

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»

Студента 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 074 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Підкуйка
Дмитра
Олексійовича

Науковий керівник
канд. держ. упр.

(підпис керівника)

Мірко
Наталія
Вікторівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«11» грудня 2021 р.

Завдання на випускн кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Підкуйку Дмитру Олексійовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): «Зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації»

Затверджена наказом ректора від «08» грудня 2021 р. № 4067

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 24.01.2022

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Метою роботи є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку цифровізації системи державного управління, зокрема зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є процес налагодження взаємодії Деснянської районної в м. Києві адміністрації з громадськістю.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні засади взаємодії з громадськістю органів публічної влади в умовах.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ ВЗАЄМОДІЇ ДЕСНЯНСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1. Цифрові комунікації як основа розвитку електронного урядування

1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади

РОЗДІЛ 2. ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії COVID-19

2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напряму дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 10.12.2021	10.12.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 20.12.2021	20.12.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 10.01.2022	10.01.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.01.2022	20.01.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	До 21.01.2022	21.01.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 22.01.2022	22.01.2022
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 22.01.2022	22.01.2022
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	21-23.01.2022	21-23.01.2022
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 25.01.2022	До 25.01.2022
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

б. Дата видачі завдання « 11 » грудня 2021 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Мірко Н.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент

Підкуйко Д.О.

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Процес комунікації між владою та громадськістю – основна складова державного управління. Удосконалення механізмів комунікативного процесу є одним із перших кроків до успішного державного управління та реформування системи цифрових комунікацій.

В випускній кваліфікаційній роботі проведено аналіз взаємодії Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації з громадськістю. Проведено оцінювання прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії COVID-19 та викладено пропозиції щодо удосконалення. Досліджено механізм надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.

Випускна кваліфікаційна робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Загалом позитивно оцінюючи випускну кваліфікаційну роботу хочу звернути увагу на основні недоліки: в роботі варто було б приділити увагу таким ризикам та загрозам цифровізації (кібербезпеці та інформаційній безпеці). Робота написана на достатньому науковому рівні.

Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота при умові успішного захисту заслуговує позитивної оцінки, а її автор на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) Мірко Н.В.

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Підкуйко Д.О.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційної комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідів

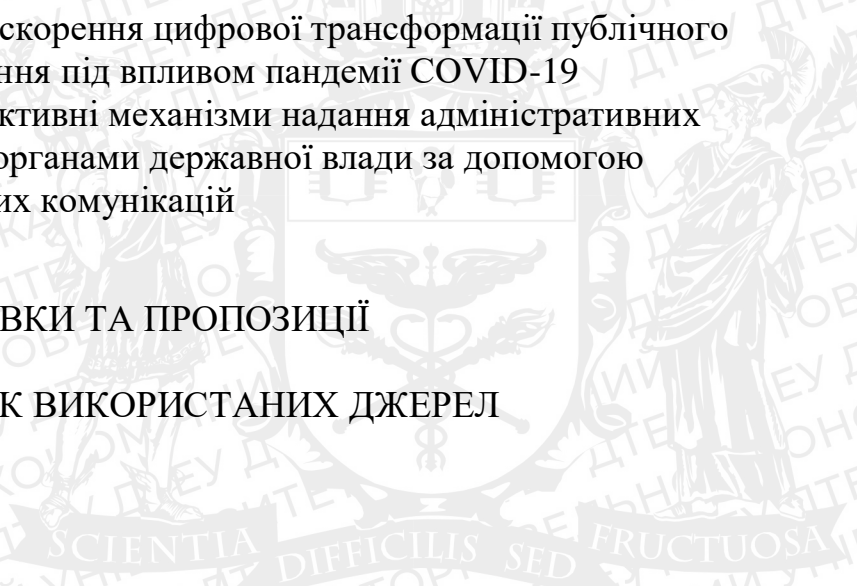
(підпис, прізвище, ініціали)

«25» січня 2022 р.



ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ ВЗАЄМОДІЇ ДЕСНЯНСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	6
1.1. Цифрові комунікації як основа розвитку електронного урядування	6
1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади	11
РОЗДІЛ 2. ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ	14
2.1. Прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії COVID-19	14
2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій	18
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	26



ВСТУП

Актуальність дослідження. Проникнення інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) в усі сфери людської діяльності, що спостерігається в останні десятиліття, їх революційна роль в перетворенні суспільства на шляху його руху від індустріального до інформаційного, нові технологічні можливості, що сприяють перетворенню бізнес-процесів, персональної взаємодії людей в глобальному світі, взаємодії національних економік вимагають комплексних досліджень всіх аспектів змін, що відбуваються.

Проблеми поляризації в тій чи іншій області життя суспільства, нерівномірності економічного, суспільного, наукового розвитку загострюють протиріччя, які можуть створювати негативні наслідки і конфліктні ситуації, в довгостроковій перспективі ведуть до неповного використання людського потенціалу, знижують темпи економічного зростання світової економіки в цілому. Виникаючі питання такого змісту періодично обговорюються провідними світовими економістами і соціологами в проблемних статтях і у виступах на міжнародних форумах, включаються до порядку денного сесій ООН, інших міжнародних організацій, зустрічей керівників провідних індустріально розвинених країн світу.

В умовах глобальної цифровізації особливої актуальності набуває питання взаємозв'язку влади та народу через нові електронні гаджети. Ряд держав світу активно впроваджують доступ до державних послуг через режим on-line. Україна не є виключенням. Не лише налагодження комунікації між органами державної влади (далі – ОДВ) та громадськістю може бути підсилена в умовах цифровізації. Як показує практика закордонного досвіду, цифрові технології можна застосовувати для розвантаження ОДВ в технічних аспектах, пришвидшення доступності до послуг в будь-який час доби, тощо. Тому

актуальним є розгляд виявлення взаємодії органів влади з громадськістю в умовах шифровізації.

Метою роботи є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку цифровізації системи державного управління, зокрема зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації.

Реалізація поставленої в роботі мети дослідження вимагала постановки таких завдань:

- дослідити цифрові комунікації як основу розвитку електронного урядування;
- розкрити технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади;
- розглянути процеси прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії Ковід-19;
- запропонувати ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.

Об'єктом дослідження є процес налагодження взаємодії Деснянської районної в м. Києві адміністрації з громадськістю.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні засади взаємодії з громадськістю органів публічної влади в умовах.

Методи дослідження. Загальній методології наукового пошуку відповідають обрані методологічні принципи дослідження. Основою підходу до вивчення теми стало застосування принципів системності та діалектичності у вирішенні поставлених завдань. Що стосується використаних в дослідженні методів, то серед них можна назвати загальнонаукові методи: спостереження, систематизації та класифікації явищ, методи структурно-функціонального аналізу, контент-аналізу, а також елементи методу експертних оцінок.

Практична цінність результатів дослідження полягає в детальному опрацюванні питань функціонування КТ в Україні. Результати проведеного аналізу дозволяють на науковій основі зіставляти можливості органів

управління налагоджувати взаємодію з громадськістю через застосування інформаційних технологій.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 31 сторінку, список використаних джерел містить 50 найменувань.



