцевих органів публічної влади.
8. Незалежність від робочого часу чиновників, тобто можливість цілодобового отримання адміністративних послуг.
9. Підвищення рівня демократизації суспільства.

Саме розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження цифрових технологій в усі сфери суспільного та соціального життя, зокрема у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, постає пріоритетною задачею у становленні довіри як чинника публічного управління.

Для покращення системи публічного управління та адміністрування у сфері цифрових технологій необхідні загальнонаціональні програми, що направлені на підтримку та розвиток як цифрового публічного управління так і українського суспільства в цілому. Наразі вже відбувається культивування

цифрових навичок з дитинства та розробляються спеціальні освітні програми для літніх людей, що відповідають їх потребам та інтересам у користуванні новими можливостями цифрових технологій.

2.2. Довіра як феномен публічного управління

Потреба осмислення феномену довіри у публічному управлінні зумовлена відчуттям її кризи не лише в локальних осередках окремого соціуму, а й загальною тенденцією до пониження рівня довіри до органів публічної, характерною для нашого суспільства з достатніми політичними та економічними вадами. Як зазначає П. Штомпка, зниження суспільної довіри (від споживання продуктів до політичних партій та державних інституцій) відзначається численними соціологічними дослідженнями в різних спільнотах на усіх рівнях [55, с. 409].

Згідно з даними Європейського соціального дослідження серед усіх країн Європи Україна є країною з найнижчим рівнем інституціональної довіри [56]. Ілюстративним уточненням (національного виробництва) цих даних є соціологічні опитування, що демонструють тенденцію зниження рівня довіри українського народу до владних інститутів [57].

Передумовою успішного функціонування публічного управління є політична довіра громадян до обраних ними органів публічної влади. Це один з найважливіших факторів для існування демократії в країні. Довіра пов'язує пересічних громадян з публічною владою, підвищуючи її легітимність та ефективність функціонування.

Дослідження політичної довіри як феномену публічного управління є надзвичайно актуальним у наш час.

Відомий німецький вчений М. Вебер, досліджуючи феномен довіри, представив світу концепцію соціальної дії. На його думку, будь-які дії мають значення тільки в певній системі цінностей, раціональна поведінка в рамках однієї системи може бути нераціональною з погляду іншої. Більш чітко виявлення ролі довіри характерно для ціннісно-раціонального типу дії, яка

оперує основними цінностями, сприйнятими через засвоєння індивідом культурного коду суспільства. На думку М. Вебера, в сучасному світі дії індивіда не супроводжуються процедурами порівняльного аналізу наявних альтернатив і індивідуального вибору. В основі традиційної дії, лежить не довіра, а віра, звичка або емоції. Натомість раціонально-правова інституційна легітимність влади завжди заснована на довірі громадян до устрою держави [12, с. 173].

Досліджуючи довіру як феномен цифрового публічного управління звернемося до праць Дж. Коулмена, Р. Патнема та Ф. Фукуями. За думкою вчених довіра – є соціальним капіталом, базою для будування суспільства та суспільних відносин. Виходячи з цього зазначимо, що соціальний капітал це зовсім інше ніж людський капітал, що використовується особисто та має приватну мету. Людський капітал –це знання й навички конкретної людини, її вміння та навички. Соціальний капітал формується суспільними, соціальними відносинами та існує тільки у взаємодії та стосунках людей [54, с. 126].

На думку Ф. Фукуями, особливу роль в забезпеченні ефективності політичних демократичних інститутів грає соціальний капітал. Інакше кажучи, довіра – це відмова від нанесення збитку, чесна поведінка у дусі співпраці, готовність до взаємодії та взаємодопомоги [55, с. 167].

Польський соціолог П. Штомпка, що демократія сприяє становленню «культури довіри», і одночасно довіра є передумовою демократії, успішне функціонування якої передбачає низку моментів: комунікацію між громадянами; толерантність; заміну конфлікту і боротьби компромісом; певний рівень цивілізованості під час суспільних диспутів; активна участь громадян у житті суспільства; високий освітній рівень громадян. Довіра породжується демократією і породжує саму демократію: довіра до демократії зумовлена підзвітністю того, кому довіряєш, зокрема, наявністю структур, які хоча б потенційно здатні на контроль і покарання у випадку порушення довіри.

Політолог та економіст Ф. Фукуяма визначає довіру як очікування, яке виникає у членів певної спільноти щодо того, що й інші її члени поводитимуть

себе передбачувано, чесно і з увагою до потреб інших людей, з якими вони пов'язані певними спільними нормами; внаслідок цього, на його думку, формується соціальний капітал — як здатність людей працювати разом заради досягнення спільної мети [55].

Довіра у публічному управлінні – це ступінь визнання громадянами діяльності і рішень органів публічної влади та окремих посадових осіб та окремих посадових осіб на основі раціонально-цільового, правового, соціально-економічного чинників, що базується на очікуваннях суспільства від відповідних інститутів влади певних дій і може мати персоніфікований характер [60].

Довіра як феномен цифрового публічного управління відображає здатність органів державної влади представляти цінності суспільства та має динамічний характер, що включає очікування найбільш позитивних дій і рішень від влади у майбутньому.

Досліджуючи довіру як феномен цифрового публічного управління, можемо виокремити складові для відновлення рівня довіри громадян до органів публічної влади.

Участь громадян у розробці та прийманні рішень публічною владою за допомогою електронно-цифрових технологій, узгодженість рішень та дій, використовуючи електронні референдуми та електронне голосування, неупередженість, точність та прозорість – ось такі, на перший погляд прості та доступні речі, дозволять населенню по – новому сприймати публічну владу в Україні, довіряти своє життя та майбутнє своїх дітей.

Суспільна довіра як самоорганізаційний аспект в публічному управлінні виступає значущим показником ставлення людей до органів публічної влади з визначенням рівня її здатності організувати соціальне забезпечення, вміння просувати суспільно-економічні та людські цінності. Великою загрозою у самоорганізації громадянського суспільства постає високий рівень корупції в нашій країні та низький рівень суспільної довіри громадян до публічного

управління. Питання, пов'язані із політичною та соціальною недовірою стають значними перешкодами на шляху становлення демократії в Україні.

Руйнівними наслідками для публічного управління в нашій країні може стати схильність українців підозрювати своїх обраних представників у діях, що суперечать волевиявленню виборців, та довготривалі періоди недовіри з боку більшості громадян країни до органів публічної влади [68].

До самоорганізаційного аспекту довіри в публічному управлінні віднесено безпосередню участь громадян у формуванні публічних рішень, участь у соціальній роботі та роботі громадських організацій, прозорість та відкритість процесів прийняття соціально значущих рішень, підтримка загальнонаціональних та місцевих програм громадянської ініціативи.

Нормативно-ціннісним аспектом довіри у публічному управлінні виступає забезпечення підстав для очікування надійності, безпеки та благочестивих намірів представників органів публічної влади.

Також до нормативно-ціннісного аспекту можна віднести ефект соціальної економії та мотивуючого співробітництва, що сприяє актуалізації в довіри якості підґрунтя соціуму. Нормативне розуміння довіри зумовлює формування та регулювання відносин держава-громадянин відповідно до інтересів спільноти.

Отже довіра як нормативно-ціннісна основа публічного управління означає спроможність (психологічну, культурну, моральну, ментальну) громадян покладатись на публічну владу, мотиви, дії, інтереси представників якої часто бувають непрозорі та приховані [69].

Аналізуючи довіру як феномен публічного управління, враховуючи ідентифікаційний та комунікативний аспекти довіри, розуміємо, що довіра з'являється лише тоді, коли комунікація держава-громадянин спирається на спільний ціннісний фундамент соціальних пріоритетів. Суспільство, в якому переважає солідарність, створює всі умови для розвитку індивіда, сприяє реалізації його прав і свобод [70, с. 87].

Довіра до публічної влади є системотворчим чинником діяльності такої влади як комунікаційної системи, оскільки в основі взаємовідносин держава-громадянин має бути довіра громадян та погодження їх делегувати прийняття публічних рішень органам публічного управління.

Позитивне налаштування населення на прояв довіри, навіть у ситуаціях відсутності або недостатнього контролю, очікування надійності, ефективності та результативності діяльності органів публічного управління, готовність взаємодіяти, утворювати нові громадські організації сприятимуть зміцненню довіри як феномену публічного управління.

Довіра передбачає високий рівень відповідальності, чесності, передбачуваності у взаємовідносинах.

Публічна влада зможе досягти успіху у проведенні реформ лише тоді, коли їй буде довіряти народ.

Чому ми вважаємо довіру у публічному управлінні феноменом. Розберемося з поняттям «феномен». Як говорить нам академічний тлумачний словник української мови, феномен – рідкісне, незвичайне та виняткове явище. Так говорять про те, що є особливо визначним, винятковим, що дуже рідко зустрічається.

У філософському розумінні феномен – це явище, єдине в своєму роді, взяте в його цілісності, в єдності з його сутністю та дане нам у досвіді, сприйняте органами чуттів. У філософії І. Канта — явище, що досягається досвідом і протиставляється ноумену як «речі в собі», нібито недоступній людському пізнанню [59, с. 575].

Тому ми можемо вважати довіру – феноменом публічного управління, як явище що поступово зникає, та як те, втрату чого ми не можемо допустити, а навпаки повернути та довести до нормального рівня. Що дозволить результативно та правильно функціонувати системі публічного управління та адміністрування.

На нашу думку, для відновлення довіри як феномена цифрового публічного управління в контексті демократизації суспільства на державному

рівню постають наступні питання щодо перетворення системи публічного управління за напрямками: організаційна структура публічного управління; методи та способи управління; технології управління (цифровізація країни в епоху діджиталізації); ресурсне забезпечення системи публічного управління сучасними девайсами.

