

Наталія Вовк<sup>1</sup>, Олександр Марковець<sup>2</sup>

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ДОСВІД ЄС ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЛЯ УКРАЇНИ

**Анотація.** У дослідженні автори представили аналіз курсу цифрової трансформації публічного управління в окремих країнах Європейського Союзу. Доведено, що цифрова трансформація публічного управління є одним із ключових напрямів розвитку будь-якої країни. Встановлено, що засоби і методи цифровізації публічного управління застосовуються у різних європейських країнах нерівномірно. Автори представили аналіз системи механізму розвитку електронного урядування як одного із ключових засад Стратегії єдиного цифрового ринку для Європи (DSM). Цифровізація українського сектору публічного управління авторами подана відповідно до програми «Цифрова адженда України 2020». Запропоновано використання соціальних медіа як засобу цифрової трансформації комунікаційної системи органів державної влади України з громадянами.

**Ключові слова:** цифровізація, публічне управління, місцеве самоврядування, соціальні мережі.

## PUBLIC GOVERNANCE DIGITALIZATION: EU EXPERIENCE AND PROSPECTS FOR UKRAINE

**Summary.** In the study, the authors presented an analysis of the course of public administration digital transformation in some countries of the European Union. It is proved that the digital transformation of public administration is one of the key areas of development of any country. It is established that the means and methods of public administration digitalization are used unevenly in different European countries. The authors presented the analysis of the e-government development mechanism system as one of the key principles of the

---

<sup>1</sup> **Вовк Наталія**, кандидат історичних наук, доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності Національного університету «Львівська політехніка»; Nataliia.S.Vovk@lpnu.ua

<sup>2</sup> **Марковець Олександр**, кандидат технічних наук, завідувач кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності Національного університету «Львівська політехніка»; oleksandr.v.markovets@lpnu.ua

## The formation and peculiarities of the implementation of the European Union's Eastern policy

---

*Digital Single Market Strategy for Europe (DSM). The digitalization of the Ukrainian sector of public management is presented in accordance with the program "Digital Agenda of Ukraine 2020". The use of social media as a means of digital transformation of the communication system of public authorities of Ukraine with citizens is proposed.*

**Key words:** digitalization, public administration, local self-government, social networks.

Підтримуючи курс на європейську інтеграцію, Україна орієнтується на сучасні стратегії розвитку країн-членів Європейського Союзу у всіх сферах життєдіяльності суспільства, в тому числі й щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні різними сферами життєдіяльності суспільства. Одним із ключових напрямів використання таких технологій є удосконалення публічного управління шляхом застосування сучасних інформаційних технологій. Нинішній етап розвитку інформаційних технологій характеризується широким використанням нових методів та засобів комунікаційної стратегії органами державної влади (далі – ОДВ) та місцевого самоврядування (далі – ОМС). Світова реальність спонукає уряди розвинутих країн запроваджувати політику системної цифрової економіки за допомогою цифрової трансформації, відбувається активне удосконалення відповідних галузей національного законодавства, оптимізація органів державної влади, місцевого самоврядування, розробка і реалізація цифрових державних стратегій, проєктів, програм.

Цифровізація як одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює можливості співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами.<sup>3</sup> Саме поняття «цифровізація» як процес і соціальне явище набуло поширення в 60–70 рр. XX ст.<sup>4</sup> Цифровізація – це багатогранний процес переходу суспільства на цифрові технології, який стосується всіх сфер суспільної життєдіяльності (освіти, медицини, економіки, телебачення тощо)<sup>5</sup>. Але ключовим

---

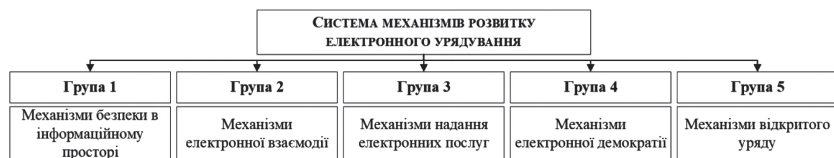
<sup>3</sup> Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів. Разумков центр. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyvrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyklykiv>

<sup>4</sup> Чорний С.В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 225.

