

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

КОЦЮБА КАТЕРИНА МИКОЛАЇВНА

УДК: 351/354::35.07+338.465 (477)

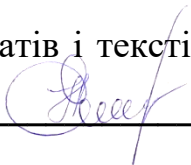
ДИСЕРТАЦІЯ
ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ
ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ

281 – Публічне управління та адміністрування

28 – Публічне управління та адміністрування

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело


_____ К.М. Коцюба

Науковий керівник: Твердохліб Олександр Степанович, доктор наук з державного управління, професор

ЧЕРКАСИ – 2025

АНОТАЦІЯ

Коцюба К.М. Організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії в галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». – Національний університет цивільного захисту України. – Черкаси, 2025.

Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади впливає на активізацію суспільних трансформацій та реалізацію новітніх ІКТ у сферу державного управління. Інноваційні цифрові інструменти дозволяють скоротити витрати часу та коштів у процесах реалізації функцій органів публічної влади, наданні адміністративних послуг та здійсненні процесів і процедур державного управління. Представлено ключові теоретичні підходи щодо впровадження електронного урядування, орієнтованого на забезпечення сталості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Розроблено концептуальні засади інформаційно-технологічного забезпечення як складової соціально-політичного регулювання, що сприяє відкритості державних даних і прозорості урядових структур. Зазначено, що інтелектуалізація державного управління шляхом застосування штучного інтелекту та аналізу великих даних виступає основним напрямком розвитку інформаційно-технологічного супроводу.

Представлено систематизацію та характеристику основних сутнісних ознак інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. До їх складу віднесено: прозорість, відкритість комунікаційність, чутливість реагування, доступність до даних, суспільно ціннісна ознака, ознака участі. Визначено існуючі на нинішньому етапі особливості

становлення зазначеного процесу, а саме: опір впровадженню, складність доступу через недосконалу інфраструктуру ІКТ, захисту даних та забезпечення кібербезпеки, інтеграція різних інформаційних систем для забезпечення взаємодії органів влади.

Сформульовано систематизацію й узагальнення категоріального апарату феномену інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. При визначенні даного поняття розглянуто такі компоненти як електронне урядування, електронна участь (електронна демократія), електронне голосування. Зазначається, що диджиталізація основних сфер та інфраструктур державного управління може вплинути на розвиток характеристики та особливостей інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

Висвітлено особливості розвитку нормативно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах трансформаційних змін суспільного розвитку. Наведено склад та характеристики нормативно-правової бази, яка регулює основні складові інформаційно-технологічного супроводу, та визначено їхню характеристику. Сформульовано основні нормативно-правові передумови на шляху впровадження електронного голосування як складової електронного урядування. Доведено, що на сучасному етапі сформовано окремі важливі елементи нормативно-правового забезпечення для його реалізації. Підкреслено, що розвиток нормативної бази є важливим чинником, що впливає на ефективність впровадження інформаційно-технологічного супроводу у діяльність органів публічної влади. Вказується на необхідності подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання з урахуванням викликів цифрової трансформації та суспільних потреб. Зазначено, що розвиток правового забезпечення має забезпечити узгодженість нормативних актів з міжнародними стандартами та вимогами. Відмічено, що повноцінне впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади потребує комплексного

підходу, врахування проблем гарантування кібербезпеки та забезпечення захисту даних.

Представлено методологічне забезпечення, яке дає змогу проводити оцінку впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в рамках орієнтиру на їх завдання, встановлені в рамках нормативно-правового забезпечення (законодавство та підзаконні акти). Розкрито особливості сформованості показника розумної функціональності діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві в контексті розвитку основних компонент сталого розвитку (економічної, екологічної та соціальної).

Визначено підхід щодо оцінки ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади. Керуючись представленим методологічним забезпеченням, здійснено оцінку ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві. Встановлено, що Головне управління Національної поліції у місті Києві забезпечило високий рівень імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери. Більшість ІКТ отримали високий рівень інтеграції, при цьому тільки така технологія як чат-боти має широкі перспективи впровадження. Наведено підхід щодо оцінки орієнтиру органу публічної влади на тенденції Четвертої промислової революції або П'ятої промислової революції. На підставі наведено авторського підходу нами здійснено оцінку орієнтиру Головного управління Національної поліції у місті Києві на тенденції Четвертої промислової революції (цифровізація, інтелектуалізація процесів) або П'ятої промислової революції. Відмічено, що Головне управління Національної поліції у місті Києві орієнтоване на інформаційно-технологічне забезпечення, засноване на концепті людиноцентризму, пов'язаному із П'ятою промисловою революцією.

Було визначено напрямки впровадження зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади та його адаптацію. Було досліджено: організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці, який сформовано у Південній Кореї; особливості організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які сформувались на наднаціональному рівні ЄС; зарубіжний досвід організаційно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, на яких покладено повноваження із організації виборчих процесів. Встановлено, що вказані напрямки зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які не реалізовані в Україні або потребують подальшого розвитку. До їх складу віднесено: забезпечення законодавчого регулювання електронного урядування, яке визначає нормативно-правові засади щодо реалізації зазначеного процесу (завдання, функції, інституційна структура, обов'язки, відповідальність тощо) і визначає нормативно-правове середовище для розвитку відповідних електронних підсистем, які реалізують органи публічної влади; забезпечення законодавчого регулювання використання штучного інтелекту на рівні країни (наднаціональному рівні), яке необхідне для встановлення нормативно-правових засад для застосування його засобів в роботі органів публічної влади; створення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу створення підсистеми електронного голосування.

Представлено інноваційні підходи до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. Серед основних інноваційних напрямків в зазначеній сфері визначено та обґрунтовано, зокрема: мережеву підтримку пілотних проектів розвитку підсистем електронного урядування (в тому числі підсистеми електронного голосування); залучення громадян до

формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування, яке може стати напрямком росту їх громадської активності (в тому числі електронної участі у розвитку місцевих громад) і підвищення відповідності різних підсистем електронного урядування очікуванням суспільства; кадрову політику, засновану на залученні конкурентоздатних талановитих кадрів, націлених на постійний професійний ріст навичок та знань.

Обґрунтовано перспективні напрямки щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах воєнного та повоєнного періоду. Серед вказаних напрямків виділено екологічний, організаційно-кадровий та нормативно-правовий. Ефективне впровадження зазначених перспективних напрямків оптимізації сприятиме підвищенню якості діяльності органів публічної влади та дасть змогу їм адаптуватись до можливих змін у суспільстві і цифровій сфері.

Отримані в дисертації результати мають фундаментальне значення та прикладне значення. Положення, висновки та пропозиції розроблені дисертанткою можуть бути використані в науково-дослідній роботі, практичній діяльності органів публічного управління, у процесі розробки проектів нормативно-правових актів, а також у навчальному процесі.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, державна політика в інформаційній сфері, інтелектуалізація управління, цифрова трансформація, інформаційне співробітництво, інформація, публічне управління, інформаційний простір, інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади, організаційно-правовий механізм.