Як бачимо, органам публічної влади є над чим працювати, насамперед, у сфері взаємостосунків та співпраці публічної влади та громадян країни (йдеться про відповідність суспільним очікуванням щодо врахування їхніх інтересів та прозорості за допомогою переведення стосунків у цифрову площину). Головним моментом відновлення довіри громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування може стати налагоджування взаємовідносин держава – громадянин, відкритість, прозорість та партнерство.

2.3. Довіра як детермінанта цифрового публічного управління

Значення цифрових технологій у публічному управлінні виражається у таких головних аспектах:

1) демократизація сфери публічного управління, що досягається завдяки підвищенню доступу громадян, інших фізичних та юридичних осіб до участі у прийнятті публічно-владних рішень;

2) забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів публічного управління і, як наслідок, підвищення рівня довіри громадян та суспільства до органів та інститутів публічного управління: прискорення поширення інформації про діяльність суб'єктів владних повноважень, підвищення рівня доступності такої інформації тощо;

3) зниження рівня корумпованості серед службовців та посадових осіб: виключення у деяких випадках безпосереднього контакту зі службовцями та автоматизація прийняття окремих публічно-управлінських рішень;

4) зменшення кількості помилок, що можуть допускатися у розрахунках, оцінках, плануванні та інших управлінських процесах людиною, через автоматизацію деяких управлінських функцій;

5) забезпечення економії ресурсів (часу, коштів, кадрів тощо) як з боку органів публічного управління, так і з боку громадян, суб'єктів господарювання [4].

Французький вчений Б. Гурне класифікує функції державного управління на такі групи:

1) головні (оборона, національна безпека, поліція, правосуддя, наука, соціальна опіка тощо);

2) допоміжні (управління персоналом, господарська діяльність, бухгалтерський облік, контроль тощо);

3) командні влади (дослідження, прогнози, програми, організацію служб, контроль, зв'язки з громадськістю).

В основі такої класифікації лежить критерій завдання, поставленого перед суб'єктом державного управління. Так, головні функції спрямовано на виконання завдань, «замовлених» суспільством суб'єкту державного управління; допоміжні – впливають із потреб системи управління; командні, пов'язані із застосуванням влади [71].

Для розкриття довіри як детермінанти цифрового публічного управління розглянемо декілька законопроектів направлених на цифровізацію України. Розглядатимемо відповідно до класифікації функцій державного управління за Б. Гурне.

В пояснювальній записці [72] до проекту Закону України «Про інтерпеляцію» зазначено, що парламентський контроль представляє собою особливий державно-правовий інститут, який надає законодавчому органу влади легітимні інструменти для спостереження, перевірки та оцінки діяльності виконавчої влади, особливо в частині реалізації нею зовнішньої та внутрішньої політики держави.

Поняття «інтерпеляція» визначається як право парламенту сформулювати питання уряду (одному із його членів) стосовно певного аспекту реалізації виконавчою владою внутрішньої або зовнішньої політики держави.

Впровадження зазначеного законопроекту можемо віднести до першої – головної групи класифікації функцій державного управління французького вченого Б. Гурне, до якої входять оборона, національна безпека, поліція, правосуддя, наука, соціальна опіка тощо.

Інститут інтерпеляції запозичений із парламентської практики зарубіжних країн. Інтерпеляція використовується у багатьох європейських державах з парламентською або змішаною формою правління.

Право Верховної Ради України здійснювати контрольні функції відносно діяльності Кабінету Міністрів України знайшло своє безпосереднє конституційне закріплення у пункті 13 частини першої статті 85 Конституції України. До повноважень парламенту належить здійснення контролю за діяльністю Кабінету Міністрів України. Проте в Україні відсутні законодавчі акти, що конкретизують конституційно закріплене право парламенту на інтерпеляцію. Також в законодавстві України відсутня вимога щодо обов'язково офіційного оприлюднення текстів запитів та відповідей на них, що не відповідає демократичним принципам європейських країн.

Сфера контролю за виконавчою владою з боку парламенту України серйозно обмежена.

Законопроектом пропонується законодавчо деталізувати конституційні повноваження Верховної Ради України у сфері здійснення контролю за реалізацією українським урядом зовнішньої та внутрішньої політики держави. Структурно, проект закону складається із трьох взаємопов'язаних між собою розділів, кожен з яких визначає організаційні та правові основи ініціативного проведення обов'язкового розгляду Верховною Радою України питання про діяльність окремого члена Кабінету Міністрів України.

Прийняття зазначеного законопроекту усуне наявні у сучасному законодавстві України прогалини в частині здійснення Верховною Радою України парламентського контролю за діяльністю Кабінету Міністрів України.

Крім того, запровадження інтерпеляції на законодавчому рівні забезпечить більш прозору та ефективну форму співробітництва органів законодавчої та виконавчої влади. Що закономірно вплине на:

1) виявлення та запобігання зловживанням, неконституційним і незаконним діям з боку уряду, оскільки в основі інтерпеляції закладена функція захисту прав і свобод громадян;

2) забезпечення ефективного рівня підзвітності уряду перед виборцями;

3) створення додаткових гарантій того, що політика, оголошена урядом і затверджена парламентом, реалізується на практиці, адже інтерпеляція надає можливості для проведення моніторингу виконання завдань, встановлених законодавством і власною програмою уряду;

4) підвищення прозорості діяльності Кабінету Міністрів України та суспільної довіри до нього.

Отже, як ми бачимо детермінантою впровадження зазначеного законопроекту є підвищення рівня довіри громадян до органів публічної влади.

В пояснювальній записці [64] до проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі» сказано, що стрімкий розвиток цифрових технологій обумовлює необхідність перегляду правовідносин, пов'язаних із обліком трудової діяльності працівника. Чинні нормативні підходи у цій сфері сформовані ще у 60-х–70-х роках минулого століття в умовах тоталітарного устрою колишнього СРСР і не відповідають ні сучасному стану законодавства, ні реаліям соціально-трудових відносин.

Необхідність осучаснення обліку трудових відносин найманих працівників шляхом запровадження його ведення в електронній формі, обговорюється протягом останніх щонайменше п'яти років.

Б. Гурне характеризує ці процеси як допоміжні, а саме управління персоналом, господарська діяльність, бухгалтерський облік, контроль тощо.

Реформа обліку трудової діяльності працівника полягає у поступовій відмові від паперових трудових книжок, що в перспективі створить можливості для:

- зменшення витрат роботодавців на ведення паперового документообігу;
- спрощення доступу до інформації про набутий стаж працівників для призначення виплат за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням, насамперед у випадку тимчасової втрати працездатності, врахування даних стосовно освіти та кваліфікації, яку має працююче населення та яку отримують молоді люди, для забезпечення узгодження пропозицій, які існують на ринку праці, та планування підготовки (перепідготовки) фахівців за актуальними напрямками;
- усунення можливих ризиків і негативних наслідків втрати трудової книжки, її фізичного пошкодження, фальсифікації та внесення недостовірних відомостей до цього документа.

Окрім того ведення трудової діяльності працівника в електронній формі забезпечить необхідні умови для запровадження автоматичного призначення пенсій та соціальних виплат.

Вказаний законопроект направлений на запровадження обліку трудової діяльності працівника в електронній формі, а також законодавче врегулювання питання щодо автоматичного призначення пенсії за віком через особистий електронний кабінет особи на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України.

Електронна форма ведення трудової діяльності працівника надасть можливість кожному громадянину відстежувати свій трудовий стаж, нарахування пенсії та соціального забезпечення, забезпечить прозорість та доступність інформації стосовно трудової діяльності.

Прийняття цього закону дозволить запровадити можливість автоматичного призначення пенсії (без особистого звернення особи) зі збереженням за особою

права відстрочення виходу на пенсію, при цьому, якщо особою перенесено призначення пенсії та продовжено перебування у трудових відносинах, розмір її пенсії підвищуватиметься на 0,5–0,75 %. Все це відбуватиметься під особистим контролем громадянина, який матиме безпосередній доступ до свого електронного кабінету.

В рамках автоматичного призначення пенсій також передбачено можливість визначення за допомогою програмних засобів Державного реєстру найбільш вигідного варіанту для призначення пенсії, включаючи дату такого призначення.

Вказаний законопроект матиме безпосередній вплив на особисті ключові інтереси працівників, дозволить створити умови для впровадження обліку трудової діяльності працівника в електронній формі, використання цих відомостей для підтвердження наявного стажу роботи для укладення трудового договору, призначення пенсій та інших цілей, передбачених законодавством.

З пояснювальної записки [63] до проекту Закону про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підвищення прозорості та доступності для аналізу рішень органів місцевого самоврядування зрозуміло, що відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» передбачено оприлюднення проектів рішень, рішень органів місцевого самоврядування, а також регламентовано публічну інформацію, яка повинна бути у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання.

Цей проект закону відноситься до третьої групи класифікації функцій державного управління за Б. Гурне, командні влади (дослідження, прогнози, програми, організацію служб, контроль, зв'язки з громадськістю).

Постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835 затверджено Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних та визначено формат оприлюднення вказаних даних.

Проте це не вирішує загальну проблему ігнорування вимог щодо оприлюднення вказаної інформації органами місцевого самоврядування, а можливість оприлюднювати проекти рішень не на офіційних сайтах створює

додаткові можливості для маніпуляцій та приховування інформації від громадян, що в свою чергу веде до значного зниження рівня довіри громадян до органів місцевого самоврядування та цифрового публічного управління в цілому.