<sup>5</sup> Чередніченко Н.С. Цифровізація державного управління. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/354.pdf>

напрямом є цифрова трансформація саме державного управління, оскільки його діджиталізація є поштовхом до вдосконалення, в тому числі й цифровізації різноманітних суспільних галузей. Діджиталізацію публічного управління визначають як процес докорінної зміни механізмів публічного управління загалом та діяльності державних органів зокрема. Такі зміни базуються на впровадженні цифрових технологій в різні види діяльності та призводять до прогресивного розвитку цифрових трансформацій у державі<sup>6</sup>.

Одним із напрямків політики цифровізації публічного управління в Європейському Союзі є розбудова електронного врядування. В підсумковому документі Таллінського саміту з проблем цифровізації, проведеного 29 серпня 2017 року представлено статистичні дані, згідно з якими 79 % громадян ЄС віком 16–74 років систематично користуються мережею Інтернет, а з 2016 року майже всі підприємства підключені до цієї мережі.<sup>7</sup> За результатами досліджень визначено систему механізмів розвитку е-урядування (рис. 1.).



**Рис. 1. Складові системи механізму розвитку електронного урядування**

*Джерело: за дослідженнями Польового П.В. Модернізація публічного управління в умовах розвитку цифрового суспільства<sup>8</sup>.*

<sup>6</sup> Разумей Г.Ю., Разумей М.М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. Публічне управління та митне адміністрування, 2020. № 2 (25). С. 141.

<sup>7</sup> Яременко О.І. Політико-правові засади цифровізації системи публічного управління: європейський досвід. Побудова інформаційного суспільства: ресурси і технології : матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 19-20 вересня 2019 р. Київ : УкрІНТЕІ, 2019. С. 260.

<sup>8</sup> Польовий П.В. Модернізація публічного управління в умовах розвитку цифрового суспільства. Механізми публічного управління. Вісник Академії митної служби України. Серія: Державне управління. 2021. № 2 (29). С. 39.

Сьогодні виділяють три основні ознаки цифровізації:

1) усі види контенту переходять з аналогових, фізичних і статичних у цифрові, стають мобільними та персональними. Водночас кожна особа отримує можливість контролювати свій особистий контент, направляти інформаційні запити, формувати індивідуальну траєкторію інформаційної діяльності;

2) наявний перехід до простих технологій комунікації: технологія стає лише засобом, інструментом спілкування, а головна характеристика засобу й технології – керованість;

3) гетерогенність комунікації: вертикальна, ієрархічна комунікація втрачає актуальність, відбувається перехід до мережевої структури комунікації<sup>9</sup>.

Серед лідерів рейтингу розвитку електронного уряду – Велика Британія (вийшла з ЄС 31 січня 2020 року). Ще у 2016 році Велика Британія була першою у світі із використання інформаційних технологій в публічному управлінні. Впровадження електронної системи управління у Великій Британії розпочалося з часу прийняття стратегічної програми «Модернізація державної влади» у 1999 році. Кваліфіковані онлайн-послуги у цій країні надаються за допомогою платформи GOV.UK, що працює за принципом «єдиного вікна». Веб-сайт об'єднує в собі інформаційні ресурси всіх державних установ, дозволяє громадянам отримувати онлайн-консультації, інформацію про всі актуальні можливості та послуги<sup>10</sup>.

Початок ж створення електронного уряду у Європі сягає 2000 року, який ознаменувався розробленням Лісабонської стратегії, розпочатої з ініціативи Європейської ради. Головною метою Стратегії було підвищення глобальної конкурентоспроможності Європи до 2010 року, економічне оновлення та підвищення якості життя у соціальній сфері та охороні навколишнього середовища<sup>11</sup>. Дослідники вважають, що

---

<sup>9</sup> Чорний С.В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 226.