РОЗДІЛ 1

ОЦІНКА СТАНУ ВЗАЄМОДІЇ ДЕСНЯНСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1. Цифрові комунікації як основа розвитку електронного урядування

Невід'ємною складовою інформаційного етапу сучасного суспільства є не тільки проникнення комунікації в близькі громадські сфери соціуму, а й виникненням якісно нових комунікативних структур, процесів, форм, а також зростання ролі самої комунікації [19, с.71]. Таким чином, комунікація та управління точно так пов'язані з самим змістом людського існування, як і з життям людини в суспільстві.

На загальнодержавному рівні ми можемо спостерігати над процесами взаємодії влади з громадянами через публічний мобільний додаток із цифровими документами «Дія» (скорочено від «Держава і я») [4]. Ідентифікація користувачів відбувається за допомогою технології BankID, а далі Дія підтягує дані з державних реєстрів. ID-карта, біометричний паспорт громадянина України для виїзду за кордон, права водія, техпаспорт та студентський квиток – все це завантажується через динамічний QR-код, який генерується щоразу, коли власник його показує, та діє протягом трьох хвилин.

На державному порталі «Дія» вже можна отримати майже 30 публічних послуг он-лайн [4]. 15 квітня 2020 р. Кабінет міністрів визнав електронні закордонні паспорти або ID-карти, завантажені в додаток «Дія», такими ж повноцінними документами, як і паперові та пластикові паспорти, які вони замінюють.

Через загальносвітову пандемію Ковід-19 було введено ще один додаток. «Дій вдома» – програма, яка дозволяє моніторити, як громадяни виконують режим обсервації та самоізоляції. Схожі програми є в Китаї, Сінгапурі, Ізраїлі та Польщі. Влада підкреслює, що ця програма добровільна,

але в описі на Google Play Market стверджувалося, що «додаток в обов'язковому порядку встановлюється в смартфони осіб, які можуть бути потенційними носіями вірусу COVID-19 і які зареєстровані в медустановах як такі, що потребують самоізоляції або обсервації». Пізніше опис змінили більш нейтральне, «в обов'язковому порядку» зникло [26].

Програма перевіряє фотографії обличчя та геолокації мобільного телефону під час фотографування. Після встановлення «Дій вдома» у випадковій проміжки часу протягом дня користувач отримує push-повідомлення. Після цього потрібно обов'язково зробити фото особи протягом 15 хвилин. У разі невідповідності геолокації або фотографії, відсутності зв'язку з мобільним додатком, видалення, встановлення обмежень щодо передачі інформації за допомогою мобільного додатка, до органів Національної поліції надсилається повідомлення про випадок порушення умов самоізоляції. І вже правоохоронці вирішуватимуть, чи треба приїхати та перевірити. До 8 квітня 2020 р. користування додатком було добровільним, після чого стало обов'язковим для потенційно хворих, які повернулися з-за кордону. Є ризик, що ця програма може почати використовувати для тотального контролю [26].

Публічно мобільний додаток із цифровими документами «Дія» (скорочено від «Держава і я»). Ідентифікація користувачів відбувається за допомогою технології BankID, а далі Дія підтягує дані з державних реєстрів. ID-карта, біометричний паспорт громадянина України для виїзду за кордон, права водія, техпаспорт та студентський квиток – все це завантажується через динамічний QR-код, який генерується щоразу, коли власник його показує, та діє протягом трьох хвилин [4].

На державному порталі «Дія» вже можна отримати майже 30 публічних послуг он-лайн, зокрема, зареєструватися як фізична особа-підприємець, змінити діяльність та закрити ФОП, оформити довідку про несудимість, допомогу при народженні дитини або щомісячне відшкодування вартості послуг з догляду за дитиною. 3 роки. Також можна подати позов до суду,

zareєструвати авто або отримати послуги, пов'язані з документами водія, оформити низку ліцензій, дозволів або отримати витяг з реєстрів [4].

Щотижня розробники додають нові функції та держпослуги. 15 квітня Кабінет міністрів визнав електронні закордонні паспорти або ID-карти, завантажені в додаток «Дія», такими ж повноцінними документами, як і паперові та пластикові паспорти, які вони замінюють.

«Дій вдома» – програма, яка дозволяє моніторити, як громадяни виконують режим обсервації та самоізоляції. Схожі програми є в Китаї, Сінгапурі, Ізраїлі та Польщі. Влада підкреслює, що ця програма добровільна, але в описі на Google Play Market стверджувалося, що «додаток в обов'язковому порядку встановлюється в смартфони осіб, які можуть бути потенційними носіями вірусу COVID-19 і які зареєстровані в медустановах як такі, що потребують самоізоляції або обсервації». Пізніше опис змінили більш нейтральне, «в обов'язковому порядку» зникло [26].

Програма перевіряє фотографії обличчя та геолокації мобільного телефону під час фотографування. Після встановлення «Дій вдома» у випадкові проміжки часу протягом дня користувач отримує push-повідомлення. Після цього потрібно обов'язково зробити фото особи протягом 15 хвилин. У разі невідповідності геолокації або фотографії, відсутності зв'язку з мобільним додатком, видалення, встановлення обмежень щодо передачі інформації за допомогою мобільного додатка, до органів Національної поліції надсилається повідомлення про випадок порушення умов самоізоляції. І вже правоохоронці вирішуватимуть, чи треба приїхати та перевірити.

Якщо говорити про Деснянську районну в м. Києві адміністрацію та її взаємозв'язки з громадськістю, можемо констатувати, що в адміністрації є Відділ з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації. До основних функцій якого входить:

- 1) проводить аналіз суспільно-політичних процесів, що відбуваються у Деснянському районі міста Києва, розглядає питання, пов'язані з реалізацією внутрішньої політики, готує інформаційно-аналітичні матеріали;

2) забезпечує взаємодію Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації з інституціями громадянського суспільства з питань, що належать до його компетенції;

3) здійснює співпрацю і взаємодію Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації з органами самоорганізації населення, зареєстрованими у Деснянському районі міста Києва; аналізує їх діяльність, визначає напрями співпраці, надає методичну та організаційну допомогу;

4) сприяє активізації участі громадськості у розв'язанні життєво-важливих проблем Деснянського району міста Києва;

5) забезпечує підготовку і проведення разом з іншими структурними підрозділами Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації консультацій з громадськістю Деснянського району міста Києва з актуальних питань суспільного життя, зокрема, щодо визначення шляхів розв'язання проблем та перспектив розвитку району;

6) здійснює організаційно-технічне забезпечення діяльності Громадської ради при Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації;

7) бере участь у підготовці та проведенні заходів щодо відзначення загальнодержавних, міських та районних свят;

8) забезпечує висвітлення діяльності Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації у засобах масової інформації в порядку, визначеному законодавством;

9) забезпечує інформаційне наповнення офіційного веб-сайту Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

10) аналізує стан та тенденції соціально-економічного і культурного розвитку у сфері внутрішньої політики у межах Деснянського району міста Києва та вживає заходів до усунення недоліків [30].