Тому виникла необхідність у внесенні змін до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про доступ до публічної інформації» в частині обов'язку оприлюднювати належну інформацію у машинозчитувальному форматі.

Підвищення доступності та використання даних органів місцевого самоврядування за допомогою їх оприлюднення у машинозчитувальних форматах, можливість для їх автоматизованого збору та обробки, а також покращення інтероперабельність даних – ось основна мета зазначеного законопроекту.

Органи місцевого самоврядування повинні публікувати дані у машинозчитувальних форматах та бути дисципліновані у своїй діяльності з оприлюднення проектів рішень та рішень, зокрема проектів програм соціально-економічного та культурного розвитку, цільових програм з інших питань самоврядування, місцевого бюджету та звіту про його виконання, протоколи сесії ради та засідань комісій ради та інші документи.

Зазначений проект Закону направлений на покращення доступу до даних щодо діяльності органів місцевого самоврядування, на підвищення ефективності суспільного контролю через доступність інформації, на зменшення затрат на опрацювання значних обсягів даних. Та головнішою визначальною складовою вказаного законопроекту, на нашу думку, є збільшення рівня довіри громадян до органів місцевого самоврядування та цифрового публічного управління взагалі.

Підвищення ефективності протидії зловживанням та злочинній діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування, спрощення діяльності громадських організацій у сфері запобігання корупції, аналіз ефективності

управлінських рішень, все це сприятиме швидкому зростанню довіри населення до публічної влади.

Отже, аналізуючи законопроекти, направлені на цифровізацію України та впровадження цифрового публічного управління в Україні, ми можемо зробити висновок, що визначальною складовою, а саме детермінантою цифрового публічного управління, є довіра громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Підсумовуючи теоретичні аспекти дослідження довіри як чинника цифрового публічного управління робимо наступні висновки.

Для покращення системи публічного управління та адміністрування у сфері цифрових технологій необхідні загальнонаціональні програми, що направлені на підтримку та розвиток як цифрового публічного управління так і українського суспільства в цілому. Наразі вже відбувається культивування цифрових навичок з дитинства та розробляються спеціальні освітні програми для літніх людей, що відповідають їх потребам та інтересам у користуванні новими можливостями цифрових технологій.

Як бачимо, органам публічної влади є над чим працювати, насамперед, у сфері взаєностосунків та співпраці публічної влади та громадян країни (йдеться про відповідність суспільним очікуванням щодо врахування їхніх інтересів та прозорості за допомогою переведення стосунків у цифрову площину). Головним моментом відновлення довіри громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування може стати налагоджування взаємовідносин держава – громадянин, відкритість, прозорість та партнерство.

Підвищення ефективності протидії зловживанням та злочинній діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування, спрощення діяльності громадських організацій у сфері запобігання корупції, аналізу ефективності управлінських рішень, все це сприятиме швидкому зростанню довіри населення до публічної влади.

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОВІРИ ЯК ЧИННИКА ЦИФРОВОГО ПУБЛІЧНОГО УКПРАВЛІННЯ.

3.1. Закордонний досвід забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні.

У публічному управлінні сьогодні відбуваються активні, що спрямовуються на досягнення більшої ефективності та конкурентоспроможності державного управління.

Велика швидкість і складність соціально-економічних процесів в сучасному демократичному суспільстві призводять до того, що уряди багатьох розвинених країн все більше усвідомлюють необхідність розширення транспарентності, публічності діяльності державних структур, переходу від ієрархічного механізму прийняття рішень і передачі інформації, заснованого на протиставленні держави і громадян (як керуючих і керованих), до зрозумілому,

оперативному і відкритого для суспільства механізму вироблення, прийняття, реалізації тактичних і стратегічних рішень.

При цьому здійснюється пряме, постійне залучення (в різних формах участі) активних представників громадянського суспільства до процесів управління. Зміщення акцентів від односпрямованого функціонального підходу в сторону взаємодії призводить до розгляду процесу публічного управління як результату багатоетапної та комплексної взаємодії між державою і суспільством.

Проведення цілеспрямованих змін в рамках розвитку цифрових технологій взаємодії органів державної влади і громадян стає актуальним трендом адміністративних перетворень. Такий підхід задає в якості орієнтира партисипативність (орієнтація на залучення громадян до публічного управління) реалізації публічного управління як реалізацію комплексної ефективної системи взаємодії органів державної влади і суспільства через інструменти та механізми діяльності органів виконавчої влади.

Активний зворотний зв'язок органів виконавчої влади з громадянським суспільством через партисипацію (добровільну участь населення в урядових проектах і заходах органів місцевого самоврядування) підвищує рівень їх співробітництва та ефективність діяльності публічної влади, покращує якість її рішень.

Прозорість дій органів державної влади є одним з основних умов взаємної довіри в суспільстві і ефективності державної політики. Відкритий доступ до публічної інформації регламентується законодавчо. Наразі в більшості розвинених демократичних країн діє закон про доступ громадян до інформації про діяльність органів публічної влади.

Першим законодавчим документом, що узаконив принцип прозорості державних органів, став прийнятий в Швеції в 1776 році закон «Про свободу видань», що в 1949 році був Закон про свободу друку. На теперішній час він є складовою частиною Конституції Швеції і гарантує всім громадянам країни свободу отримання інформації в державних органах на безоплатній основі.

Закон США «Про свободу інформації», прийнятий в 1966 році, встановлює право громадян на доступ до інформації про діяльність державних органів, конкретний термін для підготовки відповіді на запит громадянина, обмеження на доступ до окремих видів інформації, а також процедури незалежного контролю за наданням інформації та звітності органів влади про роботу із запитами громадян. Крім того, у всіх штатах є власні закони, що забезпечують доступ до урядових документів.

В Ірландії закон «Про свободу інформації» вступив в силу в 1998 році. Він містить обмежену кількість пояснень того, яка інформація є загальнодоступною. Проте головною рисою закону є презумпція відкритості державної інформації: все, що не обмежено цим законом, вважається відкритим.

У Великобританії в 2000 році прийнятий закон «Про свободу інформації», за яким громадянам повинні надаватися будь-які документи, крім тих, які мають відношення до формулювання і визначення політики уряду.

В Японії за законом «Про доступ до інформації, що знаходиться в розпорядженні адміністративних органів», прийнятому у 2001 році, принцип прозорості не поширюється на законодавчу і судову влади та на частину структур державного управління.

В Ізраїлі контроль за свободою інформації здійснюється на основі закону «Про свободу інформації», а також регуляторного документу «Про свободу інформації». Вони визначають органи, діяльність яких підлягає регулюванню (перш за все державні органи), і зобов'язують державу публікувати їх список. Втім, окремі державні органи можуть не дотримуватися норм цих правових актів, наприклад університети і коледжі [62].

Закон «Про федеральної прозорості та доступ до відкритої для громадськості урядової інформації», прийнятий в Мексиці, зобов'язує державних службовців надавати будь-якому громадянину, який звернувся із запитом, позитивну або мотивовану негативну відповідь протягом 20 робочих днів. При цьому закон надає можливість громадянам стежити за виконанням

бюджету, ліцензійною діяльністю держави та іншими параметрами роботи державної адміністрації. Закон передбачає відмову лише в тому випадку, якщо оприлюднення тієї чи іншої інформації може представляти загрозу національній безпеці або стосується незавершених судових розглядів.

Доступність інформації про дії органів влади не є єдиним напрямком реалізації підходу залучення громадян до публічного управління. Сучасна світова практика в області партисипативної спрямованості діяльності держави орієнтована на забезпечення комфортності і високої якості життя населення, включає безліч тем та напрямів реалізації, що уряди країн вибирають як пріоритетні.

Так, крім традиційних механізмів функціонування органів публічної влади застосовується велика кількість додаткових інструментів, що підвищують прозорість та ефективність публічного управління, підзвітність механізмів прийняття рішень та залучення громадян до процесу прийняття таких рішень:

- електронний уряд;
- електронний документообіг;
- «система єдиного вікна» для надання державних послуг;
- єдина база даних всіх органів публічної влади;
- інформаційні системи органів місцевого самоврядування;
- система громадського контролю за витрачанням бюджетних коштів;
- портали публічного обговорення і внесення поправок до законів і законопроекти;
- спеціалізовані програми для персональних комп'ютерів та мобільних пристроїв, націлені на рішення конкретних проблем громадян;
- контроль з боку громадян через механізми зворотного зв'язку та засоби масової інформації.

У США та Європі створення нових форм роботи уряду проводиться під гаслами прозорості та підконтрольності діяльності органів влади.

Підконтрольність означає не тільки оприлюднення на офіційному сайті, але й доступні інтерфейси моніторингу показників діяльності уряду [61].

Використання Інтернету державою розуміє під собою не тільки постійний моніторинг суспільних настроїв, але й організацію спільної роботи громадян та органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Тому ряд напрямків діяльності публічного управління можна вважати невід'ємними для забезпечення довіри до цифрового публічного управління:

- 1) відкриті дані - створення інтернет-ресурсів, що містять єдині відкриті бази даних всіх органів публічної влади;
- 2) відкритий бюджет - система контролю за витрачанням бюджетних коштів;
- 3) обговорення, голосування, петиції;
- 4) електронні сервіси, консультації.

Державні органи Великобританії та Сполучених штатів Америки виступили ініціаторами кардинальних змін в державному публічному управлінні, тому на сьогоднішній день уряди цих країн є провідними лідерами по реалізації принципів та механізмів орієнтації залученості громадян до публічного управління. У якості пріоритетних розглядаються всі чотири напрями.