<sup>10</sup> Ведмідь П.В. Особливості інформаційно-комунікаційної політики органів публічного управління зарубіжних країн. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 6. С. 34.

<sup>11</sup> Там само

саме Лісабонський саміт є першим етапом впровадження електронного уряду.

У 2000 році на нараді міністрів країн Європейського Союзу була прийнята програма електронного розвитку Європи eEurope2002: «Інформаційне суспільство для всіх». Основними напрямками цієї програми стали: вільний доступ громадян до основних даних загального користування; сприяння в мережі взаємодії між громадянами та урядами. Основною метою програми «Електронна Європа – 2002» є створення сприятливих умов і надання допомоги при переході Європи в нову еру інформаційних технологій. Ця програма стала «настільною книгою» для держав-членів ЄС у прийнятті правових та законодавчих актів для електронних комунікацій і важливих законів у сфері не лише електронного урядування, а й електронної комерції.<sup>12</sup> Програма «Електронна Європа – 2002» базується на трьох пріоритетах:

- 1) дешевший, швидший і безпечніший доступ до Інтернет-технологій та послуг;
- 2) інвестиції в науку та людей;
- 3) популяризація користування новими інформаційними технологіями.

Наступним етапом розвитку електронного уряду в ЄС стала програма «Електронна Європа 2005», в якій були задані нові межі для розвитку інформаційного суспільства. Нова програма включала комплекс заходів технічного (розвиток ширококутового Інтернету, забезпечення безпеки електронних мереж тощо) та стратегічного характеру (розвиток електронного уряду).<sup>13</sup>

В останні роки цифровізація електронного урядування у Європейському Союзі відбувалася відповідно до «Плану дій ЄС з електронного уряду на 2016–2020 роки», який прийняла Європейська Комісія. Основна мета цього Плану – забезпечення модернізації державного сектору та ресурсів у сфері електронного уряду. Документ

---

<sup>12</sup> Андрєєва О. Європейські перспективи розбудови електронного уряду. *Політичний менеджмент*. 2013. № 1-2. С.183–184.

<sup>13</sup> Ведмідь П.В. Особливості інформаційно-комунікаційної політики органів публічного управління зарубіжних країн. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 6. С. 34.

встановлює перелік принципів для забезпечення досягнень завдань функціонування електронного врядування.

План дій ЄС з електронного уряду на 2016–2020 роки визначив основні цілі модернізації публічного управління, що забезпечили такі напрями:

- 1) транскордонна взаємодія;
- 2) зв'язок представників влади та громадськості;
- 3) цифрова трансформація державних адміністрацій у державах-членах і Комісії.

Керуючись пріоритетними напрямками розробленої політики, Європейська Комісія чітко встановила конкретні засоби реалізації та забезпечення системи он-лайн публічних послуг.

Відповідно до «Плану дій ЄС з електронного уряду на 2016–2020 роки» Європейська Комісія визначила і власну роль у процесі формуванні транскордонних цифрових державних послуг, які стали основою для ефективного функціонування Єдиного ринку ЄС. Метою плану дій ЄС з електронного уряду на 2016-2020 рр. було усунення наявних на той час цифрових бар'єрів єдиного Європейського ринку шляхом встановлення вимог, на яких були сформовані цифрові публічні послуг країн ЄС.

Відповідно до Стратегії єдиного цифрового ринку для Європи (DSM) цифрові державні послуги спираються на спільні та багаторазові рішення та послуги, засновані на узгоджених стандартах і технічних специфікаціях, що дає змогу зменшити їх вартість, час розгортання та підвищить оперативну сумісність.<sup>14</sup>

У 2018 та 2020 роках перше місце в рейтингу країн за рівнем розвитку електронного уряду посідала Данія. При цьому ще в 2016 році країна перебувала на 9-й позиції.<sup>15</sup> Успіхи Данії спричинені високоякісною розробкою та ефективною реалізацією Національної стратегії

---

<sup>14</sup> Пилаєва В.М. Правові засади реалізації електронного врядування в країнах Європейського Союзу. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «ПРАВО»*. 2019. № 28. С. 84.