Структуру самого відділу невелика, 5 штатних одиниць, разом із керівником відділу. Далі можемо зобразити схематично процес звернення громадян до відділу (Рис.1.1).

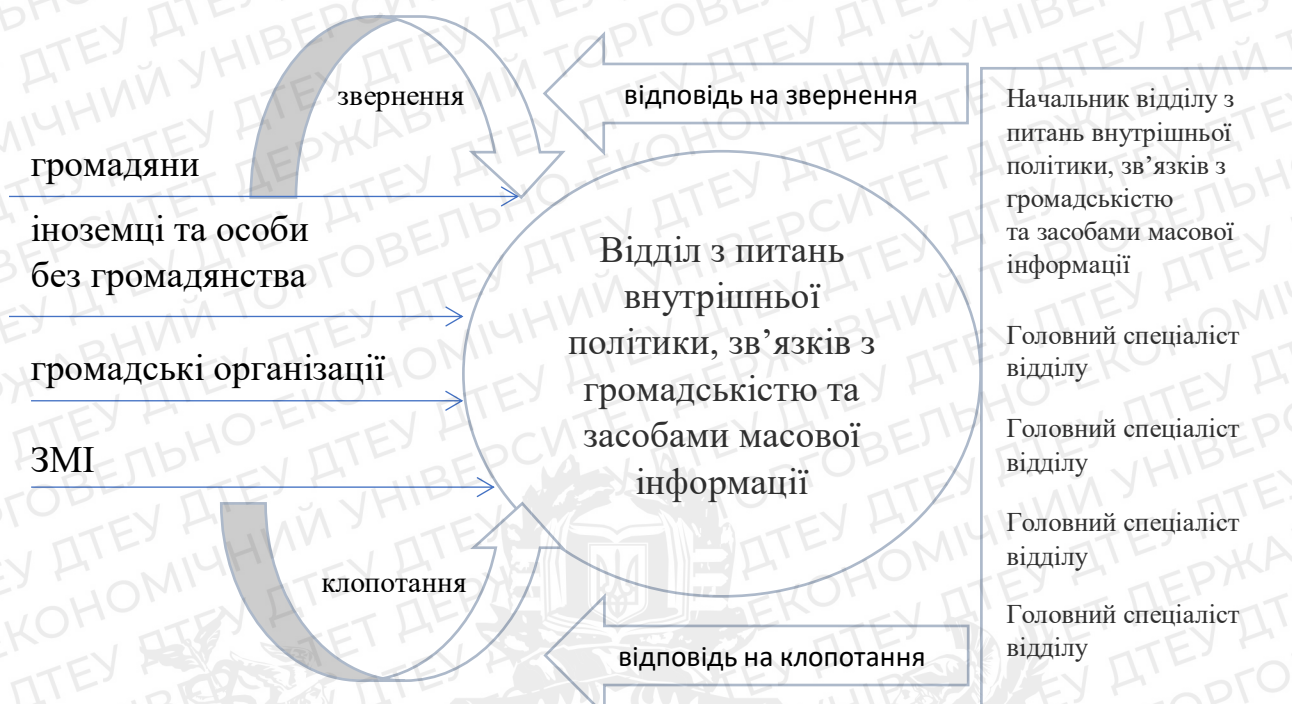


Рис. 1.1. Процес налагодження комунікації з громадськістю Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Джерело: розроблено автором.

Особлива увага при обговоренні та прийнятті рішень щодо актуальних питань розвитку району спрямовується на взаємодію з Громадською радою при Деснянській райдержадміністрації, з представниками органів самоорганізації населення, громадськими організаціями, ініціативними групами району. Близько 100 громадських організацій тісно співпрацюють зі структурними підрозділами Деснянської райдержадміністрації та активно беруть участь у життєдіяльності району [29; 30].

З метою налагодження ефективного діалогу між владою та громадою для вирішення актуальних питань життєдіяльності району та інших питань Деснянська районна в місті Києві державна адміністрація постійно співпрацює з Громадською радою при Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Громадська рада).

За перше півріччя 2021 року відділом з питань звернень громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації було зареєстровано

2033 звернення від 2097 громадян, з них письмових – 1430 звернень, усних – 603 звернення, надійшло 134 електронних звернень. В своїх скаргах громадяни порушують різні питання життєдіяльності, законності та правопорядку, питання благоустрою, нарахування плати за комунальні послуги [30].

За перше півріччя особисті та виїзні прийоми громадян не проводились, відповідно до п. 19 протоколу № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 у зв'язку із встановленням на території України карантину. За звітний період, керівництвом Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації було проведено 26 телефонних «гарячих» ліній [30].

В Деснянській райдержадміністрації дотримуються встановлених законодавством термінів розгляду звернень громадян. Постійно проводяться консультації щодо підвищення якості роботи із зверненнями громадян, наголошується на посиленні вимогливості за належний розгляд звернень громадян.

1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади

Найбільш популярною за відвідуваністю є сторінка Деснянської райдержадміністрації у соціальній мережі Facebook [29]. Наразі, дана сторінка <https://www.facebook.com/desn.rda> є своєрідним засобом цілодобового спілкування між Деснянською райдержадміністрацією та громадою, що дає можливість мешканцям району оперативно передавати свої звернення, побажання і зауваження, та розглядати сторінку, як ще один спосіб проведення консультацій з громадськістю. З метою оперативного реагування на критичні публікації, виступи, повідомлення тощо, здійснювався моніторинг матеріалів у засобах масової інформації [49] щодо діяльності Деснянської райдержадміністрації.

На сайті Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації є вкладка «Е-місто». Через дану вкладку можна отримати доступ до таких послуг як «Мій будинок», «Адмінпослуги», «Ордери та розкриття», «Картка киянина», «Електронна система запису до дошкільного навчального закладу» [30].

Також сайт містить посилання на контактний центр м. Києва, де можна в електронному форматі створити звернення.

На сайті міститься інформація про план проведення консультацій з громадськістю на 2021 рік. До переліку основних питань віднесено:

- актуальні питання життєдіяльності Деснянського району м. Києва;
- питання взаємодії та державних та недержавних органів з питань надання допомоги наркозалежним та профілактики наркоманії;
- питання розвитку спорту для всіх мешканців Деснянського району м. Києва;
- питання взаємодії та налагодження співпраці з правоохоронними органами та громадою Деснянського району;
- питання про створення ініціативної групи щодо формування нового складу Громадської ради при Деснянській районній в м. Києві державній адміністрації.
- обговорення екологічних проблем Деснянського району;
- та інші [30].

З метою забезпечення оперативного та всебічного висвітлення інформації щодо діяльності Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Деснянська райдержадміністрація), її структурних підрозділів, територіальних органів, міністерств, відомств Деснянського району міста Києва та налагодження ефективної взаємодії влади з інститутами громадянського суспільства здійснюється щоденне наповнення інтернет-порталу Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного порталу міста Києва - <https://desn.kyivcity.gov.ua/> (за звітний період більше 2 тис. інформаційних повідомлень) [30].

Особлива увага у звітному періоді приділялася інформуванню мешканців району щодо ситуації з розповсюдження коронавірусу 2019-nCoV та водночас, постійно повідомлялося про профілактику, вакцинацію та як себе вберегти від хвороби, розповсюджувалися інформаційні матеріали та інфографіка для обізнаності громади району.