У Канаді вважаються другорядними обговорення, голосування та петиції, а в Іспанії, Норвегії та Естонії - ще й відкритості бюджету.

До процесів створення прямої демократії, «електронного уряду», підвищення прозорості влади сьогодні підключаються держави, що хочуть динамічно розвиватися, претендують на лідерство в глобальній економіці та політиці - Японія, Франція, Чехія, Болгарія, ПАР та інші [61].

Своєчасне і несуперечливе опублікування урядової інформації в Інтернеті є одним з основних компонент «відкритого уряду». Технологія «Open Data» широко використовується в зарубіжних країнах, в першу чергу в США: за допомогою сайту [www. data. gov](http://www.data.gov) надається доступ до відкритих інформаційних масивів.

Для забезпечення доступу кожного громадянина до відкритої державної інформації у найрізноманітніших сферах, до статистичних даних про злочинність та фінансування політичних партій, до місцевих бюджетів та державних закупівель, створені спеціальні веб-сайти у Великобританії (data.gov.uk), у Канаді (open.gc.ca), у Норвегії (data.norge.no), в Індії (india.gov.in), а також в Ізраїлі, Йорданії, Іспанії, Італії, Перу, Румунії, Танзанії, Чилі, Естонії та інших [61].

У ряді країн реалізується принцип прозорості, відкритості бюджету і витрачання коштів. Так, у Великій Британії на сайті www.hm-treasury.gov.uk публікуються дані про державні доходи і витрати. У США для того, щоб максимально точно відстежити всі гроші, витрачені урядом, використовуються веб-портали: recovery.gov, де - реалізується система контролю за витрачанням бюджетних коштів та USAspending.gov, де реалізується система розподілу державних грантів і субсидій.

Відкрита інформація по бюджетному процесу та фінансам держави в Канаді розміщується на сайті www.fin.gc.ca, а в Японії на сайті www.mof.go.jp/english/index.htm викладаються відкриті дані про бюджетний процес, щоквартальні звіти фінансових відомств.

Болгарія, Хорватія і Танзанія також створили «цивільні бюджети», де простою мовою пояснюється як витрачаються державні ресурси.

Зарубіжний досвід реалізації інструментів забезпечення залученості громадян щодо прозорості публічного управління створює суттєве поліпшення роботи органів публічної влади та органів місцевого самоврядування.

Країни з розвиненою партисипативною орієнтацією публічного управління досягли певних результатів: клієнтоорієнтованості діяльності влади, значного поліпшення якості надання державних послуг для громадян, підвищення ефективності та результативності управлінських рішень, прийнятих владою разом з громадянським суспільством, істотної економії державних ресурсів.

У результаті цілеспрямованої діяльності досягнуто поліпшення якості державного управління, умов та рівня життя населення, життєдіяльності бізнесу та загалом довіри громадян країн до органів публічної влади та органів місцевого самоврядування.

В Україні неефективність механізмів передачі інформації, підготовки та прийняття рішень, слабка взаємозалежність влади і суспільства стали сьогодні передумовами для модернізації сучасної системи публічного управління, орієнтованої на забезпечення прозорості та оперативності дій публічної влади, створення реальних інструментів ефективної взаємодії, що дозволяють вирішувати проблеми суспільства та окремого громадянина.

Побудову оптимально орієнтованої на залученість громадян системи цифрового публічного управління в Україні, на нашу думку, необхідно здійснювати з урахуванням досвіду побудови і функціонування подібної системи в зарубіжних країнах.

Впровадження та розвиток в Україні цифрового публічного управління необхідно доповнити наступними заходами:

- створити механізм реалізації та функціонування орієнтованого на залучення громадськості та населення в цілому до цифрового публічного управління, спираючись на досвід таких держав, як Великобританія і США;
- впроваджувати технології ефективного діалогу публічної влади з громадянами шляхом використання цифрових інструментів;
- розвивати за аналогією зарубіжних країн на регіональному та місцевому рівнях повноцінну участь громадян країни в управлінні державними справами;
- використовуючи досвід Канади, Норвегії, Австралії та Франції в області збільшення інформованості громадян, стимулювати участь громадян у цифровому публічному управлінні та підвищення їх громадянської активності;
- щодо забезпеченості прозорості та підзвітності використання державних коштів та публічного управління в цілому спиратися на досвід США та країн Європейського Союзу.

Адекватна оцінка та використання позитивного зарубіжного досвіду у формуванні та функціонуванні, орієнтованої на взаємодію громадян на органів публічної влади, системи публічного управління, своєчасне використання принципів залучення громадян в процесах оптимізації цифрового публічного управління дозволять досягти значних успіхів по відновленню та зміцненню довіри громадян до державної влади та органів місцевого самоврядування. Та довіра виступатиме як чинник цифрового публічного управління.

Правильно враховуючи позитивний досвід зарубіжних країн можливо уникнути типових помилок в організації та діяльності органів публічної влади, мінімізувавши негативні наслідки переходу на цифрове публічне управління, використовувати апробовані методики, методології та технології. Адже їх позитивність доведена практикою формування та функціонування систем цифрового публічного управління в ряді закордонних держав.

Створення дієвого механізму контролю та оцінки ефективності і результативності діяльності системи органів публічного управління, їх посадових осіб (особливо в частині надання ними публічних адміністративних послуг населенню), сприятиме покращенню якості життя населення, що призведе до зростання рівня довіри громадян до органів публічної влади.

3.2. Стан довіри до публічного управління в Україні в процесах діджиталізації.

За результатами дослідження (див. Додаток А, табл. 1.), проведеного соціологічною службою Центру Розумкова спільно з фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» у липні 2020 року, лідером недовіри серед соціальних інститутів в Україні є державний апарат, йому та державним службовцям і посадовим особам органів місцевого самоврядування не довіряють 78 % опитаних респондентів. Ця обставина говорить про те, що між структурами публічної влади та суспільством існує високий рівень відчуженості. Свідчить про негативну оцінку громадянами діяльністю влади.

На сьогодні постає очевидним той факт, що ідеї та уявлення про функціонування держави та її інститутів, про суспільство і його інтереси, що використовувалися впродовж останніх десятиліть, стрімко застарівають.

Цифрові технології радикально змінюють звичні форми і методи ведення господарської діяльності по всьому світу: змінюється бізнес окремих компаній, змінюються цілі галузі, змінюється економіка та публічне управління як на регіональному рівні так і на місцевому, змінюється суспільство і життєвий простір в цілому.

З розвитком інтернету та цифрових технологій люди почали проявляти бажання і готовність бути учасниками не тільки величезної кількості міжособистісних та інших комунікацій, а й процесів прийняття рішень, що впливають на їхнє життя і середо проживання.

За допомогою цифрових технологій традиційні форми громадянської активності (наприклад, голосування на виборах) будуть об'єднуватися з інноваційними методами, що дають громадянам можливість більш прямої участі у прийнятті рішень, які впливатимуть на їх спільноти (наприклад, інтернет-голосування за проекти благоустрою дворів, місць відпочинку тощо та їх обговорення у соціальних мережах).

Наразі, для взаємодії публічної влади та громадянського суспільства в Україні створено безліч інтернет – платформ та мобільних додатків, що дозволять громадянам і представникам бізнесу замовляти послуги, відправляти запити та отримувати відповіді з актуальних питань та нагальних проблем, ділитися пропозиціями та надсилати скарги, брати участь в онлайн обговореннях та голосуванні, що стосуються прийняття важливих управлінських рішень та реалізації проектів на місцевому та державному рівнях і т. п.

Інтернет – платформи та додатки дозволять формувати не тільки тісну комунікацію між органами публічної влади, громадянами та представниками бізнесу, а й культуру цивілізованої участі громадян в системі цифрового

публічного управління, ведення дискусій та пошуку оптимальних рішень і компромісів.

Сучасне публічне управління має не тільки виконувати свої функції, але бути чуйним і гнучким, задовольняти запити і інтереси суспільства, вести активний діалог з громадянами держави як на місцевому рівні так і на рівні країни.

Найкоротший шлях від появи громадського інтересу до його реалізації можна спостерігати на рівні органів місцевого самоврядування, де прояв активності громадян і розвиток місцевих ініціатив повинен стати однією з основ цифрового публічного управління.

Наразі можемо спостерігати такий стан розвитку цифрового публічного управління в Україні:

- невідповідність кваліфікації представників публічного управління сучасним вимогам та трендам цифрових технологій;
- відсутність уніфікованої та єдиної логіки реалізації цифрового публічного управління при впровадженні інформаційних технологій;
- відсутність у публічної влади сучасних інструментів та механізмів рішення управлінських проблем та задач;
- відставання технічної інфраструктури, що використовується в публічному управлінні, від рівня технічного прогресу, вимог новітніх цифрових технологій та очікувань громадян.

Таким чином, завдання створення повнофункціональних систем цифрового публічного управління, що підтримують всі основні етапи процесу прийняття рішень від збору і зберігання вихідної інформації до подання обґрунтованого варіанту можливого управлінського рішення, залишається для українського суспільства вкрай актуальною.

Стан довіри населення країни до органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні в процесах діджиталізації, на нашу думку, є недостатнім для нормального функціонування взаємодії держава – громадянин.

Процес прийняття рішень повинен носити колегіальний характер для формування соціального капіталу, що базується на довірі відносин між публічною владою та громадянським суспільством при створенні спільних рішень.

Питання наявності прямого зв'язку між громадянами та владою постає сьогодні одним із ключових факторів успішного розвитку сучасного українського суспільства в процесах діджиталізації. Побудова довіри в цифровому публічному управлінні є умовою його існування. Е-урядування та основи інформаційної безпеки, тобто залишає громадян із виключно фізичними, вже знайомими форматами суспільно-економічної взаємодії [65].