<sup>15</sup> Ведмідь П.В. Особливості інформаційно-комунікаційної політики органів публічного управління зарубіжних країн. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 6. С. 35.

оцифрування публічної сфери. На її основі, протягом 2011-2015 рр., було здійснено поетапний перехід від добровільного до обов'язкового цифрового формату комунікацій в публічному секторі. На сьогодні продовжує діяти налагоджена система цифрового самообслуговування громадян.<sup>16</sup>

Щодо розвитку цифрової трансформації публічного управління в Україні, то значний поштовх тут спостерігається із 2016 року з моменту розробки програми «Цифрова адженда України 2020». Програма була уніфікована з Цифровою аджендою Європейського союзу та передбачала перехід до цифровізації державного управління та економіки країни<sup>17</sup>.

Концептуальні засади «Цифрової адженди України 2020» складаються із 16 розділів, де одним із вагомих напрямів є «Цифровізація державного управління». Відповідно до концептуальних засад адженди головними стратегічними технологіями для державного сектору України є такі: «цифрове» робоче місце; багатоканальне інформування та залучення громадян; відкриті дані; електронна ідентифікація громадян; повсюдна аналітика; «розумні» машини та засоби; «інтернет речей»; «цифрові» державні платформи; програмні архітектури (програмно-конфігуровані архітектури); блокчейн (Blockchain)<sup>18</sup>.

Сьогодні у всьому світі очевидним є систематичне збільшення рівня розвитку електронного урядування як складника публічного управління. Такий рівень розвитку визначається світовим індексом E-Government Development Index (EGDI). У рейтингу за EGDI станом на 2020 рік Україна посідає 69 місце (табл. 1)<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Яременко О.І. Політико-правові засади цифровізації системи публічного управління: європейський досвід. *Побудова інформаційного суспільства: ресурси і технології : матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної конференції*, Київ, 19-20 вересня 2019 р. Київ : УкрІНТЕІ, 2019. С. 261.

<sup>17</sup> Разумей Г.Ю., Разумей М.М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. *Публічне управління та митне адміністрування*, 2020. № 2(25). С. 141.

<sup>18</sup> Цифрова адженда України – 2020. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>

<sup>19</sup> Чернецький С.С., Чечель А.О., Діденко Н.Г., Грицишен Д.О., Малишев К.В. Фінансування проектів електронного урядування у країнах Європейського Союзу та Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. № 4(39). С. 72.

Таблиця 1

**Особливості розвитку проєктів і фінансування електронного  
урядування у країнах ЄС**

Країна	Рейтинг	EGDI (2018)	EGDI (2020)	Кількість проєктів	Обсяг бюджетного фінансування урядом країни
Данія	1	0,9150	0,9758	15	400,000 млн євро
Естонія	2	0,8486	0,9473	4	62,633 млн євро
Фінляндія	3	0,8815	0,9452	4	100,00 млн євро
Швеція	6	0,8882	0,9365	3	8,710 млн євро
Великобританія	7	0,8999	0,9358	16	740,000 млн фунтів стерлінгів
Нідерланди	10	0,8757	0,9228	12	6 200,000 млн євро
Ісландія	12	0,8316	0,9101	5	23364,000 млн євро
Норвегія	13	0,8557	0,9064	5	417,000 млн дол США
Австрія	15	0,8301	0,8914	4	176,000 млн євро
Швейцарія	16	0,8520	0,8907	4	87,200 млн франків
...	...	...	...	...	...
Україна	69	0,61650	0,9358	62	30,803 млн грн