ABSTRACT

Kotsiuba K.M. Organizational and Legal Mechanism of Information and Technological Support for the Activities of Public Authorities in Ukraine.

– Qualification scientific work in the right of manuscript. The dissertation on competition of a scientific degree of the doctor of philosophy in the field of knowledge 28 «Public Management and Administration» on a specialty 281 «Public Management and Administration». National University of Civil Protection of Ukraine. – Cherkasy, 2025.

Information and technological support of the activities of public authorities affects the activation of social transformations and the implementation of the latest ICT in the sphere of public administration. Innovative digital tools allow to reduce the cost of time and money in the processes of implementing the functions of public authorities, providing administrative services and implementing public administration processes and procedures. Key theoretical approaches to the implementation of e-government, focused on ensuring the sustainability of the activities of public authorities and local self-government bodies, are presented. Conceptual principles of information and technological support as a component of socio-political regulation, which contributes to the openness of public data and the transparency of government structures, are developed. It is noted that the intellectualization of public administration through the use of artificial intelligence and big data analysis is the main direction of development of information and technological support.

The systematization and characterization of the main essential features of information and technological support of public authorities are presented. They include: transparency, openness, communication, responsiveness, accessibility to data, socially valuable feature, feature of participation. The features of the formation of the specified process existing at the current stage are determined, namely: resistance to implementation, difficulty of access due to imperfect ICT

infrastructure, data protection and cybersecurity, integration of various information systems to ensure interaction of authorities.

The systematization and generalization of the categorical apparatus of the phenomenon of information and technological support of the activities of public authorities are formulated. When defining this concept, such components as e-government, e-participation (e-democracy), e-voting are considered. It is noted that the digitalization of the main spheres and infrastructures of public administration can affect the development of the characteristics and features of information and technological support of the activities of public authorities.

The features of the development of regulatory and legal support for information and technological support of the activities of public authorities of Ukraine in the conditions of transformational changes in social development are highlighted. The composition and characteristics of the regulatory framework that regulates the main components of information and technological support are presented, and their characteristics are determined. The main regulatory and legal prerequisites for the implementation of electronic voting as a component of electronic governance are formulated. It is proven that at the current stage, certain important elements of regulatory and legal support for its implementation have been formed. It is emphasized that the development of the regulatory framework is an important factor affecting the effectiveness of the implementation of information and technological support in the activities of public authorities. The need for further improvement of regulatory and legal regulation is indicated, taking into account the challenges of digital transformation and social needs. It is noted that the development of legal support should ensure the consistency of regulatory acts with international standards and requirements. It is noted that the full implementation of information and technological support for the activities of public authorities requires a comprehensive approach, taking into account the problems of ensuring cybersecurity and ensuring data protection.

The methodological support is presented, which allows assessing the implementation of information and technological support for the activities of

public authorities within the framework of a benchmark for their tasks established within the framework of regulatory and legal support (legislation and by-laws). The peculiarities of the formation of the indicator of smart functionality of the activities of the Main Directorate of the State Emergency Service of Ukraine in Kyiv are revealed in the context of the development of the main components of sustainable development (economic, environmental and social).

An approach to assessing the effectiveness of the use of digital intelligent ICT for information and technological support of the activities of a public authority is determined. Guided by the presented methodological support, an assessment of the effectiveness of the use of digital intelligent ICT for information and technological support of the activities of the Main Directorate of the National Police in Kyiv was carried out. It was established that the Main Directorate of the National Police in Kyiv ensured a high level of implementation of the latest achievements in the information and technological sphere. Most ICTs have received a high level of integration, while only such technology as chatbots has broad prospects for implementation. An approach to assessing the orientation of a public authority on the trends of the Fourth Industrial Revolution or the Fifth Industrial Revolution is presented. Based on the author's approach, we assessed the orientation of the Main Directorate of the National Police in the city of Kyiv on the trends of the Fourth Industrial Revolution (digitalization, intellectualization of processes) or the Fifth Industrial Revolution. It is noted that the Main Directorate of the National Police in the city of Kyiv is focused on information and technological support, based on the concept of human centrism associated with the Fifth Industrial Revolution.

The directions for implementing foreign experience in the organizational and legal mechanism of information and technological support of public authorities and its adaptation were identified. The following were studied: the organizational and legal mechanism of information and technological support of electronic customs, which was formed in South Korea; features of the organizational and legal mechanism of information and technological support of the activities of public

authorities, which were formed at the supranational level of the EU; foreign experience of organizational and legal support of information and technological support of the activities of public authorities, which are entrusted with the authority to organize electoral processes. It has been established that the indicated areas of foreign experience of the organizational and legal mechanism of information and technological support of the activities of public authorities, which are not implemented in Ukraine or require further development. They include: ensuring legislative regulation of e-government, which determines the regulatory and legal principles for the implementation of the specified process (tasks, functions, institutional structure, duties, responsibilities, etc.) and determines the regulatory and legal environment for the development of relevant electronic subsystems, which are implemented by public authorities; ensuring legislative regulation of the use of artificial intelligence at the country level (supranational level), which is necessary to establish regulatory and legal principles for the application of its tools in the work of public authorities; creation of an organizational and legal mechanism for information and technological support; creation of an electronic voting subsystem.

Innovative approaches to the formation and implementation of an organizational and legal mechanism for information and technological support of the activities of public authorities of Ukraine are presented. Among the main innovative directions in this area, the following are identified and substantiated: network support for pilot projects for the development of electronic governance subsystems (including electronic voting subsystems); involvement of citizens in the formation and implementation of an organizational and legal mechanism for information and technological support of the activities of local government bodies, which can become a direction for the growth of their public activity (including electronic participation in the development of local communities) and increasing the compliance of various electronic governance subsystems with the expectations of society; personnel policy based on attracting competitive talented personnel aimed at constant professional growth of skills and knowledge.

Prospective directions for improving the organizational and legal mechanism of information and technological support of the activities of public authorities of Ukraine in the conditions of the war and post-war period are substantiated. Among the indicated directions, the following are distinguished: environmental, organizational and personnel, and regulatory and legal. Effective implementation of the indicated prospective directions of optimization will contribute to improving the quality of the activities of public authorities and will allow them to adapt to possible changes in society and the digital sphere.

The results obtained in the thesis have fundamental and applied significance. The propositions, conclusions, and recommendations developed by the author can be used in scientific research, practical activities of public authorities, in the process of developing drafts of normative legal acts, and the process.

Key words: information provision, state policy in the information sphere, intellectualization of management, digital transformation, information cooperation, information, public administration, information space, information and technological support of public authorities, organizational and legal mechanism.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

Статті у фахових виданнях:

1. Коцюба К.М. Нормативно-правове регулювання системи адміністративних послуг в Україні у контексті становлення та розвитку електронної взаємодії органів виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління*. 2022. № 2 (12). С. 127-142. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2\(12\)-127-142](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2(12)-127-142).

2. Коцюба К.М. Взаємодія органів публічної влади та інформаційних систем органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню. *Науковий вісник: Державне управління*. 2023. № 2 (14). С. 279-309. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-279-309](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-279-309).