Постійно публікується та оновлюється інформація: нормативно-правові акти, роз'яснення до них, впровадження реформ, соціологічна, правова, довідкова, статистична та інша актуальна інформація, що цікавить широку громадськість, анонсуються події та заходи, публікується звітність щодо виконання програм і планів, спрямованих на виконання завдань у визначеній сфері діяльності, статистична інформація.



РОЗДІЛ 2

ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії Ковід-19

Пандемія Ковід-19 виявила необхідність перебудови системи управління з урахуванням впливу зовнішніх факторів. В даному випадку, застосування інноваційних процесів зможе дати можливість для організації ефективної діяльності в мінливих умовах [2]. Пандемія Ковід-19 довела необхідність використання в діяльності спеціальних, антикризових заходів, здатних перебудувати роботу з урахуванням впливу сильного зовнішнього фактора ресурси, необхідні для забезпечення функціонування інноваційного процесу [6].

Ковід-19 справив помітний вплив на міста, перетворивши їх із багатолюдних місць діяльності на місця, яких краще уникати. Пандемія оголила крихкість сучасних міських поселень, неготовність до відображення таких масових епідемій, як поширення Ковід-19 [22]. Комплексний вплив пандемії на стійкість міст все ще оцінюється. Пандемія змінила спосіб життя за рахунок більш широкого використання цифрових пристроїв та збільшення кількості роботи з дому. Це змінило міський ландшафт і вплинуло на транспорт і повсякденні поїздки [22].

Цифровізація стала вирішальним важелем у реагуванні міст на пандемію з інструментами моніторингу ризику зараження та забезпечення дотримання обмежень та соціального дистанціювання, а також забезпечення безперервності деяких послуг та економічної діяльності у віртуальному форматі [8]. Зміни у звичках, які спричинили нові цифрові технології, як видається, залишаться постійним компонентом фази відновлення міст і підвищення їх готовності до потенційних нових хвиль [24, с.63].

Хоча це спровокувало проблему захисту приватного життя та універсальності доступу до інтернету, іншого способу контролю за ситуацією до теперішнього часу не знайдено [48, с.102]. Зміни в технологіях посилили роль «розумних міст», які завдяки своїй ролі в управлінні міським господарством, скороченні поїздки та обміні інформацією виступають важливим інструментом для ефективного запобігання та контролю пандемії без застосування суворої політики ізоляції [34, с.798].

Нагадаємо, що під «розумним містом» розуміється використання різних інформаційних технологій або інноваційних концепцій для підключення та інтеграції міських систем і послуг у процесі міського управління та експлуатації з метою підвищення ефективності використання ресурсів, оптимізації міського управління та послуг та підвищення якості життя громадян [25, с.113]. Значним плюсом використання електронних комунікацій у процесі державного управління є мінімізація фінансових витрат на утримання численної бюрократії, а також проведення багатьох заходів у дистанційному онлайн-форматі [34, с.798].

Органами і структурами державної влади, що відповідають та ініціюють розвиток цифрових трансформацій в Україні є:

1. Міністерство цифрової трансформації України;
2. Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості України;
3. Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації [50, с.36]

В Україні намічається глобальний тренд на «коронавірусний додаток», який відстежує коло контактів хворих. Так, в Україні передається попередження працівникам поліції у разі недотримання карантину, коли особи, що заражені або контактували з ними, знаходяться в громадських місцях (транспорт, торговий центр). Зараз влада активно виявляє тих, хто відвідував місця масового скупчення людей, у метро планується встановити пристрої для розпізнавання тих осіб, хто не використовує маски, не дотримується соціальної дистанції [20, с.117].

Додатками для контролю розташування повинні користуватися і іноземці, що прибувають на територію країни, які крім функції стеження дає доступ до інформації з профілактики, лікування та можливості зараження. Відстежуються дзвінки, виходи з дому та відвідування місць масового скупчення. У рамках національної стратегії цифрових перетворень спочатку планується змінити державні послуги, що надаються громадянам, потім переутворити самі державні органи з цифрової точки зору і весь уряд цілком [43].

Ще одним елементом програми цифрової трансформації державних послуг є збільшення числа API-інтерфейсів і розширення їх функціональності всередині та поза електронним урядом [46-48]. Наприклад, є можливість автоматично подавати податкові декларації. На існуючій технологічній базі уряду, ймовірно, вдасться досить оперативно створити систему моніторингу за переміщеннями заражених COVID-19 осіб та дотриманням ними режиму самоізоляції. По суті, цифровізація – це не збір даних, а технологічне рішення для оптимізації роботи з вже наявними державними органами даними. Пандемія дала поштовх удосконаленню технічної бази вже запущеної цифровізації. Держава є головною зацікавленою стороною, що прагне у їх збереженні, проте, певну роль грають і корпорації, що виробляють і використовують системи контролю у своїх цілях [43].

Більшість країн використовує подібні технології для відстеження контактів хворих людей, але часто відстежуються і покупки, зокрема, покупки медикаментів, будь-які виходи на вулицю, телефонні дзвінки тощо [32, с.190] Загалом, технології стеження можна звести до наступного:

- системою розпізнавання осіб;
- використання дронів для відстеження переміщень;
- використання програм у телефоні;
- використання відстежувальних пристроїв, у тому числі відстежувальних переміщення за даними GPS;

- фіксування локалізації транзакцій за картами та рахунками;
- відстеження мобільного трафіку;
- розкриття доступу до баз даних персоналу компаній для відстеження переміщень і дотримання дистанції;
- фіксування температури та інших симптомів захворювань без повідомлення людини [37, с.58].

Дані можуть збиратися як на хворих людей, так і навколо їх близьких контактів і навіть на будь-яких підозрілих з точки зору влади осіб. При цьому немає гарантії локального зберігання даних, їх безпечного використання та подальшого видалення. COVID-19 виявив, що цифровізація найчастіше сприяє соціальній ізоляції, ставить під загрозу життя та здоров'ю бідних та літніх.

На думку експертів, є підстави говорити про digital-ексклюзив багатьох груп населення; так, зокрема, пандемія показала, що група населення, що потребує спілкування, витрачає значну частину доходу на доступ до інтернету на шкоду повсякденним потребам і купівлі продуктів [35, с.78]. Крім того, пандемія виявила нестачу персональних даних багатьох людей в електронному середовищі, оскільки вони не користуються послугами інтернету.

Особливої небезпеки в умовах такої ексклюзивності наражаються літні люди, інваліди, жінки в ситуації домашнього насильства, коли ці групи не тільки виявляються відрізними від систем життєзабезпечення, а й наражають на загрозу свої життя та життя дітей при неможливості повідомити про це [22].

Ймовірно, забезпечення населення інтернетом має стати зоною відповідальності уряду, але поки що незрозуміло як це здійснити технічно [45]. На сьогоднішній день розглядаються можливості засобів масової інформації, соціальних мереж та спільнот для покращення цієї ситуації [36]. Ще одним ризиком є загроза витоку персональних даних, що виявилася: у кризовій ситуації держава чітко усвідомила, що не має достатньо надійних механізмів захисту даних.