*Джерело: Чернецький С.С., Чечель А.О., Діденко Н.Г., Грицишен Д.О., Малишев К.В. Фінансування проєктів електронного урядування у країнах Європейського Союзу та Україні.*

Вагомим кроком у розвитку «цифрового суспільства» є запровадження Єдиного порталу державних послуг Дія. Реалізацією цього проєкту займається Міністерство цифрової трансформації. Портал Дія створено у співпраці Міністерства цифрової трансформації за підтримки проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах / TAPAS», Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проєкту USAID «Взаємодія!» (SACCI) та проєкту EGOV4UKRAINE<sup>20</sup>.

Перспективним напрямком розвитку публічного управління як в ЄС, так і в Україні є використання соціальних спільнот. Попри використання сучасних спеціалізованих інформаційних систем, веб-ресурсів, в Україні одним із напрямів цифровізації роботи ОДВ

<sup>20</sup> Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>



є застосування соціальних медіа. Це спричинено тим, що при переході до електронного урядування та електронної демократії керівництво ОДВ зіткнулося з проблемою низького рівня довіри громадян до діяльності органів державної влади. Виникають також ситуації, коли необхідно збільшити кількість звернень громадян до владних інститутів. Зокрема, це стосується таких випадків, коли необхідно:

1) збільшити завантаженість працівників відповідних відділів та служб органів влади у зв'язку з малою кількістю поданих звернень громадян. Такі випадки спричинені низьким рівнем довіри суспільства до органів державної влади, і як наслідок – обмін інформацією між громадянами відбувається в онлайн-спільнотах;

2) діагностувати стан справ у певному напрямку діяльності органу влади. Для цього здійснюється збір інформації в онлайн-спільнотах за певними критеріями, що відповідають напрямку діяльності органу влади;

3) підвищити рівень роботи органу влади і тим самим підвищити до нього рівень довіри громадян.

Ефективним механізмом вирішення цієї проблеми є застосування розширеного рівня реалізації системи опрацювання звернень громадян. Реалізація цього рівня полягає у створенні системи для пошуку, виявлення та формалізації звернень громадян на основі інформації від користувачів, які міститься у дописах різних онлайн-спільнот<sup>21</sup>. Виявлення та опрацювання явних та неявних звернень громадян необхідне саме в онлайн-спільнотах, оскільки воно дає можливість точніше окреслити спектр питань та проблем, які турбують громадян. Наявність такої інформації в онлайн-спільнотах зумовлена властивостями самих спільнот та їхнім інформаційним наповненням, а саме:

1) участь великої кількості осіб в онлайн-спільнотах забезпечує можливість «широкого інформування», тобто публікація звернення в онлайн-спільноті дозволяє отримати високий резонанс у суспільстві;

---

<sup>21</sup> Пелещин А. М. Процеси управління інтерактивними соціальними комунікаціями в умовах розвитку інформаційного суспільства : монографія / А.М. Пелещин, Ю.О. Серов, О.Л. Березко та ін. ; ред. А.М. Пелещин. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. 368 с. ISBN 978-617-607-198-3.

2) основною функцією онлайн-спільнот є забезпечення можливостей комунікації між їхніми учасниками, тобто онлайн-спільноти є комунікативними платформами для обміну думками, досвідом, отримання поради тощо<sup>22</sup>. Тому, шукаючи способи вирішення певних, наприклад, житлово-комунальних проблем, громадяни звертаються до досвіду та порад учасників онлайн-спільнот;

3) наявність історії соціально-комунікативних зв'язків між учасниками онлайн-спільнот, на основі яких визначається рівень довіри до інформаційного наповнення кожного з учасників, забезпечує можливість верифікації та комунікативного відфільтрування сумнівних, неправдоподібних чи провокаційних звернень.

Онлайн-спільноти є гетерогенним Інтернет-середовищем, оскільки до нього входять різні форми організації комунікації користувачів та, відповідно, способи подання інформаційного наповнення.