3. Коцюба К.М. Технологічна трансформація управління людськими ресурсами в публічному секторі України як складова механізму налагодження міжвідомчої взаємодії органів державної виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління*. 2024. № 1 (15). С. 273-305. DOI: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1\(15\)-272-305](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1(15)-272-305).

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

4. Коцюба К. Організаційно-правові аспекти розвитку системи міжвідомчої електронної взаємодії в контексті українських реалій. Розвиток науки та техніки у сучасному світі. *Матеріали ХСІІ Міжнародної науково-практичної інтернет - конференції (13 липня 2022, м. Вінниця)*, el-conf.com.ua. С. 49–52. URL : https://el-conf.com.ua/wp-content/uploads/2022/08/Vinnytsia_1307.pdf.

5. Коцюба К. Перспективи сервісизації взаємодії держави і громадян із застосуванням новітніх цифрових технологій. Цифрове суспільство: управління, фінанси та соціум. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 28 квіт. 2023 - Дніпро: Університет митної справи та фінансів. – Том. 2, С. 190-194.* URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6651>.

6. Коцюба К., Твердохліб О. Аналіз складових інформаційно-технологічного прогресу в основних галузях публічного управління в Україні. Інтелектуальні інформаційні системи в управлінні проектами та програмами. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. - Харків – Коблево 12–15 вересня 2023 р. Харківський національний університет радіоелектроніки, 2023. С. 129-134.* URL : <https://mmp-conf.org/documents/archive/proceedings2023.pdf>.

7. Коцюба К. Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади в умовах цифровізації. Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики. *Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, 26 травня 2023.* – Дніпро: Університет митної справи та фінансів. 2023. С. 34-37. URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6652>.

8. Коцюба К., Твердохліб О. Місце і роль органів публічної влади у забезпеченні інформаційно-технологічного супроводу їхньої діяльності. Трансформації особистості, суспільства та ринку праці: виклики майбутнього та вплив на освіту. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (20-22 вересня 2023 року, м. Харків, Україна).* – Харків: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна в рамках проекту CBHE Erasmus+DEFER «Дистанційна освіта майбутнього». 2023. С. 427-429. URL : <https://ekhnuir.karazin.ua/items/4308d747-baa5-4f84-9853-687aaabc62cc>.

9. Коцюба К., Твердохліб О. Законодавче забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах війни. Інформаційна безпека та інформаційні технології (ІБІТ – 2023) : *Матеріали VI Всеукраїнської конференції молодих вчених, курсантів та студентів. м. Львів, 30 листопада 2023 року.* – Львів. Львівський державний університет безпеки життєдіяльності Національний університет «Львівська політехніка». 2023. С. 326-329. URL : https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/12208/3/%D0%9A%D1%83%D0%BF%D1%80%D1%96%D0%BA%D0%BE%D0%B2_%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%86%D0%91%D0%86%D0%A2%20-2023.pdf.

10. Коцюба К. Упровадження та оптимізація організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті адаптації до стандартів Європейського Союзу. Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ: *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції за*

міжнародною участю (Івано-Франківськ, 31 травня 2024 р.); за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ. 2024. С. 735-739. URL : https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2024-07/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D1%82%D0%B5%D0%B7_%D0%86%D0%A4%D0%9D%D0%A2%D0%A3%D0%9D%D0%93_2024.pdf.

11. Коцюба К., Твердохліб О. Застосування комплексних інформаційно-аналітичних систем в діяльності органів публічної влади (на прикладі соціальної сфери). *Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції «сучасна парадигма публічного управління» 14 - 16 листопада 2024 р.* / [За наук. ред.канд. екон. наук, доц. Стасишина А.В.]. – Електрон. вид. – Львів. URL : https://nung.edu.ua/sites/default/files/2025-02/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_6_%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%B3%D0%BC%D0%B0_2025.pdf.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ..... 2

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ..... 17

ВСТУП..... 18

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ..... 28

1.1. Інформаційно-технологічне забезпечення органів публічної влади у сучасному науковому дискурсі..... 28

1.2. Особливості та характерні ознаки інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади..... 44

1.3. Категоріальний апарат інформаційно-технологічного розвитку базових сфер суспільної діяльності в Україні..... 61

Висновки до розділу 1..... 76

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ..... 78

2.1. Нормативно-правове забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України..... 78

2.2. Методичні заходи органів публічної влади у запровадженні організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу їх діяльності..... 98

2.3. Оцінка імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери в діяльність органів публічної влади України..... 119

Висновки до розділу 2..... 135

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ УКРАЇНИ.. 138

3.1. Впровадження та адаптація зарубіжного досвіду

організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади 138

3.2. Інноваційні підходи до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України..... 161

3.3. Перспективні напрямки вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України 180

Висновки до розділу 3..... 204

ВИСНОВКИ..... 207

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 213

ДОДАТКИ..... 243

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВРУ	– Верховна Рада України
ДСНС	– Державна служба України з надзвичайних ситуацій
G2B	– Бізнес-організації
G2C	– Громадяни
G2G	– Установи
E-Government	– Електронне урядування
ЕЦП	– Електронний цифровий підпис
ЄС	– Європейський Союз
IT	– Інформаційні технології
ІКТ	– Інформаційно-комунікаційні технології
EGDI	– Індекс електронного урядування
EPI	– Індекс електронної участі
КМУ	– Кабінет Міністрів України
MBC	– Міністерство внутрішніх справ України
Мінцифра	– Міністерство цифрової трансформації України
NATO	– Організація Північноатлантичного договору (з англ. North Atlantic Treaty Organisation – NATO)
ООН	– Організація Об'єднаних Націй
СЕВ ОВВ	– Система електронної взаємодії органів виконавчої влади
CDW	– Сховище митних даних
BNetzA	– Федеральне мережеве агентство
BSI	– Федеральне відомство з інформаційної безпеки
BNetzA	– Федеральне мережеве агентство
UNI-PASS	– Цифрова митна система
ЦНАП	– Центр надання адміністративних послуг
AI	– Штучний інтелект

ВСТУП

Актуальність теми. Органи публічної влади забезпечують функціонування держави, реалізацію основних суспільних завдань та функцій в державі. В Україні на початку 20-х рр. XXI ст. система органів публічної влади перебуває на стадії становлення й перманентних трансформацій, вона є своєрідним продуктом розвитку суспільства на місцевому, національному та міжнародному рівнях. Глобалізаційні зміни, зовнішні та внутрішні впливи й виклики визначають особливості діяльності в цій сфері. Поява нових технологій, інформаційно-телекомунікаційний розвиток сфер суспільної діяльності обумовлюють зміни у підходах до роботи на рівні всіх ланок публічної влади в країні. Україна не є лідером у використанні високих стандартів інформаційно-технологічного супроводу функціонування владного апарату, хоча нею здійснюється системна діяльність в сфері організаційно-правового забезпечення цього процесу. Щороку спостерігаються позитивні зміни стосовно гармонізації вітчизняного законодавства з міжнародними нормами у сфері інформаційно-технологічного забезпечення цього напрямку. Це стосується всіх типів органів публічної влади, які представлені в країні, зокрема всієї сукупності органів державної влади (виконавчої, законодавчої, судової), органів місцевого самоврядування. Цілісна державна політика, яка б сприяла реалізації й утвердження ідеї сталого розвитку та адекватного реагування на внутрішні трансформації і зовнішні зміни може бути втілена на рівні системного застосування інформаційно-технологічного супроводу, що усуває вплив суб'єктивного людського фактору, сприяє скороченню витрат на утримання апарату управління, дає змогу уникнути технічних помилок. Всі аспекти упровадження новітніх інформаційно-телекомунікаційних досягнень у діяльність органів публічної влади в Україні пов'язані зі створенням правових засад цього процесу, при чому вказані напрямки мають певні особливості для різних організаційно-функціональних структур цієї системи.