Таким чином, країни використовують різні стратегії і часто вони обумовлені специфікою менталітету населення, вольовою позицією держави, і

практично скрізь поки що відсутня чітка та зрозуміла нормативно-правова база для дії систем контролю за громадянами. Інтерес у вирішенні цього питання становить і кластерний підхід.

2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

Цифрові технології, без сумніву, є одним із найважливіших компонентів підвищення ефективності державних структур. Найчастіше успіх реалізації того чи іншого проекту пов'язують із оцінкою складності технологій, і навіть потенційним ризиком їх використання [38]. Однак це лише частина аспектів, які потрібно враховувати. Інші важливі моменти полягають у системі організації і навіть у оцінці сумісності нових технологій із існуючими. У деяких випадках шлях розробки всієї системи з нуля є більш ефективним, ніж інтеграція нових елементів системи у існуючу архітектуру [1, с.2].

Такі аспекти особливо важливо враховувати у випадках, коли йдеться про інтеграцію чи обмін даними між кількома організаціями. І тут необхідно враховувати як технічні стандарти, так і сумісність інформаційних систем. У багатьох випадках проекти в галузі цифрових технологій вимагають істотних змін в організаційних структурах та процесах. Найчастіше ці зміни безпосередньо не пов'язані з технологією, проте вони необхідні досягнення переваг від реалізації проектів [5, с.52].

Цифрова трансформація та оптимізація державних послуг має базуватися на наступних принципах:

- у державі немає фізичних документів крім посвідчення особи громадянина;
- заборона на запит у громадян інформації, яка є у розпорядженні держави, всі необхідні документи запитуються з електронних реєстрів органів влади;

- принцип комплексного підходу до вирішення життєвих ситуацій заявників у вигляді суперсервісів;
- мінімізація участі чиновників у прийнятті рішень щодо надання послуг, переведення послуг у режим on-line;
- поліканальність взаємодії з використанням будь-яких зручних для користувача інструментів звернення за послугами (мобільні пристрої, соцмережі, сайти, банківські програми, email);
- проактивне надання послуг на підставі зміни статусів громадян у відомчих реєстрах;
- виключення паперових носіїв у процесах надання послуг, міжвідомчої взаємодії та документообігу між органами влади [11, с.129].

Закон України «Про адміністративні послуги» ухвалено у вересні 2012 року [13]. Він містить низку важливих інновацій для спрощення доступу громадян до адміністративних послуг, у тому числі за допомогою засобів телекомунікації. Більшість опитаних експертів погоджуються, що ухвалення цього закону є проривом у реформуванні надання адміністративних послуг [9, с.41].

Згадані зміни є важливими для управління в Україні, але ще не встановлюють звітного механізму контролю за правомірністю діяльності органів влади. Їхній прямиий зв'язок з розвитком «відкритого управління» досі залишається неочевидним [41-42]. У січні 2013 року Кабінет Міністрів України ухвалив низку постанов щодо реєстру адміністративних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг [15]. За допомогою цих коштів громадяни можуть отримати інформацію про адміністративні послуги, бланки заяв та інші документи, які необхідно заповнити для отримання послуг [40].

Втім, як і раніше, значна робота має бути проведена для реалізації цієї системи. Опитані експерти від громадянського суспільства також наголошують, що наступний План дій має бути спрямований не лише на прийняття підзаконних актів, а й на покращення роботи Єдиного державного

порталу адміністративних послуг. Пілотну версію Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг було створено у 2012 році [9, с.42].

Пілотна версія передбачала забезпечення доступу до інформації про адміністративні послуги, державні органи, що їх надають, адресу ЦНАП та відповідні правила. Функціональність цього порталу залишається невисокою. Портал працює як інформаційно-довідкова система і надає реальні можливості замовити послугу, оплатити її та отримати результат її виконання [18]. Експерти радять Міністерству економіки виділити достатньо фінансових та інтелектуальних ресурсів для покращення функціональності порталу у 2014 році [39, с.94].

Закон про адміністративні послуги, який передбачає надання таких послуг в електронній формі через Єдиний державний портал, набрав чинності 1 січня 2014 року. Але практично його становище ще у повній мірі нереалізовані. Разом з виділенням цільового фінансування для завершення роботи над Єдиним державним порталом урядовці повинні звернути увагу на той факт, що ефективність виконання цього зобов'язання залежить також від запровадження системи обміну даними між різними державними реєстрами [12, с.76].

Уряд досі успішно реалізує це зобов'язання. У липні 2012 року Кабінет Міністрів України ухвалив Положення про систему електронної взаємодії органів виконавчої влади. Наразі система об'єднує 82 державні органи та успішно сприяє впровадженню електронного управління в Україні. Проте система передбачає взаємодію лише між чиновниками та не передбачає прямого зв'язку з пересічними громадянами [12, с.78].

У 2012 році було запроваджено прототип єдиного інформаційного веб-ресурсу для звернень громадян до органів державної та місцевої влади. Однак ця система широко не використовується. Навіть ті громадяни, які активно користуються мережею Інтернет, здебільшого не мають електронного цифрового підпису, необхідного для використання цієї системи, і не знайомі з процедурою її отримання [14]. Для виконання цього зобов'язання необхідно

покращити функціональність порталу, що передбачає виконання низки правових заходів та затвердження необхідних сертифікатів.

Не менш важливою є робота з поширення електронних цифрових підписів серед населення. План виконання цього зобов'язання розроблено урядом у 2012 році. Перший етап плану передбачав включення до системи відповідних структурних підрозділів Міністерства доходів та зборів України та Пенсійного фонду, оскільки є головними державними органами, відповідальними за обробку звітів суб'єктів господарювання.

Впровадження системи звітності господарських підприємств може стати великим ресурсом для юридичних та фізичних осіб-підприємців. Зменшення взаємодії між підприємцями та чиновниками має великий потенціал для запобігання та протидії корупції [17]. Експерти вважають, що Координаційна рада має активно контролювати виконання цього зобов'язання під час реалізації наступного Національного плану дій. Крім цього, виконання має передбачати кілька етапів, щоб представники влади та громадянського суспільства могли здійснювати моніторинг запровадження цієї системи.

План реалізації навчальних програм з надання електронних послуг публічними бібліотеками розроблено Міністерством культури. Наприкінці 2012-го та у першій половині 2013 року було проведено конкурс проектів серед ТГ [10, с.44]. Конкурс стосувався питань навчання співробітників бібліотек щодо надання професійних консультацій користувачам електронних адміністративних послуг. Подальший моніторинг цієї програми може прояснити рівень її ефективності та допомогти сформулювати подальші напрямки її реалізації [3, с.96].

В Україні цифровізація сконцентровується на запровадженні нових послуг (сервісів), що базуються на зборі та аналізі різних даних та не охоплюють питання кардинальної зміни ситуації у виробничій системі, підходів до проєктування, виробництва, збуту та експлуатації цих фізичних об'єктів, що закладено в концепцію Індустрії 4.0. Концепція Індустрії 4.0. передбачає

повністю автоматизоване виробництво, управління яким здійснюється в режимі реального часу з урахуванням впливу зовнішніх умов.