Кожен тип онлайн-спільнот має свої особливості представлення інформації та організації змістового і тематичного наповнення. На підставі цих особливостей вирізняють такі типи онлайн-спільнот: соціальні мережі, веб-форуми та системи організації публікації коментарів (сюди належать системи зворотного зв'язку, наприклад, з читачами розділів новин в електронних засобах масової інформації).

За призначенням та різноманітністю охоплюваних тематик соціальні мережі поділяють на:

- 1) загальнотематичні (Facebook, Twitter);
- 2) професійні (LinkedIn, Plaxo, Scientific Social Community, Profeo.com.ua);
- 3) спеціалізовані (politiko.ua, Plitkar.com.ua).

Для роботи із загальнотематичними соціальними мережами доцільно вирізнити групи користувачів цих соціальних мереж, тематика яких відповідає сфері діяльності органу влади.

Професійні та спеціалізовані соціальні мережі є аналогом тематичної групи у загальнотематичних соціальних мережах.

Веб-форуми аналогічно до соціальних мереж бувають загальнотематичними та спеціалізованими.

---

<sup>22</sup> Соколовська З.М. Прикладне імітаційне моделювання як аналітична основа прийняття управлінських рішень. *Бізнес Інформ*. 2013. № 6. С. 69–76.

Системи організації публікації коментарів – важливий елемент інформаційного наповнення на сайтах засобів масової інформації та офіційних сайтах органів державної влади. Коментарі до новин чи подій відображають реакцію онлайн-аудиторії на цю новину чи подію, її резонансність та актуальність для соціуму. Такі системи наявні на всіх сайтах новин, а також можуть бути представлені на офіційних сайтах органів державної влади у розділі «Новини». Кількість коментарів свідчить про популярність такого ресурсу.

Для того, щоб залишати коментарі чи відгуки, більшість онлайн-спільнот вимагають попередньої реєстрації. Цей процес призначений для збору інформації про користувача онлайн-спільноти та надання йому можливостей і прав для активної діяльності в онлайн-спільноті. Процес реєстрації для всіх видів онлайн-спільнот подібний, проте може різнитися повнотою наданої користувачем інформації. За достовірність поданої інформації відповідає користувач.

Достовірність та повнота особистої інформації користувача онлайн-спільноти дуже важлива при визначенні рівня довіри адміністрації (системи опрацювання звернень громадян) до цього користувача як автора звернень. Рівень довіри до користувача онлайн-спільноти та його активна діяльність у ній є важливими факторами при створенні звернень на основі його дописів. Існує можливість авторизації користувача за допомогою облікових записів інших онлайн-спільнот, наприклад, соціальних мереж. Це дозволяє уникнути дублювання інформації про користувача, а також надає інформацію про активність користувача в інших онлайн-спільнотах. Проте з метою усунення потенційних колізій щодо компетентності користувача у різних тематиках та різного характеру поведінки у різних онлайн-спільнотах розглядаємо його облікові записи у цих онлайн-спільнотах як представлення окремих фізичних осіб.

Окремим напрямом є реєстрація в онлайн-спільнотах органів державної влади як однієї із сторін комунікації. Особливість такої реєстрації – надання повної та достовірної інформації про орган влади. Зокрема, найменування органу влади, його координати та телефони, прізвище та ім'я відповідального працівника, який буде представляти орган влади у цій онлайн-спільноті. Важливим також є формат

підписів у дописах та графічне зображення (аватар) облікового запису. Достовірність та відповідність інформації таких облікових записів перевіряє як адміністрація онлайн-спільноти, так і керівництво органу влади.

Реєстрація користувача як у соціальних мережах, так і у веб-форумах відбувається за допомогою вводу особової інформації про користувача у відповідну веб-форму ресурсу. Ця інформація зберігається у базі даних відповідного ресурсу і дозволяє ідентифікувати користувача у онлайн-спільноті. Залежно від вимог до реєстрації розрізняють мінімальний та повний набір даних користувача для реєстрації.