Для імплементації напрямків інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади формується релевантна нормативно-правова база, яка зазнає певних змін з урахуванням науково-технічного прогресу з огляду на трансформації організаційної структури органів влади та у відповідь на появу нових сфер і напрямків адміністрування.

Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади здійснюється відповідно до певних умов, встановлених чинним законодавством. На загальнодержавному рівні це: Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (2017 р.) [61] (регулює електронну ідентифікацію громадян, електронний підпис, довірчі послуги в електронному середовищі; основа для безпечної взаємодії між громадянами та державою). Закон України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» (2021 р.) [65] (встановлює механізм надання послуг з реєстрації місця проживання в електронній формі через державні інформаційні ресурси). Закон України «Про Національну програму інформатизації» (2022 р.) [61] (визначає державну політику у сфері інформатизації, цифровізації, розвитку електронних технологій та відповідного фінансування) [67]. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» (2021 р.) [69] (закріплює принципи та процедури надання електронних публічних послуг, включаючи доступність, прозорість і безпеку). Закон України «Про публічні електронні реєстри» (2021 р.) [70] (регулює створення, ведення та використання державних електронних реєстрів для забезпечення достовірності даних та надання електронних послуг). Концепція розвитку електронного урядування в Україні (розпорядження КМУ) (2017 р.) [24] (визначає стратегічні напрями створення електронних сервісів, цифрових платформ та цифрової взаємодії між державою і громадянами). Концепція розвитку електронної демократії в Україні (розпорядження Кабінету Міністрів України) (2017 р.) [25] (спрямована на впровадження цифрових інструментів участі громадян у

прийнятті управлінських рішень, зокрема е-голосування, петиції, консультації). Концепція розвитку штучного інтелекту в Україні (розпорядження Кабінету Міністрів України) (2020 р.) [26] (визначає напрями державної політики щодо розвитку технологій ШІ, правове регулювання та етичні принципи їх використання). Вимоги до засобів електронної ідентифікації, рівнів довіри до засобів електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування (наказ Мінцифри) (2022 р.) [26] (встановлює технічні та безпекові стандарти засобів е-ідентифікації для забезпечення захищеної цифрової взаємодії у сфері е-урядування). Порядок проведення оцінки відповідності засобів електронної ідентифікації в контексті схем електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування (постанова Кабінету Міністрів України) (2023 р.) [26] (регулює, як перевіряються засоби електронної ідентифікації на відповідність встановленим вимогам, щоб гарантувати їх безпечне та надійне використання в електронному урядуванні).

Варто зазначити, що нормативно-правове забезпечення за досліджуваним напрямком постійно оновлюється, його вдосконалення обумовлене приведенням законодавства щодо розбудови та імплементації механізму організації інформаційного-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади до вимог, взятих на себе Україною в рамках впровадження основних заходів, передбачених Угодою про асоціацію з ЄС щодо забезпечення комплексного розвитку електронного урядування в розрізі норм і правил Європейського Союзу.

В сучасній науковій літературі існують дослідження, пов'язані з питаннями удосконалення інституційно-правового механізму супроводу реалізації концепції електронного уряду в Україні. Вказані наукові розробки передбачають переважно визначення оптимізаційних шляхів розвитку на загальнодержавному рівні, без розмежування за різними типами публічної влади. Також слід відзначити напрацювання щодо розвитку організаційно-правового механізму інформаційно-аналітичного та технологічного

супроводу діяльності певних територіальних органів влади або певних типів органів публічної влади (автори: І. Казанчук, Г. Шорохова [22; 91], А. Давід та співавтори [119], Ю. Соломко [79], Ю. Молохова та Т. Шапошник [46], Е. Діас Канедо та співавтори [123], О. Бугай [109], Ф. Нгуні та Дж. Фірі [169], М. Алюхадар та співавтори [97], Х. Аршад та співавтори [103], М. Альджами та співавтори [95], М. Баеуо та співавтори [105], Т. Чен та співавтори [114], Н. Доран та співавтори [124], Л. Гліптис та співавтори [134], Д. Хартанто та співавтори [138], А. Худа та співавтори [143], С. Хоку та М. Кабір [144], С. Навафлех [168], С. Ноохао та С. Кіаттісін [170], Р. Нулхусна та співавтори [172], Р. Санта та співавтори [179], С. Шарма та співавтори [183], А. Утама [193] тощо).

Заслужують на увагу наукові роботи стосовно дослідження загальних засад в розрізі застосування інформаційних технологій в діяльності органів публічної влади як в Україні, так і за кордоном (автори: Т. Голобородько [7], О. Дубініна [15], І. Шкурат [90], О. Твердохліб [82], Л. Даниленко, Р. Марутян [12; 43; 44], В. Торічний, О. Кравчук, В. Копанчук, П. Лисак [84; 85; 86], О. Дурман, В. Ключевський [16], Л. Матвейчук [45], О. Берназюк [4], С. Чернов [89], С. Гаращук [8], Л. Герасимюк та Л. Тарасюк [9], О. Іванюк та співавтори [20], А. Семенченко [74], О. Семченко-Ковальчук [75], М. Альдерете [96], М. Олумойе та Й. Говендер [173], В. Хернандес та співавтори [140], О. Хайран та співавтори [146], М. Дженссен та співавтори [147], С. Кім та співавтори [151], Й.-Х. Као та С. Сапп [148], М. Курфалі та співавтори [153], Й. Менсах [162], М. Морено-Енкуїкс [164] тощо).

Незважаючи на наявність наукового доробку щодо вказаної проблематики, нині існує потреба комплексного теоретико-прикладного дослідження сучасного стану, виявлення проблемних аспектів та розроблення шляхів оптимізації в означеній сфері.

Отже, це дослідження є досить актуальним та стало новим щаблем у розвитку сфери публічного управління та адміністрування, зокрема в частині розкриття організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного

супроводу діяльності органів публічної влади.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, грантами. Дисертаційну роботу виконано відповідно до тематики досліджень Інституту державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту за темою «Наукове обґрунтування критеріїв та методики оцінки стану захищеності об'єктів критичної інфраструктури та їх рівнів» (ДР № 0124U000387), конкретно дисертанткою проаналізовано заходи вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

Особистий внесок здобувачки полягає у розвитку теоретико-методологічних аспектів організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України та розробці практичних рекомендацій у вказаній сфері.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України.