Відповідно до звіту Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ) за 2019 р., за рівнем розвитку технологій та інновацій Україна серед 100 країн світу посіла 60-ту позицію. За показниками структури виробництва і рушійних сил, Україна посіла 70-те і 59-те місця, відповідно. Тобто Україну віднесено до групи країн, які відстають [3].

Таблиця 2.1

Особливості цифровізації економіки в Україні та світі

Україна	Розвинені країни (США, Японія, Німеччина тощо)
Цифровізація визначається як процес створення нових видів послуг (сервісів) у форматі віддаленого доступу, що ґрунтується на зборі, аналізі та обробці даних, не охоплюючи виробничу сферу.	Цифровізація – першочергово, процес трансформації виробничої сфери, проектування, збуту, експлуатації фізичних об'єктів, модернізація виробництва за рахунок імплементації інновацій у виробничий процес, а також створення та розвиток додатків та сервісів для оптимізації економічних відносин; Процес створення і використання єдиних виробничо-сервісних систем.
Трактування концепції Індустрія 4.0	
Придбання (імпорт) відносно нового обладнання з метою модернізації.	Абсолютна цифрова інтеграція підприємства по вертикалі та горизонталі, перехід на нові бізнес-моделі, удосконалення сервісів.
Галузева структура поширення цифровізації	
Сфера послуг, логістика, фінансовий сектор – відносно цифровізовані; Реальний сектор економіки України перебуває в укладі Індустрія 3.0, з недостатньою автоматизацією виробничих процесів.	Цифровізується як реальний сектор економіки (виробництво матеріальних та нематеріальних благ, товарів та послуг), так і фінансовий сектор.

Джерело: узагальнено автором [21, с.14]

На сьогодні в Україні створено значну кількість електронних порталів надання адміністративних послуг, зокрема на загальнодержавному рівні функціонує «Кабінет електронних сервісів» і нещодавно запрацював «Он-лайн будинок юстиції», які забезпечують надання електронних адміністративних послуг Міністерства юстиції України. Завдяки цьому сервісу українці можуть отримати послуги з надання інформації з таких державних реєстрів (Рис. 2.1.).

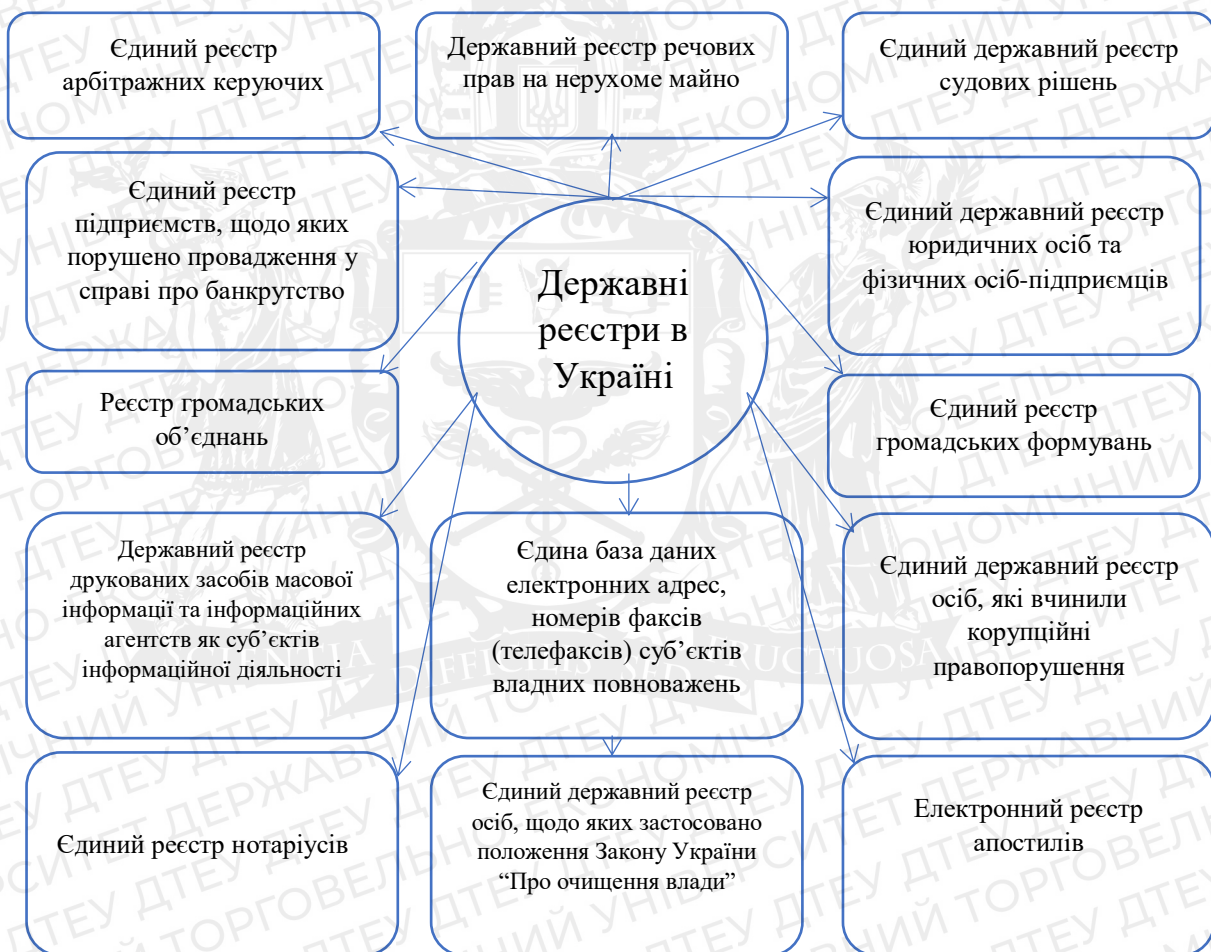


Рис. 2.1. Перелік державних реєстрів України

Окрім цього, за допомогою цього сервісу можна здійснити реєстраційні дії, зареєструвати акти цивільного стану, зареєструватися як юридична особа чи фізична особа-підприємець, знайти інформацію про діяльність арбітражних керівних, отримати інформацію про судові рішення, сплатити судовий збір, отримати цифровий підпис та отримати інші послуги [23, с.169].

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Здійснивши дослідження з обраної теми можемо зробити ряд наступних висновків:

1. В сучасному суспільстві, враховуючи рівень розвитку електронних та інформаційних систем, актуальним є налагодження комунікації між державою і громадськістю шляхом соціальних мереж, спеціальних додатків та за рахунок електронного урядування. Висловлення конструктивних пропозицій з боку громадськості району, яка завжди була однією з найбільш активних у столиці, щодо поліпшення роботи у задоволенні потреб жителів є важливою складовою підвищення ефективності роботи районної влади. Адже правильне визначення пріоритетів забезпечує проведення робіт та розподіл бюджетних асигнувань саме на вирішення найбільш нагальних проблем. На загальнодержавному рівні ми можемо спостерігати над процесами взаємодії влади з громадянами через публічний мобільний додаток із цифровими документами «Дія».