Цифрове публічне управління відкриває нові можливості залучення громадян до участі у соціальних та політичних процесах що відбуваються в українському суспільстві.

Наразі, традиційні (офлайн) демократичні процеси поступово переводяться у цифровий формат взаємодії. В Україні електронна демократія перебуває у початковому стані та розвитку та тісно пов'язана з демократичними процесами, що відбуваються в українській політиці та в українському суспільстві.

Ключовими секторами розвитку е-демократії є е-парламент; е-голосування; е-правосуддя; е-медіація (досудове вирішення спорів); е-референдум; е-голосування; е-консультації; е-петиції; е-політичні компанії; е-опитування [65].

Цифрові технології кардинально змінюють способи діалогу між державою та суспільством. В результаті цих перетворень громадяни стають більш вимогливими до державної влади та органів місцевого самоврядування. Система паперових звернень, що склалася раніше, практично не викликала довіру з боку населення до публічної влади. Однак, із приходом цифрових технологій все починає змінюватися.

Розвиток цифрових електронних сервісів взаємодії дозволяє громадянам швидко донести свої проблемні питання та побажання до органів публічної

влади, що сприяє підвищенню рівня довіри населення до функціонування цифрового публічного управління.

3.3 Напрями вдосконалення забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні в Україні

У рамках Європейського союзу можна виділити декілька моделей розвитку інформаційного суспільства: скандинавську, центральноєвропейську (ФРН), західноєвропейську (Швейцарія, Нідерланди), острівну (Великобританія) тощо. Таким чином, хоча Україна й визначила чітко свій зовнішньополітичний курс на євроінтеграцію, їй доведеться шукати власний шлях інформаційного розвитку, орієнтуючись при цьому на стандарти і цілі ЄС. Водночас очевидно, що врахування і творче використання відповідного досвіду інших європейських країн є необхідним для нашої держави на цьому шляху [66].

У цьому контексті ключовими для нашої держави нині є два питання:

- 1) імплементація профільних документів і проектів ЄС в українське національне законодавство;
- 2) можливості врахування й використання Україною відповідного досвіду окремих європейських країн.

Характерними змінами, що відбуваються наразі в багатьох країнах світу у сфері публічного управління, є те, що його жорстка, ієрархічна форма, що домінувала протягом більшої частини двадцятого століття, замінюється гнучкими, орієнтованими на ринок формами. Це не просто перехід на новий стиль управління, а зміна ролі публічного управління в суспільстві і їх відносин з громадянами. Нова концепція публічного управління приходить на зміну «традиційного» державного управління [54, с. 134].

«Традиційне» публічне управління просто не відображає важливість ролі управління у формуванні політики, притаманне органам публічної влади, особливо сучасної. Традиційна модель управління вводить негативну форму

контролю, що в свою чергу стимулює пошук способів уникнути помилок, але не дає позитивних стимулів для підвищення ефективності. Спроба змусити публічне управління «вийти з політики» означає небажання визнати його політичне значення. Таким чином традиційне публічне управління вже не так адекватне реальності.

Перетворення в публічному управлінні, що відбулися в багатьох країнах, також відбулися у відповідь на загальносвітові, глобальні зміни [54, с. 136].

До таких змін відносяться і технологічні зміни. Цифрові технології змінюють не тільки публічне управління а й самі ієрархічні системи.

Керівникам організацій більше не потрібно чекати, поки документ пройде різні рівні ієрархії, вони можуть отримувати копії відразу після його створення. Можливості передачі, збору, поширення та сортування інформації значно збільшилися. Це робить ієрархію менш жорсткою, що сприяє зміцненню децентралізації.

З приходом цифрових технологій документообіг стає електронним, публічне обговорення переходить у онлайн формат, співробітники державної служби та органів місцевого самоврядування мають змогу працювати вдома, просто підключившись до мережі інтернет [54, с. 138].

Отже, наразі наявні передумови для вдосконалення публічного управління у новий формат, а саме у цифрове публічне управління, основним чинником якого є довіра громадян до органів публічної влади. Із вдосконаленням публічного управління трансформується й довіра.

Сучасна держава в очах громадян має не просто виконувати свої функції, але бути чуйним і гнучким, задовольняти запити та інтереси суспільства, вести активний діалог зі своїми громадянами.

Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 року № 649-р концепція розвитку електронного урядування в Україні [1] дає нам розуміння того, що наша країна рухається у потрібному напрямі.

Повсякденне життя громадян нашої країни стає більш пов'язаним з цифровими технологіями, що означає високий рівень очікувань населення

країни від діяльності органів публічної влади, включаючи розвиток сучасних цифрових електронних форм взаємодії, прозорість та відкритість, залученість громадян у процес прийняття управлінських рішень.

Згідно з аналізом Європейського інформаційно-дослідницького центру визначено наступні можливі стратегії розвитку електронного урядування в Україні:

1. Стратегія помірних змін та малих кроків — поступове вдосконалення чинних інструментів е-демократії та законодавче забезпечення нових інструментів е-демократії.

2. Каскадування стратегії е-демократії «зверху вниз» на основі програмно-цільового методу. Централізований стратегічний підхід формування цілісної та централізованої державної політики е-демократії, яка реалізується «зверху вниз», — детальне опрацювання та узгодження стратегії, програм, проектів е-демократії, її узгодження із іншими стратегіями розвитку держави.

3. Змішана стратегія зустрічних рішень «зверху вниз» та «знизу вверху».

Одним з найбільш перспективних в умовах України напрямком використання «цифрових» технологій є розвиток електронного голосування виборців (e-voting). Це найпростіша форма електронної демократії, однак містить велику кількість політичних та організаційних викликів. Незважаючи на це, саме ця форма поступово впроваджується у різних країнах світу.

Насичення електронними засобами процесу голосування громадян є питанням оптимізації виборчих технологій в Україні. Електронне голосування та вибори за відповідних умов можуть бути набагато чеснішими, відкритішими та ефективнішими, аніж традиційні офлайн-аналоги. Що в значній мірі суттєво підвищить рівень довіри громадян до виборчих процесів, що відбуваються в цифровому публічному управлінні.

Голосування через Інтернет має значні переваги. По-перше, це дозволяє полегшити доступ до процедури волевиявлення для значно більшої кількості громадян та підвищити загальну оперативність отримання його результатів. По-

друге, громадяни, які перебуватимуть за межами своєї країни, можуть скористатися своїм виборчим правом без необхідності пошуку найближчої територіальної дільниці.

Можливість електронного голосування в Україні дозволить залучити до виборчого процесу набагато більшу кількість громадян, особливо молодь, що в цілому покращить репрезентативність та якість виборів. На даний час в Україні використання електронного голосування знаходиться лише на стадії активного обговорення, реальний прогрес у цьому напрямку поки відсутній [65].

Отже ми бачимо наступні кроки вдосконалення забезпечення довіри, а саме ідентифікаційного та комунікативного аспектів довіри, у цифровому публічному управлінні в Україні:

- формування системи публічних інтернет-платформ та електронних сервісів для залучення громадян до процесу прийняття публічних рішень;
- розвиток цифрових каналів взаємодії громадян країни із представниками цифрового публічного управління;
- вдосконалення системи надання публічних адміністративних послуг за допомогою цифрових електронних сервісів в режимі онлайн.

Вдосконаленням довіри до публічного управління, як нормативно-ціннісного аспекту довіри, можуть стати наступні кроки:

- чітке розмежування повноважень та відповідальності між різними рівнями влади шляхом вдосконалення законодавчої бази;
- вдосконалення принципів відбору на державну службу та посадових осіб органів місцевого самоврядування з одночасною розробкою і впровадженням механізмів нормативно-правового регулювання поведінки таких службовців;
- розробка програм та проведення тренінгів розвитку професійно – ділових якостей службовців органів публічної влади, навичок ефективної роботи з громадянами. Створювання у владних структурах спеціалізованих підрозділів (всередині або паралельно кадровим

службам), метою діяльності яких стала би робота з розвитком професіоналізму службовців;

- розробку та втілення у життя освітніх програм навчання та підвищення кваліфікації представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування з урахуванням вимог новітніх цифрових технологій;
- постійний моніторинг рівня довіри та задоволеності населення діяльністю владних структур та їх керівників з можливістю оперативного реагування на зміни цього рівня в бік зменшення.

Підвищенню самоорганізаційного аспекту довіри можуть сприяти:

- формування системи оперативного моніторингу, що надає оперативні дані щодо гострих питань населення;
- впровадження інтегрованих цифрових платформ керування місцевими паливно-енергетичними, водними та транспортними ресурсами;
- розробку та впровадження заходів щодо відкритості та прозорості діяльності керуючих компаній;
- впровадження нових підходів в інформуванні громадян щодо прийняття рішень публічною владою;

Напрями вдосконалення повинні відповідати основним поняття довіри (як вимірам цифрового управління), структурі та функціям цифрового публічного управління та концепціям належного управління та нового публічного управління.

Згідно із розглянутими шляхами вдосконалення забезпечення довіри у цифровому публічному управлінні в Україні, відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні [1], зрозуміло, що розробка та втілення у повсякденне життя сучасних інформаційно-комунікаційних технологій створює нові можливості для взаємодії та співпраці між владою, громадянами та бізнесом, якісні послуги для фізичних та юридичних осіб з боку держави, включаючи залучення громадян до проектування електронних послуг та отримання якісних відгуків.