Для досягнення мети було поставлено такі **завдання**:

- здійснити теоретичний аналіз сучасного наукового дискурсу щодо інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органів публічної влади та визначити ключові характеристики, особливості й ознаки інформаційно-технологічного супроводу їх функціонування;
- обґрунтувати категоріальний апарат інформаційно-технологічного розвитку сфер суспільної діяльності в Україні з урахуванням трансформаційних змін цифрового середовища;
- проаналізувати чинну нормативно-правову базу інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті актуальних викликів і потреб цифрової трансформації наявної системи державного управління в аспекті її подальшої орієнтації на публічність;

- визначити основні методичні підходи до впровадження інформаційно-технологічного супроводу в діяльність органів публічної влади, а також здійснити оцінку рівня інтеграції цифрових технологій у практичну діяльність цих інституцій;

- дослідити можливості застосування та адаптації провідного зарубіжного досвіду щодо організаційно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України;

- розробити інноваційні підходи до формування та реалізації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу державного управління в умовах цифрової трансформації;

- представити перспективні напрями вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України з урахуванням екологічних, кадрових та правових детермінант воєнного й повоєнного періоду.

Об’єкт дослідження – інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади.

Предмет дослідження – організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України.

Методи дослідження. До основних методів дослідження належать:

- 1) *історичний метод*, за допомогою якого сформульовано історіографію етапів розвитку організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України;
- 2) *метод систематизації*, необхідний для узагальнення підходів щодо теоретичного обґрунтування досліджуваного в роботі об’єкта та розроблення основних напрямків його розгляду;
- 3) *порівняльний метод*, який використаний для співставлення поглядів науковців, законодавця щодо аспектів формування та імплементації інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України;
- 4) *трендовий метод*,

який потрібний для унаочнення змін в системі адміністрування організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України; 5) *прогностичний метод*, застосування якого необхідне для обґрунтування імплементації оптимізаційних пропозицій за досліджуваним напрямом. Питання становлення та розвитку розроблення та впровадження організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України здійснено на підставі використання методики дослідження, заснованої на порівняльно-правовому аналізі та аналізі відповідності публічно-управлінської діяльності вимогам законодавства в досліджуваній сфері.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у вирішенні наукового завдання щодо розвитку теоретичних засад та обґрунтування науково-практичних рекомендацій щодо удосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України.

Найсуттєвіші результати дисертаційного дослідження, які містять наукову новизну, полягають у тому, що:

уперше:

– запропоновано методологічне забезпечення моделі оцінки рівня впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, яке ґрунтується на розробці системи оціночних показників, що комплексно охоплюють соціальний, екологічний та економічний компоненти цього процесу з орієнтацією на досягнення Цілей сталого розвитку як ключової методологічної засади, що вирізняє його серед існуючих моделей оцінювання, зосереджених переважно на ефективності адміністративного функціонування;

удосконалено:

– підходи до імплементації передового зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу

діяльності органів публічної влади України в сервісній державі, реалізовані зокрема через оптимізацію його підсистем в напрямі гармонізації законодавства у сфері електронного урядування та штучного інтелекту зі стандартами ЄС та Південної Кореї (проактивність, соціоцентризм, паритетність технологічного та соціоцентричного аспектів);

– концептуальні засади формування суспільної цінності організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в умовах розвитку цифрової економіки, що на відміну від існуючих підходів охоплює екологічний (перехід від традиційного пасивного реагування до активного запобігання), організаційно-кадровий (формування новітніх суспільних цінностей шляхом мінімізації чи повного усунення впливу людського фактора) та нормативно-правовий (створення безпечних умов функціонування цифрового середовища) компоненти, з урахуванням пріоритетів людиноцентризму, екологізації (зеленої трансформації) та інтелектуалізації управління відповідно до концепції П'ятої промислової революції;

набули подальшого розвитку:

– розуміння інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як комплексної, інтегрованої з інтелектуальними цифровими ІКТ системи, що забезпечує не лише реалізацію функцій і повноважень органів публічної влади різних рівнів, але й підтримку електронного урядування, електронної участі та електронного голосування, в якій акцент зроблено на створенні суспільної цінності шляхом досягнення балансу між технологічним розвитком і соціоцентричним підходом в управлінні;

– понятійно-категоріальний апарат науки шляхом введення в науковий обіг поняття «розумна функціональність органів публічної влади», під яким розуміється принцип організації їхнього функціонування, що охоплює широкий спектр соціально-технічних конфігурацій, зокрема цифрову інтелектуальну інфраструктуру та автоматизовані інформаційно-

комунікаційні засоби, які забезпечують виконання законодавчо визначених завдань і компетенцій, включаючи надання послуг електронного урядування, сприяння електронній участі громадян і бізнесу, здійснення прозорих електронних закупівель та реалізацію Цілей сталого розвитку на різних рівнях управління

– характеристики детермінант суспільної цінності електронного урядування, які відображають комплексний підхід до оцінювання його ефективності з урахуванням екологічних, економічних, соціальних та технологічних чинників, що сфокусовані на підвищенні якості публічного управління, надання адміністративних послуг, цифрової готовності громадян, вмісту інформаційного забезпечення в умовах трансформації цифрового середовища.

Практичне значення результатів полягає в тому, що основні теоретико-методологічні розробки, практичні напрямки удосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в умовах України можуть бути використані у функціонуванні зазначених суб'єктів та в здійсненні науково-освітнього процесу.

Основні положення дисертаційного дослідження були використані у діяльності: Інституту державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту (довідка про впровадження від 05 грудня 2024 р. № 94-3034/94), Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у м. Києві (довідка про впровадження від 13 березня 2025 р. № 1-ДВ/71 12).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійним науковим доробком автора. Основні розробки, у тому числі ті, що характеризують наукову новизну та практичне значення є особистою працею дисертантки. Дисертація містить результати власних досліджень та не використовує ідеї та розробки інших авторів без посилання на відповідне джерело.

Апробація результатів дисертації. Найважливіші положення та

результати дисертаційної роботи були представлені та викладені в доповідях на науково-практичних конференціях, зокрема: «Розвиток науки та техніки у сучасному світі» (м. Вінниця, 13 липня 2022 року); «Цифрове суспільство: управління, фінанси та соціум» (м. Дніпро, 28 квітня 2023 року); «Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики» (м. Дніпро, 26 травня 2023 року); «Інтелектуальні інформаційні системи в управлінні проектами та програмами» (м. Харків – м. Коблево, 12 – 15 вересня 2023 року); «Трансформації особистості, суспільства та ринку праці: виклики майбутнього та вплив на освіту» (м. Харків, 20 – 22 вересня 2023 року); «Інформаційна безпека та інформаційні технології» (м. Львів, 30 листопада 2023 року); «Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ» (м. Івано-Франківськ, 31 травня 2024 року); «Сучасна парадигма публічного управління» (м. Львів, 14 - 16 листопада 2024 року).