Для реєстрації у системах організації публікації коментарів використовується власні засоби реєстрації користувачів, а також існує можливість авторизації за допомогою облікових записів соціальних мереж. Співпраця з онлайн-спільнотами, які не ідентифікують користувачів, є неефективною, оскільки є велика ймовірність того, що дописи користувачів генеруються автоматично з метою завдання шкоди.

Для створення звернень із дописів користувачів онлайн-спільнот потрібна така інформація: дані користувача онлайн-спільноти як автора звернення, дані про онлайн-спільноту як джерело створення звернення, інформація про тематику проблеми, яка порушена у зверненні<sup>23</sup>.

Авторами звернень, створених на основі дописів у онлайн-спільнотах, можуть бути користувачі соціальної мережі, користувачі веб-форумів та автори коментарів. Інформація про авторів звернень складається із загальної інформації про користувача онлайн-спільноти та службової інформації, яка стосується особливостей функціонування онлайн-спільноти. До загальної інформації відноситься: прізвище та ім'я, вік або дата народження, стать, електронна адреса, соціальний статус та ін. Така інформація міститься в обліковому записі користувача онлайн-спільноти. Структура загальної інформації про користувача для всіх онлайн-спільнот однакова. До службової інформації відноситься:

---

<sup>23</sup> Пелешишин А. Методи відстеження появи небажаного інформаційного наповнення Веб-форуму. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Інформаційні системи та мережі*. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2010. № 689. С. 303–312.

електронна адреса, рейтинг користувача, географічна приналежність та ін. У залежності від онлайн-спільноти, типи та характеристики службової інформації авторів можуть різнитися.

Базовий набір характеристик користувача онлайн-спільноти для створення звернення такий:

1) ім'я та прізвище автора звернення (якщо для ідентифікації автора звернення використовується прізвисько (нік), то в такому випадку повідомлення цього автора опрацюється як анонімне);

2) електронна адреса автора звернення (або адреса профілю автора звернення у соціальній мережі);

3) рейтинг автора звернення у онлайн-спільноті (визначається адміністрацією онлайн-спільноти експертним шляхом на основі службової інформації про даного учасника онлайн-спільноти).

Параметрами, які впливають на рейтинг автора звернення, є:

1) у соціальній мережі – це кількість друзів автора, кількість його дописів та кількість вподобань його дописів;

2) у веб-форумі – це рейтинг користувача та його активність на веб-форумі;

3) у системі організації публікації коментарів – це кількість дописів у системі та показники активності автора у системі, а також інформація з облікового запису користувача.

При опрацюванні звернень, створених на основі дописів онлайн-спільнот, важливими є дані про джерело інформації, на основі якої створено звернення, а саме: назва онлайн-спільноти, її тип, тематика, рейтинг у системі опрацювання звернень громадян. Найважливішою є інформація про рейтинг онлайн-спільноти. Він визначається на основі характеристик онлайн-спільноти експертним шляхом на етапі укладання угоди про співпрацю з органом влади.

Ефективним способом цифровізації публічного управління в ЄС є використання служб сервісної підтримки користувачів (Service Desk), яким користуються сьогодні і в Україні. Побудова цієї служби базується на рекомендаціях ITIL – бібліотеки, що описує способи організації роботи підрозділів або компаній, які займаються наданням послуг у галузі інформаційних технологій. Особливістю служби Service Desk є наявність єдиної точки контакту користувачів із сервісною службою.

Функції згаданої служби можуть використовуватися для забезпечення ефективної організації взаємодії громадян з органами влади в гетерогенних веб-середовищах. Сервісна підтримка має багаторівневу структуру, в якій кожен рівень відповідає за вирішення певних завдань. Кількість рівнів служби сервісної підтримки залежить від особливостей роботи установи та сфери надання послуг.