Для цього нам потрібно розвивати наступні напрямки цифрового публічного управління:

1. Електронні послуги. Розробка та підтримка прозорих та доступних цифрових публічних послуг значно підвищить якість їх надання, суттєво зможе знизити корупційні ризики, та забезпечить їх служінню зростання довіри громадян країни до органів публічної влади. Запровадження цифрових публічних послуг в усі сфери суспільного життя, забезпечення надійного доступу громадян та представників бізнесу до електронних послуг, вдосконалення публічних закупівель, перехід на електронні договори та електронні аукціони, на нашу думку, дасть значний поштовх до зростання рівня довіри населення до цифрового публічного управління.
2. Відкриті дані. Системне розкриття публічної інформації, вільне її використання з метою реалізації особистих прав і свобод громадянина створить сприятливі умови для виявлення та подальшого запобігання корупції. Що в свою чергу підвищить статус публічного управління та держави в цілому в очах населення країни.
3. Інструменти залучення громадян. За для створення якісних механізмів взаємодії органів публічної влади та громадян необхідно активізувати роботу щодо впровадження цифрових комунікаційних технологій в систему публічних відносин. Вдосконалення цифрових платформ зворотного зв'язку на офіційних сайтах органів публічної влади, залучення громадських організацій за для моніторингу розвитку електронного врядування в Україні, створюють сприятливе середовище для налагодження взаємостосунків держава – громадянин.
4. Електронна ідентифікація. Стимулювання використання в публічному управлінні електронної ідентифікації забезпечить надійний доступ населення та представників бізнесу до електронних послуг, інформаційних ресурсів органів публічної влади.

Виходячи зі структури, завдань і функцій існуючих органів виконавчої влади, основними суб'єктами впровадження та розвитку цифрового публічного управління є:

Міністерство економічного розвитку – державна політика у сфері надання адміністративних послуг;

Міністерство юстиції – державна політика з питань використання електронного цифрового підпису, архівної справи і діловодства, захисту персональних даних;

Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України – державна політика у сферах організації спеціального зв'язку, захисту інформації, телекомунікацій і користування радіочастотним ресурсом України;

Державне агентство з питань електронного урядування – державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів;

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ) – державне регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку.

Розвиток цифрового публічного управління несе за собою безліч переваг для сучасного українського суспільства, а саме : підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, досягнення якісно нового рівні діяльності публічного управління, значне зростання його результативності, прозорості, ефективності, доступності, підзвітності, відкритості та, як наслідок, значне зростання довіри громадян країни до публічної влади.

Підсумовуючи, слід зазначити, що механізм виникнення, формування та підвищення довіри до влади з боку населення являє собою складну систему

суб'єктної взаємодії у вирішенні найбільш актуальних соціальних проблем та задоволенні постійно зростаючих потреб населення.

Суспільство з високою довірою характеризується пріоритетом суспільних цінностей і здатністю до ефективної суспільної взаємодії. Довіра також передбачає добровільне взяття на себе членами суспільства, громадянами зобов'язань щодо здійснення суспільних функцій. Відповідно в громадянському суспільстві довіра населення формується шляхом, по-перше, забезпечення відкритості органів публічної влади задля розуміння громадянами сутності, цілей і завдань, що виникають у відповідній сфері життєдіяльності, а по-друге, ефективного вирішення актуальних проблем населення з позиції представлення більшості інтересів громадян. Тому довіру громадян до публічної влади слід розглядати, по-перше, як один з основних чинників підвищення суспільного добробуту, а по-друге, як рушійну силу ефективного суспільного розвитку через реалізацію державних реформ.

Підсумовуючи розгляд напрямів оптимізації забезпечення довіри як чинника цифрового публічного управління можемо зробити наступні висновки.

Правильно враховуючи позитивний досвід зарубіжних країн можливо уникнути типових помилок в організації та діяльності органів публічної влади, мінімізувавши негативні наслідки переходу на цифрове публічне управління, використовувати апробовані методики, методології та технології. Адже їх позитивність доведена практикою формування та функціонування систем цифрового публічного управління в ряді закордонних держав.

Створення дієвого механізму контролю та оцінки ефективності і результативності діяльності системи органів публічного управління, їх посадових осіб (особливо в частині надання ними публічних адміністративних послуг населенню), сприятиме покращенню якості життя населення, що призведе до зростання рівня довіри громадян до органів публічної влади.

Цифрові технології кардинально змінюють способи діалогу між державою та суспільством. В результаті цих перетворень громадяни стають більш вимогливими до державної влади та органів місцевого самоврядування.

Система паперових звернень, що склалася раніше, практично не викликала довіру з боку населення до публічної влади. Однак, із приходом цифрових технологій все починає змінюватися.

Розвиток цифрових електронних сервісів взаємодії дозволяє громадянам швидко донести свої проблемні питання та побажання до органів публічної влади, що сприяє підвищенню рівня довіри населення до функціонування цифрового публічного управління.

Механізм виникнення, формування та підвищення довіри до органів публічної влади з боку населення являє собою складну систему суб'єктної взаємодії у вирішенні найбільш актуальних соціальних проблем та задоволенні постійно зростаючих потреб населення.

Суспільство з високою довірою характеризується пріоритетом суспільних цінностей і здатністю до ефективної суспільної взаємодії. Довіра також передбачає добровільне взяття на себе членами суспільства, громадянами зобов'язань щодо здійснення суспільних функцій. Відповідно в громадянському суспільстві довіра населення формується шляхом, по-перше, забезпечення відкритості органів публічної влади задля розуміння громадянами сутності, цілей і завдань, що виникають у відповідній сфері життєдіяльності, а по-друге, ефективного вирішення актуальних проблем населення з позиції представлення більшості інтересів громадян.

ВИСНОВКИ

Людина не існує поза соціумом, поза взаємодії з іншими людьми. В свою чергу, відносини між людьми будуються на певних засадах і принципах.

Однією з подібних основ міжособистісної взаємодії є довіра. З одного боку, довіра людини до людини передбачає певний ступінь близькості, психологічного комфорту. З іншого боку, довіра передбачає якусь модель поведінки, правила, яких дотримується людина. Що стосується суспільства, довіру виконує важливу роль індикатора стійкості і стабільності. Без довіри

населення до публічної влади та її представників неможливо хоч якесь ефективно управління соціумом.

Причини недовіри в сучасному публічному управлінні досить різноманітні: в першу чергу, це соціально-економічні, політичні та культурні суперечності.

Шлях до цифрового публічного управління, повернення довіри населення до органів публічного управління пролягає через створення електронних сервісів комунікації влади та населення, використання та споживання обома сторонами інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій.

У нашому розумінні поняття “цифрове публічне управління” означає діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов’язків діяльність, в якій основними засобами (факторами) його реалізації є цифрові (електронні, віртуальні) дані як числові, так і текстові.

Дослідження довіри як чинника публічного управління нерозривно пов’язане із дослідженням самого публічного управління та адміністрування. Нами визначені основні поняття «довіри» як соціальної цінності, що відображає відносини громадянин – держава у очікуванні майбутнього процесу у відповідності до етичних засад соціальних та правових норм, визначає самоорганізаційні процеси цілісної активності населення та проявляється у соціальному капіталі інститутів суспільства, та «цифрового публічного управління» як діяльності органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов’язків, що реалізується безпосередньо через електронні сервіси та електронне урядування.

Нами виокремлені чинники, що характеризують довіру у публічному управлінні. Це не тільки професіоналізм, компетентність, ефективність, а й ступінь розвиненості зворотного зв’язку між органом влади й населенням,

урахування його інтересів, громадської думки, роботу зі зверненнями громадян, відкритість і прозорість органів публічної влади, їх образ, сформований в очах громадськості що істотно зміняться при достатньо розвинутому цифровому управлінні.

Для покращення системи публічного управління та адміністрування у сфері цифрових технологій необхідні загальнонаціональні програми, що направлені на підтримку та розвиток як цифрового публічного управління так і українського суспільства в цілому. Наразі вже відбувається культивування цифрових навичок з дитинства та розробляються спеціальні освітні програми для літніх людей, що відповідають їх потребам та інтересам у користуванні новими можливостями цифрових технологій.

Як бачимо, органам публічної влади є над чим працювати, насамперед, у сфері взаєностосунків та співпраці публічної влади та громадян країни (йдеться про відповідність суспільним очікуванням щодо врахування їхніх інтересів та прозорості за допомогою переведення стосунків у цифрову площину). Головним моментом відновлення довіри громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування може стати налагоджування взаємовідносин держава – громадянин, відкритість, прозорість та партнерство.

Підвищення ефективності протидії зловживанням та злочинній діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування, спрощення діяльності громадських організацій у сфері запобігання корупції, аналізу ефективності управлінських рішень, все це сприятиме швидкому зростанню довіри населення до публічної влади.

Правильно враховуючи позитивний досвід зарубіжних країн можливо уникнути типових помилок в організації та діяльності органів публічної влади, мінімізувавши негативні наслідки переходу на цифрове публічне управління, використовувати апробовані методики, методології та технології. Адже їх позитивність доведена практикою формування та функціонування систем цифрового публічного управління в ряді закордонних держав.

Створення дієвого механізму контролю та оцінки ефективності і результативності діяльності системи органів публічного управління, їх посадових осіб (особливо в частині надання ними публічних адміністративних послуг населенню), сприятиме покращенню якості життя населення, що призведе до зростання рівня довіри громадян до органів публічної влади.

Цифрові технології кардинально змінюють способи діалогу між державою та суспільством. В результаті цих перетворень громадяни стають більш вимогливими до державної влади та органів місцевого самоврядування. Система паперових звернень, що склалася раніше, практично не викликала довіру з боку населення до публічної влади. Однак, із приходом цифрових технологій все починає змінюватися.