Публікації. Основні положення та результати за темою дисертаційного дослідження опубліковано в 11 наукових працях (дод. В), в тому числі 3 статті у наукових фахових виданнях України з державного управління та адміністрування категорії «Б», 8 тез науково-практичних конференцій та інших публікацій.

Структура та обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг дисертації становить 247 сторінок, із них 206 сторінки основного тексту. Дисертація містить 19 таблиць, 12 рисунків. Список використаних джерел налічує 202 найменування, у тому числі 111 іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1 Інформаційно-технологічне забезпечення органів публічної влади у сучасному науковому дискурсі

Історія розвитку державного управління в контексті інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади відображає еволюцію підходів до управління, зумовлену технологічними інноваціями та змінами в суспільстві. На початкових етапах державного управління застосовувалася технологія паперового документообігу та прості механічні засоби обчислення. У другій половині XX століття розвиток комп'ютерних технологій стимулював впровадження автоматизованих систем у сферу державного управління. Серед перших прикладів — комп'ютеризовані системи обробки даних, розроблені у США у 1950-х роках для підтримки функцій державних установ [111]. Зокрема, військово-повітряні сили США спонсорували проєкт, орієнтований на вирішення управлінських проблем за допомогою новітніх методів, таких як метод Дельфі, мета якого полягала у тому, щоб допомогти у формулюванні політики та прогнозувати вплив технологій на війну [184]. Також у США були застосовані спеціалізовані технології для перепису населення. Значний прорив відбувся у червні 1951 року, коли компанія Remington Rand встановила комп'ютер UNIVAC 1 у Бюро перепису населення США. Ця система використовувала магнітну стрічку, яка забезпечувала сумісність з комерційними системами зберігання даних [161]. Впровадження таких технологій стало основою для подальшої автоматизації інформаційних процесів у державному секторі.

Наприкінці XX — початку XXI століття інформаційно-технологічний супровід стає невід'ємною частиною державного управління. Це зумовлено

швидким розвитком цифрових технологій, глобалізацією інформаційного простору та посиленням вимог до ефективності державних органів.

Сучасне публічне управління ґрунтується на інтеграції інформаційно-технологічного супроводу, який забезпечує ефективність, прозорість та результативність управлінських процесів. Основні аспекти цього підходу включають впровадження електронного урядування, інтеграцію інформаційно-аналітичних систем, зміцнення кібербезпеки, модернізацію правової бази та перехід до концепції відкритих даних.

Електронне урядування сприяє автоматизації процесів і наданню публічних послуг в онлайн-форматі, полегшуючи доступ громадян до інформації. В Україні прикладом цього є Портал «Дія», який став символом цифровізації державного управління, який значно полегшив доступ громадян до публічних послуг і сприяв автоматизації роботи органів публічної влади.

Інтеграція технологій, таких як аналіз великих даних, штучний інтелект та інтернет речей, дозволяє ухвалювати обґрунтовані рішення та прогнозувати потреби населення. Разом із тим, цифрова залежність створює нові виклики, тому кібербезпека стає ключовим пріоритетом, особливо у контексті захисту критичної інфраструктури.

Впродовж останніх років відзначається зростання інтересу до вдосконалення інформаційних систем органів публічної влади з метою поліпшення надання адміністративних послуг населенню. Це пов'язано із швидким розвитком цифрових технологій і їхнім зростаючим впливом на суспільні процеси та публічне управління. Використання інформаційних систем у роботі органів публічної влади є важливим кроком у модернізації адміністративних процесів та покращенні якості обслуговування громадян. Завдяки інтеграції сучасних інформаційних технологій можна значно спростити, прискорити та зробити більш прозорим процес надання адміністративних послуг.

Сучасні тенденції розвитку інформаційно-технологічного супроводу зосереджуються на подальшій цифровізації діяльності органів публічної

влади, інтеграції інноваційних та інтелектуальних технологій, таких як блокчейн, та побудові ефективної екосистеми взаємодії держави, бізнесу й громадянського суспільства, впровадження засобів штучного інтелекту у різних сферах надання адміністративних послуг.

Організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу є необхідним елементом діяльності органів публічної влади України в сучасному світі. Цей механізм передбачає використання різноманітних інформаційних технологій та систем, що дозволяють ефективно управляти діяльністю органів державної влади, забезпечують швидкий та безпечний обмін інформацією, забезпечують відкритість та доступність державних послуг для громадян та бізнесу. Один з головних принципів організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України полягає у застосуванні прозорості та відкритої політики щодо збору, обробки та поширення інформації. Відкритість та доступність інформації дозволяє забезпечити ефективну взаємодію між громадськістю та органами публічної влади, виключити можливість корупційних проявів, а також покращити якість державних послуг [29].

Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади в Україні передбачає використання різноманітних інформаційних технологій та систем, що дозволяють ефективно управляти діяльністю органів державної влади. Принципи організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу включають застосування прозорості та відкритої політики щодо збору, обробки та поширення інформації. Це дозволяє забезпечити ефективну взаємодію між громадськістю та органами публічної влади, покращити якість державних послуг та уникнути корупційних проявів. Використання інформаційних технологій дозволяє органам публічної влади в Україні оптимізувати процеси, пов'язані з прийняттям рішень. Автоматизація процесів дозволяє забезпечити швидку та точну обробку інформації, зменшити ризики помилок та покращити якість

рішень [29]. Використання інформаційних технологій дозволяє також забезпечити прогнозування та аналіз різних сценаріїв розвитку подій. В цілому, використання інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в Україні допомагає забезпечити ефективну та якісну роботу органів державної влади, зробити державні послуги більш доступними для громадян та бізнесу, покращити якість прийнятих рішень та уникнути корупційних проявів.

Таким чином, інформаційно-технологічний супровід є важливим елементом сучасного державного управління, що дозволяє адаптуватися до змін у суспільстві та технологічному середовищі. Дослідження поняття та характеристик даного феномену знаходиться на етапі становлення через те, що вказаний процес набуває широкого поширення тільки з першого десятиріччя XXI ст., і, відповідно, супроводжується розвитком наукових розвідок. Розгляд наукових підходів в даній сфері дасть змогу встановити їх ключові напрямки та стане передумовою забезпечення концептуалізації даного поняття.

По-перше, можна виокремити такий масштабний напрямок наукових розвідок, як електронне урядування на різних рівнях публічної влади.

Загальні питання становлення зазначеного феномену представлено в роботах А. Худи та співавторів [143], М. Альдерете [96], Е. Діас Канедо та співавторів [123], Т. Чен та співавторів [114], Х. Аршад та співавторів [103], В. Хернандеза та співавторів [140], А. Утама [193], М. Морено-Енкуїкс [164], Д. Хартанто та співавторів [138], Н. Дорана та співавторів [124], Л. Гліптіс та співавторів [134], С. Ноохао та С. Кіаттісін [170], М. Олумойе та Й. Говендер [173], О. Хайран та співавторів [146], Ф. Нгуні та Дж. Фірі [169], Й.-Х. Као та С. Саппа [148], М. Альджамі та співавторів [95], Р. Санта та співавторів [179], М. Баеуо та співавторів [105], Р. Нулхусна та співавтори [172].