2. Деснянська райдержадміністрація налагоджує взаємозв'язок з громадськістю першочергово через громадські організації. За перше півріччя 2021 року відділом з питань звернень громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації було зареєстровано 2033 звернення від 2097 громадян, з них письмових – 1430 звернень, усних – 603 звернення, надійшло 134 електронних звернень. Адміністрація також представлена і має власний сайт в сторінки у соціальних мережах, що посилює активність громадян у висловленні власних позицій, ініціатив та звернень.

3. Через несподівану пандемію Ковід-2019 Україна, як і інші держави світу, зіштовхнулась з великою кількістю проблем, в тому числі дистанційної роботи багатьох установ. Варто зауважити, що якби в Україні розвиток інформаційних систем та надання державних послуг був на високому рівні, ряд державних установ не мали б стільки проблем, які виникли при необхідності отримання елементарної довідки громадянам. Саме цей процес прискорив

розробку та впровадження «Держави в смартфоні». Крім того, ідентифікація осіб, зміни в інформаційній базі охорони здоров'я та інші реєстри важливо було поєднати в єдиній системі, доступ до якої мав би кожен українець. Такою платформою є «Дія».

4. Нами проаналізовано надання адміністративних послуг через застосування електронних інформаційних технологій. Визначено, що в подальшому всі реєстри та державні установи мають бути представлені в єдиному реєстрі, що дасть можливість без пересування отримати всі необхідні довідки, подати необхідні документи і т.д.

Одним із головних завдань адміністративної реформи є перетворення Єдиного державного реєстру адміністративних послуг на засіб реального надання таких послуг. Це створить основу передачі функцій надання адміністративних послуг від конкретних державних органів до створених ЦНАП. Щодо електронного управління, то неможливо організувати надання адміністративних послуг через мережу Інтернет без обміну даними між існуючими державними реєстрами. Необхідна подальша робота для виконання цих зобов'язань та запровадження нових технологій електронного управління.

Таким чином, з вищезазначеного розуміє значення цифровізації державного управління та його подальшого вдосконалення. Пропонуємо прискорити цей процес наступними шляхами:

- перехід всіх державних органів на використання та надання інформації за запитом в додатку «Дія»;
- підвищити зберігання даних в розробленому додатку, що вселить більше довіри у громадян про можливе неправомірне використання його персональних даних;
- зобов'язати громадян, які мають записи в старих реєстрах та мають не оцифровану інформацію, протягом року зареєструвати всі права власності, документи про освіту, страхування і т.д.
- налагодити звітність органів державного управління про проведену роботи щодо прискорення цифровізації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверин А.Н. Социальная коммуникация: учебн. пособие. Москва: Проспект, 2016. 127 с.
2. Амосов О. Ю., Гордієнко Л. Ю., Ющенко Н. В. Сучасні рейтингові оцінки розвитку електронного урядування та інформаційного суспільства. Теорія та історія державного управління. 2020. №60. С.13-27.
3. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. Київ: Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
4. Державні послуги он-лайн. URL: <https://diia.gov.ua/>
5. Дегтяр О. А. Формування державних адміністративних послуг в Україні // Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2013. № 1. С. 52–57.
6. Духовна О. Україна «в цифрі»: напрямки реформування. Юридична Газета. 2019. № 45–46 (699–700). URL: <https://jur-gazeta.com/publications/practice/informaciyne-pravotelekomunikaciyi/ukrayina-v-cifri-napryamki-reformuvannya.html>.
7. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://poslugy.gov.ua>.
8. Єжунінов В.В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол.: В. М. Дрешпак (голов.ред.). Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.
9. Карпенко О. В. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квіт. 2013 р., м. Дніпропетровськ /

Дніпропетров. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Дніпропетровськ, 2013. С. 41–44.

10. Карпенко О. В. Електронні послуги органів державного управління України: основні етапи розвитку // Міжнародний науковий конгрес «Інформаційне суспільство в Україні»: тези доп. (Київ, 29 жовт. 2013 р.) / Держ. агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України. Київ, 2013. С. 43–44.

11. Карпенко О. В. Управлінські послуги як узагальнююча категорія сервісів органів влади: сучасна теорія й практика // Інформаційне суспільство в Україні: стан, проблеми, перспективи: матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю «Дні інформаційного суспільства – 2015», Київ, 19–20 трав. 2015 р. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; упоряд. М. Малюга; за заг. ред. Н. В. Грицяк. Київ, 2015. С. 129–131.

12. Карпенко О.В. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. Одеса, 2013. Вип. 1. С. 76–81.

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

14. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.

15. Климанська Л.Д. Зв'язки з громадськістю: технології прагматичної комунікації: навч. посіб.; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т «Львів. Політехніка». Львів: Вид-во Львів. Політехніки, 2014. 164 с.

16. Колесникова К. О. Співвідношення державного управління та публічного адміністрування у процесі суспільної трансформації // Публічне управління: теорія та практика. 2013. Вип. 3. С. 41-45.

17. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект. Бізнес-Інформ. 2014. № 3. С.52-57.
18. Коліуш О.Л. Удосконалення контролю під час надання публічних послуг з метою запобігання корупції. Visegrad Journal on Human Rights. 2019. Vol. 2. № 4. С. 67–72.
19. Косар Л., Каїнс Я., Халісте Е., Харченко О. Комунікаційний інструментарій для державних службовців. Київ. 2018. 132 с.
20. Костенко І.В. Основні принципи електронного урядування. Часопис Київського університету права. 2019. №4. С.117-121.
21. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аспект // Юридична Україна. 2016. № 1–2. С. 10-16.
22. Мохова Ю.Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 2 (29). С.22-28.
23. Мохова Ю.Л. Системи надання адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Соціально-економічні проблеми сучасності: матеріали ІІ всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Маріуполь, 15 червня 2018 р.). Маріуполь, 2018. С. 166-171.
24. Мохова Ю.Л. Цифрова трансформація державного управління: європейські стратегії. Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку: матеріали ІХ Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Афіни, 07 травня 2021 р.). Афіни, 2021. С.63-66.
25. Нижній Т. В. Теоретичні засади електронного урядування. Інвестиції: практика та досвід. 2017. №20. С.112-116.
26. Новини про сервіс державних послуг. URL: https://zaxid.net/servis_derzhavnih_poslug_diya_tag54784.
27. Онищенко О. С., Горовий В. М., Попик В. І. Соціальні мережі як інструмент взаємовпливу влади та громадянського суспільства: монографія; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2014. 260 с.

28. Онищенко О. С., Горовий В. М., Попик В. І. Соціальні мережі як чинник розвитку громадянського суспільства: монографія; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2013. 220 с.

29. Офіційна сторінка Деснянської районної в м. Києві адміністрації у Facebook. URL: <https://www.facebook.com/desn.rda/>

30. Офіційний сайт Деснянської районної в м. Києві адміністрації. URL: <https://desn.kyivcity.gov.ua>.