Розвиток цифрових електронних сервісів взаємодії дозволяє громадянам швидко донести свої проблемні питання та побажання до органів публічної влади, що сприяє підвищенню рівня довіри населення до функціонування цифрового публічного управління.

Механізм виникнення, формування та підвищення довіри до органів публічної влади з боку населення являє собою складну систему суб'єктної взаємодії у вирішенні найбільш актуальних соціальних проблем та задоволенні постійно зростаючих потреб населення.

Суспільство з високою довірою характеризується пріоритетом суспільних цінностей і здатністю до ефективної суспільної взаємодії. Довіра також передбачає добровільне взяття на себе членами суспільства, громадянами зобов'язань щодо здійснення суспільних функцій. Відповідно в громадянському суспільстві довіра населення формується шляхом, по-перше, забезпечення відкритості органів публічної влади задля розуміння громадянами сутності, цілей і завдань, що виникають у відповідній сфері життєдіяльності, а по-друге, ефективного вирішення актуальних проблем населення з позиції представлення більшості інтересів громадян.

При досягненні достатнього рівня цифрової трансформації публічного управління в Україні, трансформації сфер життєдіяльності населення у цифрову

площину, при переведенні співпраці громадянина та публічної влади у нові цифрові стосунки, які є більш ефективні та сучасні, ми можемо сміливо заявляти про можливе значне зростання довіри українського суспільства до органів публічної влади.

Таке зростання довіри уявляється можливим лише тоді, коли взаємодія між владою та громадянами буде перенесено у віртуальний світ, коли буде мінімізований контакт людина - людина, що безпосередньо пов'язане із цифровізацією, коли цифрові знання електронних сервісів будуть інтегровані в українське суспільство.

При системному державному підході цифрові технології будуть значно стимулювати розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з істотних факторів розвитку демократії в країні, підвищення продуктивності, економічного зростання, а також зростання довіри громадян до владних структур України.

Впровадження електронного волевиявлення (голосування), на нашу думку, це найвища ступінь довіри до цифрового публічного управління.

А це в свою чергу говорить нам про те, що довіра – це невід'ємний чинник цифрового публічного управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні від 20.09.2017 № 649-р, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 04.09.2020).

2. Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#n12> (дата звернення: 03.09.2020).
3. Публічне управління: термінол. слов. / уклад.: В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.
4. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління, О. Берназюк, УДК 342.7, Підприємство, господарство і право. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf> (дата звернення: 04.09.2020).
5. Довіра до державної влади як категорія політичного управління / С. С. Погорелий. // Державне будівництво. 2010. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2010_1_40 (дата звернення: 04.09.2020).
6. Философский энциклопедический словарь. Москва: ИНФРА-М, 2001. 576 с.
7. Смолина Е. Г., Ширяева В. А. Доверие как социальная технология в сети отношений власти и общества // Власть. 2016. Том 24. № 4. С. 143-149.
8. Данкин Д. Доверие = Trust : Политол. аспект / Дмитрий Данкин. Москва: Интел Тех, 1999. 237 с.
9. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / за заг. ред. Сергія Чернова [та ін.]. Запоріжжя : ЗДІА, 2016. 606 с.
10. Політологічний енциклопедичний словник/ [упоряд. В. П. Горбатенко]; за ред. Ю. С. Шемшученка, В. Д. Бабкіна, В. П. Горбатенка. 2-е вид., доп. і перероб. Київ : Генеза, 2004. 736 с.

11. Довіра як методологічна основа формування репутації органів державної влади / Т. В. Федорів // Економіка та держава. 2013. № 2. С. 127-130.
12. Горлач М. Політологія : наука про політику : підручник [для студ. вищ.навч.закл.] / М. І. Горлач, В. Г. Кремень Київ : Центр учбової літератури, 2009. 840 с.
13. Білошицький С. Криза довіри громадськості до представницьких політичних інститутів / Сергій Білошицький // Політичний менеджмент. 2009. № 2. С. 5 –66.
14. Sztompka P. Trust: a sociological theory. / P. Sztompka– Cambridge: Cambridge university press, 1999. 214 p.
15. Довіра до органів публічної влади як ключовий фактор ефективності системи державного управління / О. Г. Кучабський, С. С. Погорелий // Публічне управління: теорія та практика. 2013. Вип. 1. С. 103-108. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_1_19 (дата звернення: 05.09.2020).
16. Ротар Н. Політична участь громадян України у системних трансформаціях перехідного періоду / Наталія Ротар / Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці : Рута, 2007. 472 с.
17. Теория политики : Учебное пособие / под ред. Б. А. Исаева. СПб.: Питер. 2008. 464 с.
18. Лісеєнко О. Динаміка політичного капіталу в Україні / О. Лісеєнко// Політичний менеджмент. 2005. № 1 (10). С. 90–96.
19. Доверие к органам государственной власти как основа эффективного государственного управления: теоретический аспект, В.М. Мороз 2015. URL: repository.kpi.kharkov.ua (дата звернення: 04.09.2020).
20. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018- 2020 роки, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України

від 17.01.2018 № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 11.09.2020).

21. Електронний навчальний курс про відкриті дані. URL: <https://data.gov.ua/pages/infohub> (дата звернення: 04.09.2020).

22. Методологія наукових досліджень з державного управління: хрестоматія / упоряд. : С. В. Загороднюк, О. Л. Євмєшкіна, В. В. Лещенко; за заг. ред. д-ра політ. наук К. О. Ващенко. К.: НАДУ, 2014. 180 с.

23. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин. Харків: Видавництво РІ НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.

24. Шляхтина С. Электронное правительство в цифрах и фактах/ С. Шляхтина // КомпьютерПресс. 2007. № 2. URL: <http://compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799> (дата звернення: 20.09.2020).

25. Алексеева Ю. А. Оценка качества оказания государственных услуг / Ю. А. Алексеева, Е. А. Эрман // Информационные технологии в управлении. URL: http://www.aspu.ru/images/File/ilil_new/Section1.pdf (дата звернення: 20.09.2020).

26. Klamo L. Successfully implementing e-government: fundamental issues and a case study in the USA / L. Klamo, W. W. Huang, K. L. Wang, T. Le // Electronic Government, an International Journal. 2006. № 3 (2). P. 158–173. URL: <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/EG.2006.009216>

27. Gil-Garcia J. R. Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics / J. R. Gil-Garcia, I. J. Martinez-Moyano // Government Information Quarterly. 2007. № 24 (2). P. 266–290.

28. Public sector information: a key resource for Europe Green Paper on public sector information in the information society / European Commission. Brussels: European Commission, 1999. 28 p. URL:

- <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/599834ce-7a43-44fe-8cd8-334b3c19feba> (дата звернення: 20.09.2020).
29. Finger M. Electronic Governance [Text] / M. Finger, T. Langenberg // Encyclopedia of Digital Government. 2007. Vol. 2. P. 629–633.
30. Annttiroiko A.-V. Introduction to Democratic e-Governance [Text] / A.-V. Annttiroiko // eTransformation in Governance. Hershey : Idea Group Publishing, 2004. P. 22–49.
31. Функції публічного управління, І. Л. Бородин - Юридичний вісник. Повітряне і космічне право, 2014. № 3. С. 24-29. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau_2014_3_7 (дата звернення: 20.09.2020).
32. Меркулова Т. В. Экспериментальный и социологический методы измерения доверия // Научные труды ДонНТУ. Серия: экономическая. 2014. № 1. С. 141.
33. Rozenberg M. Occupations and values. – Glencoe, IL, 1957. 158 p. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/074171365800900126> (дата звернення: 21.09.2020).
34. Rotter J. B. Generalized expectancies of interpersonal trust // American Psychologist. 1971. No. 26. P.443-452. URL: <https://psycnet.apa.org/record/1972-02865-001> (дата звернення: 21.09.2020).
35. Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия. Москва: Институт психологии РАН, 2008. 564 с.
36. Johnson-George C, Swap W.C. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other // Journal of Personality and Social Psychology. 1982. Vol. 43. P. 1306–1317 URL: <https://psycnet.apa.org/record/1983-20116-001> (дата звернення: 21.09.2020).
37. Uslaner Eric M. The Moral Foundations of Trust. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. 312 p.

38. Стиглиц Д. Ю. Ревущие девяностые. Семена развала. Москва: Изд-во «Современная экономика и право», 2005. 424 с.
39. Балакірєва О. М. Демократичні цінності в українському суспільстві. С. 7-25.
40. Масамиси С., Давыденко В.А., Латов Ю.В., Ромашкин Г.С., Латова Н.В. Проблемы и парадоксы анализа институционального доверия как элемента социального капитала современной России // Журнал институциональных исследований. 2009. Том 1, №1. С. 20-35
41. Ф. Вельтер, Т. Каутонен, А.Ю. Чепуренко, Е. Мальева. Структуры управления сетевыми сообществами малых предприятий и роль доверия: германо-российское сопоставление. С. 13-36.
42. Довідник громадського активіста. URL: http://dovidnyk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=52 (дата звернення: 20.09.2020).
43. Сайт компанії «БІС - СОФТ», URL: <https://bissoft.org/prozoryi-budget> (дата звернення: 21.09.2020).
44. Основи стратегічного прогнозування політичних ситуацій та процесів: навчальний посібник [Воловик В.І., Лепський М.А., Гугнін Е.А., Кудінов І.О. та ін.]; за заг. ред. М.А. Лепського; 2-ге видання. Запоріжжя: ЗНУ, 2015. 464 с.
45. Деєва Н. М. Потенціал соціалізації і його регулювання в економіці: теорія, методологія, перспективи : монографія / Н. М. Деєва. Дніпропетровськ: АРТ-ПРЕС, 2006. 444 с.
46. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 22.09.2020).
47. Мельтюхова Н. М. Становлення і розвиток публічної адміністрації в Україні / Надія Мельтюхова // Європеїзація публічного адміністрування в Україні в контексті європейської інтеграції : матеріали наук.-практ.