В рамках вказаного напрямку варто виокремити дослідження, присвячені електронному урядуванню на рівні органів місцевого самоврядування.

В статті А. Давід та співавторів [119] представлено комплексний аналіз наукових розвідок стосовно стану впровадження інформаційно-технологічного супроводу в роботі муніципалітетів різних країн. Хоча розглядаються теоретичні дослідження науковців Австралії, Іспанії, США, Китаю, Саудівської Аравії, найбільша увага приділяється американському досвіду. Автори зазначають, що серед ключових галузей дослідження електронного урядування є оцінка його проблем та переваг для користувачів. При цьому, за їх твердженням, вказані питання досліджуються з позицій встановлення ефективності впровадження цифрових технологій, оцінки чинників впливу, які спонукали до впровадження технологій у місцевих органах влади, впровадження цифрових технологій для забезпечення сталості місцевого самоврядування, а також сприйняття службовців, керівників міст і головних технічних службовців щодо впровадження цифрових технологій для функцій місцевого самоврядування.

На особливу увагу заслуговують положення дослідження А. Давід та співавторів [119] (Австралія, США, Китай), в яких представлено перелік та характеристики цифрових технологій, які мають найбільший попит у органів місцевого самоврядування при здійсненні інформаційно-технологічного супроводу їх діяльності. Судячи із змісту положень наукових матеріалів, при викладенні теоретичних аспектів даного питання автори спираються на особливості використання даних технологій у муніципалітетах США. А саме, вони наголошують, що органи місцевого самоврядування для надання адміністративних послуг використовують кілька цифрових технологій, таких як ІКТ, Інтернет речей (IoT), великі дані, штучний інтелект, хмарні обчислення, управління відносинами з клієнтами (CRM), управління основними даними (MDM), Web 2.0, Intech. Автори вказують, що ІКТ є домінуючою технологією, яку використовують більшість місцевих органів влади. Вони зазначають, що люди, які прихильно сприймають ІКТ на рівні із іншими цифровими технологіями, схильні більше використовувати ці технології через відомі їм переваги. Оскільки ІКТ в рамках імплементації

електронного урядування на рівні органів місцевого самоврядування включають програмне забезпечення та програмні засоби. Користувачі (населення та юридичні особи) більшою мірою орієнтовані на можливості пошуку, комунікації через веб-сайт відповідного органу органів місцевого самоврядування. Це стосується подання заявок, звітності, звернень до вказаних органів з боку громади. Але, вважаємо, що і інші цифрові технології поступово набувають поширення, в тому числі це стосується штучного інтелекту, за допомогою якого органи місцевого самоврядування створюють чат-боти (на веб-сайтах, у цифрових додатках), які здатні надавати певні адміністративні послуги або їх частину, якщо вони є типовими. Окрім визначення переваг цифрових технологій, що застосовуються для інформаційно-технологічного супроводу діяльності муніципалітетів, науковці також обґрунтували перспективи впровадження цифрових рішень у систему місцевого самоврядування в умовах Суспільства 5.0 (епоха взаємодії людини та технологій). Вказані перспективи стосуються таких контекстів, як покращення зручності для користувачів та зменшення складності використання. Відповідно, незважаючи на певну дискусійність пріоритетного складу цифрових технологій, дослідження А. Давід та співавторів [119] здійснює важливий внесок щодо ролі цифрових технологій у впровадженні інформаційно-технологічного супроводу в роботі муніципалітетів.

Існує широкий масив наукових розвідок стосовно концептуалізації електронного урядування, історії його розвитку та впровадження в органах публічної влади.

Є дослідження, пов'язані із визначенням історії розвитку, проблем та переваг становлення даного феномену на національному рівні. Зокрема, можемо відмітити роботу В. Смальскиса та О. Єрмоленко [78, с. 232] (Литва, Україна), в якій визначено переваги електронного урядування, характерні для України та зарубіжних країн, і зазначено, що останні більш продуктивно реалізують ключову перевагу, пов'язану із зменшенням витрат на даний процес у порівнянні із традиційним фінансування органів публічної влади.

Дослідження З. Павлишина [49] (Україна) присвячене розгляду процесу впровадження електронного урядування як передумови реформування державного управління, зокрема, за допомогою ефективного та прозорого управління великими базами даних. Автор наголошує, що систематизація інформаційних потоків забезпечить оптимізацію діяльності кожної ланки публічної влади. Вагомим внеском автора у дослідження вказаної проблематики можна назвати позитивну критичну оцінку перших етапів становлення електронного урядування в Україні, пов'язаних із цифровізацією документів (документів щодо надання пільг, водійських прав, медичних карт, віз, дипломів, патентів, паспортів тощо), визначенням перспектив впровадження електронних виборів як свідчення розвитку електронної демократії в державі [49, с. 123]. Дослідження А. Алсаада та співавторів [100] (Саудівська Аравія, Йорданія, ОАЕ) визначає забезпечення електронного урядування як систему заходів уряду, реалізований за допомогою ІКТ для підвищення довіри суспільства до його політики через створення системи відкритих даних та взаємодії. Автори наголошують, що електронне урядування сприяє довірі та відкритості у випадку створення системи відкритих даних щодо основних сфер управління. Є наукові праці, в яких визначається еволюція електронного урядування до етапу розумного урядування. За твердженням М. Аладжмі та співавторів [95] (Австралія), впровадження розумного урядування характерне для суспільств, в яких органи публічної влади забезпечують масове використання інтелектуальних технологій разом із різноманітними інноваційними стратегіями, такими як взаємодія громадян з урядами. Автори наголошують, що розумне урядування за допомогою розумних урядових ініціатив може покращити демократію, участь громадськості, співпрацю, прозорість, процедури управління та суспільні цінності.

В окремих наукових працях розглядається питання удосконалення інституційно-правового механізму супроводу реалізації концепції електронного уряду. Зокрема, досліджуються оптимізаційні шляхи

розвитку електронного урядування на загальнодержавному рівні, акцентуючи на важливості інтеграції інформаційних технологій для підвищення ефективності управлінських процесів. Водночас, автори як І. Казанчук, Г. Шорохова [22; 91] зосереджуються на специфічних типах органів публічної влади, таких як територіальні органи поліції, та розглядають їх інформаційно-аналітичний супровід. Вони підкреслюють, що для таких органів важливим є застосування новітніх інформаційних технологій для забезпечення правопорядку та безпеки громадян.

Крім того, важливі роботи Т. Голобородько і О. Дубіни [7], І. Шкурата [90] та О. Твердохліба [191], які висвітлюють питання впровадження інформаційних технологій в органах публічної влади, виокремлюючи питання впровадження електронного урядування. Вони звертають увагу на необхідність інтеграції сучасних технологій у систему публічного управління, що забезпечує прозорість, ефективність і оперативність управлінських процесів. Зокрема, О. Твердохліб [82] підкреслює важливість електронного урядування для автоматизації адміністративних процесів та підтримки прийняття управлінських рішень на основі даних.