Організація взаємодії громадян з органами влади відповідно до цієї технології відбувається на трьох рівнях сервісної підтримки. На початковому рівні сервісної підтримки відбувається реєстрація звернень громадян. Звернення можуть надходити за допомогою телефонного зв'язку, електронною поштою або через веб-сервіси на сайті органу влади. На цьому рівні відбувається збір інформації про громадянина – автора звернення та про проблему, яка описана в тексті звернення. Виконавцем цього рівня сервісної підтримки є оператор системи опрацювання звернень громадян. Він має забезпечити реєстрацію звернення, визначити тематику звернення, призначити виконавця цього звернення або за можливості надати відповідь на звернення.

На другому рівні сервісної підтримки відбувається пошук рішень проблеми, яка описана у зверненні, на основі визначеної тематики звернення та призначеного виконавця. До цього рівня підтримки залучаються спеціалісти підрозділів органу влади, за якими закріплені такі тематики проблем. Результатом такого рівня підтримки є вирішення проблеми, описаної у зверненні. Процеси з оформлення відповіді на звернення та її надсилання відбуваються за допомогою початкового рівня підтримки.

На третьому рівні сервісної підтримки відбувається вирішення найскладніших проблем, які не можливо вирішити засобами перших двох рівнів. До виконання звернень на цьому рівні залучаються керівники органів влади. Існування даного рівня передбачає Закон України «Про звернення громадян»<sup>24</sup>.

Окремою функцією сервісної підтримки є налагодження сервісу зворотного зв'язку з користувачем. Ця функція становить

---

<sup>24</sup> Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.  
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр> – Заголовок з екрану.

основу реалізації веб-сервісу – електронна приймальня органу владу. Електронна приймальня – початковий етап для розгортання повноцінної служби сервісної підтримки громадян.

Необхідно зазначити, що рівень української системи цифровізації публічного управління ще не цілковито відповідає європейським стандартам, проте є й свої переваги (запровадження Єдиного порталу державних послуг Дія; удосконалення українського законодавства; використання сучасних засобів комунікації із громадянами, зокрема соціальних мереж). Впровадження засобів реалізації європейської моделі цифрової трансформації публічного управління є на сьогодні джерелом інновації та гарантією покращення якості життя українського суспільства.

### Список літератури

- Андреева О. Європейські перспективи розбудови електронного уряду. *Політичний менеджмент*. 2013. № 1-2. С. 179–186.
- Ведмідь П.В. Особливості інформаційно-комунікаційної політики органів публічного управління зарубіжних країн. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 6. С. 32–38.
- Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>.
- Пилаєва В.М. Правові засади реалізації електронного врядування в країнах Європейського Союзу. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «ПРАВО»*. 2019. № 28. С. 82–89.
- Польовий П.В. Модернізація публічного управління в умовах розвитку цифрового суспільства. Механізми публічного управління. *Вісник Академії митної служби України. Серія: Державне управління*. 2021. № 2(29). С. 37–43.
- Разумей Г.Ю., Разумей М.М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2(25). С. 139–145.
- Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів. Разумков центр. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyukylykiv>.
- Чередніченко Н.С. Цифровізація державного управління. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/354.pdf>.
- Чернецький С.С., Чечель А.О., Діденко Н.Г. Фінансування проектів електронного урядування у країнах Європейського Союзу та Україні.

The formation and peculiarities of the implementation  
of the European Union's Eastern policy

---

*Financial and credit activities: problems of theory and practice.* 2020.  
№ 4(39). С. 72.

Чорний С.В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права.* 2021. № 4. С. 224–229.

Яременко О.І. Політико-правові засади цифровізації системи публічного управління: європейський досвід. *Побудова інформаційного суспільства: ресурси і технології : матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 19-20 вересня 2019 р.* Київ : УкрІНТЕІ, 2019. С. 259–262.