31. Про адміністративні послуги: Закон України № 5203-VI від 06 вересня 2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

32. Романенко Є.О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження // Є.О. Романенко / Державне управління та місцеве самоврядування. 2014. Вип. 2 (21). С. 190-199.

33. Семенченко А. І., Дрешпак В. М. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. Київ, 2017.

34. Сиченко В.В., Мартиненко О.М., Якименко С.В. Становлення та удосконалення механізмів інноваційного розвитку державного управління в Україні. Public Administration and Regional Development. 2020. №9. С.796-816.

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

36. Соловйов С. Г. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія. Київ: К.І.С., 2015. 320 с.

37. Соціальна і цифрова трансформація: теоретичні та практичні проблеми правового регулювання: матеріали науково-практичної конференції, 10 грудня 2020 р., м. Київ / упоряд.: О.А. Баранов, В.М. Фурашев, С.О. Дорогих. Київ : Фенікс, 2020. 272 с.

38. Тимошенко Н.Ю. Глобальні причини та сучасні тенденції розвитку цифрових інновацій в Україні та світі // Приазовський економічний вісник. Випуск 6(17). 2019.

39. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування // Асоціація міст України. Київ, ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

40. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

41. Ткачова Н. М., Казанська О.О. Адміністративні послуги: теорія, реформи децентралізації, маркетинг е-послуг. Development vectors in public management and administration. Collective monograph. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2021. С.291-306.

42. Ткачова Н.М. Іваницька О.М., Казанська О.О. Запровадження цифрових технологій у систему публічного адміністрування-запорука сталого розвитку ОТГ. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Маріуполь, 27-28 травня 2021 року), Маріуполь, 2021.

43. Трансформація функцій держави в умовах глобалізації : збірник тез доповідей міжнародної дискусійної платформи 19 травня 2021 р. / НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозув. НАН України». Електрон. дані. Київ, 2021. 131 с.

44. Фролова Н.В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2019. Вип. 1(21). С. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12

45. Хлебнікова А.А. Комунікативний менеджмент як найважливіший компонент державного управління в умовах глобалізації: теоретико-методологічний контекст // Державне будівництво. 2013. № 1.

46. Чукут С.А. Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях. Частина 7. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 72 с.

47. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та

децентралізації. Матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). 2015. С. 181–182

48. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні // «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи. Матеріали VII міжнародної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених» (Київ, 2013 р.) Київ: НТУУ «КПІ», 2013. 176 с.

49. Чуприна Л. Соціальні мережі як інструмент реалізації громадських ініціатив // Центр досліджень соціальних комунікацій НБУВ. URL: http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1085:sotsialni-merezhi-yak-instrumentrealizatsiji-gromadskikh-initsiativ&catid=127&Itemid=460.

50. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С. Комунікація як ефективний інструмент забезпечення «доброго врядування» («good governance»). Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку. 2017. Випуск 1 (01). С.35-44.

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему:

**«ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ
ВЛАДИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**

Студента (ки) 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Підкуйка
Дмитра
Олексійовича

Науковий керівник
канд. держ. упр.

(підпис керівника)

Мірко
Наталия
Вікторівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія Ігорівна

Київ 2022

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, переліку умовних позначень (у разі наявності), двох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань). Основний зміст роботи викладено на 35 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 2 рисунки, 1 таблицю.

Метою роботи є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку цифровізації системи державного управління, зокрема зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є процес налагодження взаємодії Деснянської районної в м. Києві адміністрації з громадськістю.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні засади взаємодії з громадськістю органів публічної влади в умовах.

Для вирішення визначених завдань, у процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: абстрактно-логічний, спостереження, систематизації та класифікації явищ, методи структурно-функціонального аналізу, контент-аналізу, а також елементи методу експертних оцінок.

У першому розділі розкриваються сутнісні характеристики та взаємодії Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації з громадськістю.

У другому розділі здійснюється оцінювання прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії COVID-19 та викладено пропозиції щодо удосконалення. Ефективності механізмів надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.

Одержані результати проведеного аналізу дозволяють на науковій основі зіставляти можливості органів управління налагоджувати взаємодію з громадськістю через застосування інформаційних технологій.

Анотація

Підкуйко Д.О. «Зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації»

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлений вплив соціальних мереж у діяльності органів публічної влади, результати проведеного аналізу дозволяють на науковій основі зіставляти можливості органів управління налагоджувати взаємодію з громадськістю через застосування інформаційних технологій. Прискорення цифрової трансформації публічного управління під впливом пандемії COVID-19, викладено пропозиції щодо ефективності механізмів надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

Ключові слова: соціальні мережі, інформаційні технології, COVID-19.адміністративних послуг,цифрових комунікацій.

Summary

The final qualification work highlights the impact of social networks in the activities of public authorities, the results of the analysis allow on a scientific basis to compare the ability of government agencies to interact with the public through the use of information technology. Accelerating the digital transformation of public administration under the influence of the COVID-19 pandemic, proposals for the effectiveness of mechanisms for the provision of administrative services by public authorities through digital communications

Key words: social networks, information technologies, COVID-19.administrative services, digital communications.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу Підкуйка Дмитра Олексійовича на тему:
«Зв'язки з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації»,
виконаної на здобуття ОС «Бакалавр»
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» у
Київському національному торговельно-економічному університеті

Налагодження та підтримка комунікації впливає з самої суті публічного управління як цілеспрямованого впливу з метою досягнення поставлених цілей тому випускна кваліфікаційна робота виконана на тему, яка є актуальною для сфери публічного управління в сучасних умовах. Випускна кваліфікаційна робота за змістом відповідає завданню.

Студент продемонстрував достатній рівень володіння теоретичним матеріалом щодо обґрунтування теоретичних особливостей державного управління та вміння застосовувати теоретичний матеріал у процесі підготовки та прийняття управлінських рішень.

Робота розкриває сучасний стан зв'язків з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації. В випусній кваліфікаційній роботі проаналізовано стан, систему та аналіз реалізації політики у сфері зв'язків з громадськістю органів публічної влади в умовах цифровізації, охарактеризовано її особливості та окреслено нормативно-правове регулювання. Визначено проблеми та розроблено рекомендації щодо удосконалення процесу комунікації.

Якість оформлення випускної кваліфікаційної роботи можна вважати задовільною. Основні вимоги щодо оформлення матеріалу враховані. Слід відзначити деякі несуттєві порушення стилю викладення матеріалу, котрий в окремих місцях роботи є ненауковим. В цілому матеріал роботи викладено послідовно і логічно. Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту.

Рецензент

Голова РДА



Кондрашова Н.М

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Підкуйко Дмитро Олексійович
(ПШБ), повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з
використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній
кваліфікаційній роботі на тему: **«Зв'язки з громадськістю органів
публічної влади в умовах шифровізації»** не міститься елементів
академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з
друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному
варіантах. Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«24» січня 2022 року



(підпис)

Згода

Я, Підкуйко Дмитро Олексійович, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: **“Зв’язки з громадськістю органів публічної влади в умовах шифровізації”** несую повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

« 24 » січня 2022 року



Підпис

(Підкуйко Д.О.)

Прізвище, ініціали