- конф. 17 груд. 2009 р., м. Дніпропетровськ / за заг. ред. Л. Л. Прокопенка. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2009. С. 77 – 78.
48. Публічне адміністрування : навч. посіб. / О. М. Ястремська, Л. О. Мажник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 132 с.
49. Зарубіжний досвід публічного адміністрування : метод. рек. / авт. кол.: Н. М. Мельтюхова, В. В. Корженко, Ю. В. Дідок [та ін.] ; за заг. ред. Н. М. Мельтюхової. Київ : НАДУ, 2010. 28 с.
50. Основи управління в публічній адміністрації: матеріали дистанц. навчання, організованого Польс.-укр. Центром громадської освіти у м. Краснік (Польща). URL: <http://www.puoer.org> (дата звернення: 22.09.2020).
51. Методологія досліджень мас-медіа: робоча книга (handbook) / за заг. ред. К. Г. Сірінюк-Долгарьової. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 156 с.
52. Рубаник Ю. Т., Системное мышление как искусство правдивой простоты. Предисловие к русскому изданию / Искусство системного мышления: Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем / Дж. О'Коннор, И. Макдермотт. Москва : Альпина Бизнес Букс, 2006. С. 11-12.
53. Державне управління : підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.] Дніпропетровськ: НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.
54. Коулмен Дж. Капитал социальный и человеческий / Дж. Коулмен // Общественные науки и современность. Издание Президиума Российской Академии наук 2001. № 3. С. 122–129.
55. Штомпка П. Доверие – основа общества / Петер Штомпка; [пер. с пол. Н.В. Морозовой]. Москва: Логос, 2012. 440 с
56. Головаха Є. Почніть з себе [Електронний ресурс] / Є. Головаха URL: <http://www.alter-idea.org.ua/yevgen-golovaha-pochnit-z-sebe> (дата звернення: 22.09.2020).

57. Кому більше довіряють українці: владі, громадськості, ЗМІ? URL: http://www.dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/komu-bilshe-dovirjayut-ukrainci—vladi_-gromadskosti_-zmi____.htm (дата звернення: 22.09.2020).
58. Якою мірою Ви довіряєте політичним партіям? URL: http://www.razumkov.org.ua/ukr/poll.php?poll_id=1086 (дата звернення: 25.09.2020).
59. Словник української мови: в 11 томах. Том 10, 1979. С. 575.
60. Федорів Т.В. Довіра як методологічна основа формування репутації органів державної влади. Державне управління. Економіка та держава № 2/2013. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2013/35.pdf (дата звернення: 02.10.2020).
61. Кайль Я.Я., Епина В.С., Зарубежный опыт партисипативной ориентации. Национальные интересы. 2 (191). 2013. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-partisipativnoy-orientatsii-publichnogo-upravleniya/viewer> (дата звернення: 02.10.2020).
62. Информационная открытость власти: состояние, пути решения // Аналитический вестник Совета Федерации ФС РФ. 2011. № 24. URL: www.budgetrf.ru/Publications/Magazines/VestnikSF/2011/VSF_NEW201111091112/VSF_NEW201111091112_p_005.htm (дата звернення: 03.10.2020).
63. Пояснювальна записка до законопроекту « Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підвищення прозорості та доступності для аналізу рішень органів місцевого самоврядування» від 29.05.2020 URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=3567&skl=10 (дата звернення: 03.10.2020).
64. Пояснювальна записка до законопроекту «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі» від 11.06.2020 URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/2734> (дата звернення 04.10.2020).

65. Цифрова адженда України – 2020. ГО «ХайТек Офіс Україна», 2016. 90 с. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення 27.10.2020).
66. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – Київ, 2017. Частина 3: Електронна демократія: основи та стратегії реалізації / [Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, І.Б. Жилияєв]. – Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с. URL: <https://egap.in.ua/biblioteka/e-uriaduvannia-ta-e-demokratiia-navchalnyi-posibnyk> (дата звернення 22.11.2020).
67. Е-урядування та основи інформаційної безпеки/ Черніг. центр перепідготовки та підвищ. кваліфікації працівників органів держ. влади, місцевого самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Уклад.: Білоока Т.П. Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2018. 36 с.
68. Організація з безпеки та співробітництва в Європі (2010). Міжнародна практика заходів, спрямованих на зміцнення довіри між державою та організаціями громадянського суспільства [International practice measures to build confidence between the state and civil society organizations: research], Київ, ОБСЄ, 136 с. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/9/c/75885.pdf> (дата звернення 12.11.2020).
69. Кожемякіна О. М., Довіра та соціальний капітал: просторова ціннісно-нормативна інтерпретація, ISSN 2072-9480. Демографія та соціальна економіка, 2016, № 1 (26) URL: <https://dse.org.ua/archive/26/10.pdf> (дата звернення 14.11.2020).
70. Макух О. Є., Довіра як атрибут громадянського суспільства: комунікативний аспект, Вісник НТУУ «КПІ»ю Політологія. Соціологія. Право. Випуск 2 (22) 2014. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/17084/1/11_Makukh.pdf (дата звернення 14.11.2020).
71. Гурне Б. Державне управління / Б. Гурне ; пер. з франц. Київ: Основи, 1993. 165 с.

72. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про інтерпеляцію» від 19.05.2020 URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/2403> (дата звернення 14.11.2020).
73. Теория и механизмы современного государственного управления. В 2 т. Т. 1: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. В. Охотский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2015. 479 с.
74. Дегтярев А. А. Принятие политических решений. Москва, 2004. С. 19.
75. Куприяшин Г. Л., Соловьев А. И. Теория и механизмы современного государственного управления: учеб. пособие. Москва, 2013. С. 11.

**Результати соціологічного дослідження,
проведеного соціологічною службою Центру Розумкова спільно
з фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» з 3 по 9 липня
2020 року.**

Якою мірою Ви довіряєте таким соціальним інститутам?, %

	Зовсім не довіряю	Скоріше не довіряю	Скоріше довіряю	Повністю довіряю	Важко відповісти	Баланс довіри-недовіри*
Президент України	20,1	28,9	34,5	9,9	6,7	-4,6
Верховна Рада України	31,7	43,4	16,6	2,0	6,4	-56,5
Уряд України	32,1	39,9	19,2	1,9	7,0	-50,9
Державний апарат (чиновники)	36,5	41,2	13,3	1,4	7,5	-63,0
Збройні сили України	11,0	17,0	48,9	16,3	6,9	37,2
Державна прикордонна служба	12,4	26,6	42,7	9,0	9,3	12,7
Національна гвардія України	14,3	25,0	40,5	8,6	11,7	9,8
Національна поліція	18,8	39,1	28,4	4,6	9,1	-24,9
Служба безпеки України (СБУ)	23,9	31,9	27,8	3,3	13,2	-24,7
Державне бюро розслідувань	28,6	34,8	14,3	1,8	20,5	-47,3

(ДБР)						
Державна служба з надзвичайних ситуацій	15,8	17,8	40,2	13,1	13,1	19,7
Прокуратура	36,7	36,5	13,9	1,3	11,6	-58,0
Суди (судова система в цілому)	43,5	34,0	10,4	1,3	10,8	-65,8
Місцевий суд у вашому районі, місті	31,5	36,0	16,4	1,6	14,4	-49,5
Верховний Суд	35,3	33,8	13,5	1,9	15,4	-53,7
Конституційний Суд України	31,9	32,7	16,5	1,8	17,1	-46,3
Міністерство внутрішніх справ	33,1	33,9	18,8	1,9	12,3	-46,3
Національне антикорупційне бюро України (НАБУ)	37,7	33,4	10,7	1,7	16,6	-58,7
Спеціалізована антикорупційна прокуратура (САП)	39,2	31,3	9,5	1,1	18,9	-59,9
Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК)	39,4	30,2	9,3	0,7	20,3	-59,6
Антикорупційний суд	40,0	29,8	9,3	1,1	19,9	-59,4
Патрульна поліція	20,4	33,8	32,5	2,7	10,5	-19,0
Уповноважений Верховної Ради з	17,1	23,4	27,0	3,8	28,8	-9,7

прав людини (Омбудсмен)						
ЗМІ України	15,0	27,2	44,0	5,6	8,2	7,4
ЗМІ Росії	55,8	25,3	5,4	0,8	12,6	-74,9
Національний банк України	23,1	39,1	23,8	1,7	12,3	-36,7
Комерційні банки	28,4	38,5	19,9	1,7	11,5	-45,3
Профспілки	21,4	28,2	23,1	3,2	24,2	-23,3
Політичні партії	30,7	40,2	12,6	2,6	13,9	-55,7
Громадські організації	12,2	24,0	41,0	5,9	16,8	10,7
Західні ЗМІ	18,0	25,5	28,8	4,8	23,0	-9,9
Церква	10,3	15,1	44,1	18,9	11,6	37,6
Добровольчі батальйони	15,4	19,0	39,1	13,6	12,9	18,3
Волонтерські організації	7,7	16,7	46,6	16,3	12,8	38,5

**Різниця між часткою тих, хто довіряє, і тих, хто не довіряє*