По-друге, заслуговує уваги підхід щодо висвітлення концептуальних засад сутності та характеристик поняття інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади.

Характеристики вказаного феномену досліджували Л. Даниленко, Р. Марутян [12; 43; 44], Л. Герасимюк та Л. Тарасюк [9], В. Торічний, О. Кравчук, В. Копанчук, П. Лисак [84; 85; 86], П. Сем'янчук, Т. Фасолько [76], В. Моустака та співавтори [165], С. Мен та співавтори [166], С. Малодія та співавтори [158], О. Бугай [109], А. Семенченко [74], О. Дурман, В. Ключевський [16], Ю. Молохова та Т. Шапошник [46], О. Семченко-Ковальчук [75], Л. Матвейчук [45], О. Берназюк [4], О. Іванюк та співавтори [20], С. Гаращук [8] тощо.

В науковій праці П. Сем'янчука, Т. Фасолько [76] феномен інформаційно-технологічного забезпечення розглядається як складова

посилення організаційного та соціально-політичного регулювання соціальної інфраструктури в рамках діяльності всіх ланок органів державної влади. Відповідно, констатуємо, що автори визначають дане поняття через призму його ідентифікації у якості допоміжного елементу державного управління. В цілому, така позиція є слушною, але не враховує того, що в епоху Суспільства 5.0, коли відбувається взаємодія людського та штучного інтелекту, створюються нові інтелектуальні можливості функціонування органів публічної влади. І інформаційно-технологічне забезпечення також сприяє створенню синергетичного ефекту від діяльності всіх органів публічної влади.

Відповідно до позицій В. Моустака та співавторів [165] (Греція, Кіпр), інформаційно-технологічне забезпечення органів державної влади є станом інтелектуального управління технологіями, великими базами даних для підтримки державних установ щодо кращого розуміння складних економічних і соціальних питань, задоволення потреб громадян, сприяння кращим зв'язкам із зацікавленими сторонами та бізнес-середовищем, ухвалення оптимальних рішень на рівні різних ланок органів влади на основі надійної та точної інформації, підтримання гнучкості державного сектору завдяки поєднанню інтелектуальних обчислювальних технологій, інформації та інновацій. Констатуємо, що автори розглядають дане поняття з позицій інфраструктурної ознаки, а саме, визначаючи цей феномен як інтелектуальну, інформаційно-технологічну інфраструктуру функціонування органів державної влади у реалізації її основних функцій. Також відмічаємо, зазначене поняття визначене як механізм сприяння соціально-економічних запитів суспільства, економіки.

В дослідженні С. Мена та співавторів [166] (Південна Корея, США), як і у роботі В. Моустака та співавторів [165], інформаційно-технологічне забезпечення національного уряду визначається з позицій орієнтиру на стан сформованості інфраструктури ІКТ. А саме, автори вказують, що інформаційно-технологічне забезпечення національного уряду є здатністю

уряду і його структур організувати інформаційні технології (генерація даних, збір даних, розповсюдження та використання даних) для підтримання відкритості державних даних, сприяння їх доступності для широкої громадськості, сприяння безперебійній взаємодії на всіх рівнях, що сприяє створенню прозорості та доступності уряду. Отже, вказане поняття визначається як здатність даного суб'єкта (уряду) організувати інформаційні технології. Оскільки відкритість державних даних передбачає генерацію даних, збір даних, розповсюдження та використання даних, відкритість даних тісно пов'язана з технологічним аспектом, що свідчить на користь того, що дослідники звертаються до такого аспекту як відкритість уряду. Зокрема, уряди стикаються з багатьма технічними проблемами під час впровадження відкритих урядових даних. Низький рівень збору даних, низька кількість машиночитаних даних, неінтегрована база даних і менш стандартизовані дані перешкоджають подальшому покращенню відкритості державних даних. Відповідна інфраструктура ІКТ, ефективний збір даних, методи очищення даних і комплексні системи технологій управління даними відіграють значну роль в успіху практик відкритих державних даних. Згідно із матеріалами емпіричного дослідження С. Саксени [181] (США) встановлено, що рівень інфраструктури ІКТ значно корелює з прозорістю уряду завдяки забезпеченню відкритості даних у 122 країнах (в тому числі у США). Таким чином, наявність інфраструктури ІКТ є основою для впровадження відкритих державних даних і підтримки високого рівня інформаційно-технологічного забезпечення діяльності національного уряду.

У науковій статті С. Малодія та співавторів [158] (Індія, Норвегія, ПАР, Велика Британія) розглядається зміст інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади через призму впровадження електронного урядування. Автори зазначають, що інформаційно-комунікаційне забезпечення органів публічної влади в площині електронного урядування є спроможністю використовувати технології та інформаційні потоки для вирішення завдань, які знаходяться в компетенції органів

публічної влади і їх структур для здійснення технологічно інтенсивної діяльності із *орієнтацією на громадян, орієнтацією на канали та орієнтацією на технології*. Аналізуючи вказане трактування, відмічаємо, що дослідники, які і С. Мен та співавтори [166], В. Моустак та співавтори [165], звертаються до акценту на необхідності інфраструктури ІКТ, яка формує спроможність органів публічної влади використовувати технології та інформаційні потоки. Також можемо відмітити, що дослідники наголошують, що досліджуване поняття засноване на пріоритетності людиноцентризму (вказівка на те, що даний процес здійснюється пріоритетно із орієнтацією на громадян). Окрім визначення трактування даного феномену автори представили комплексну модель переваг та можливості від створення якісної інфраструктури інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади через призму впровадження електронного урядування. А саме, заслуговує на увагу характеристика таких можливостей та переваг, як: результати, які піддаються кількісній оцінці (економія витрат на організацію електронного урядування та підготовку, утримання персоналу, економія часу на організацію взаємодії на рівні основних ланок органів публічної влади, взаємодію органів влади і громадян, підприємств, організацій, надання адміністративних послуг тощо, ефективність діяльності органів влади за їх основними компетенціями); нематеріальні результати (рівень задоволеності громадян, довіра громадян, бізнес-середовища до уряду). Для підтвердження того, що вказані можливості та переваги мають місце при впровадженні інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади через призму впровадження електронного урядування дослідники наводять вичерпні емпіричні результати, які містять дані, що свідчать на користь їх тверджень.

Слід відмітити структурний підхід до характеристики інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади, який передбачає визначення основних складових, які складають систему даного процесу. В даному випадку передбачено виокремлення та характеристика ключових складових даного явища, зокрема, інтелектуалізації державного управління

за рахунок впровадження засобів штучного інтелекту, використання аналізу великих баз даних, інших компонент.

В рамках вказаного підходу можна відмітити положення роботи Дж. Латупейрісса та співавторів [154] (Індонезія), в рамках якого досліджуються особливості інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади через впровадження таких компонент, як впровадження технологій аналізу великих баз даних та штучного інтелекту. Автори справедливо стверджують, що інтеграція штучного інтелекту в наданні державних послуг має здатність трансформувати адміністративні процедури та процес прийняття рішень. В дослідженні визначено переваги впровадження технології штучного інтелекту у системі інформаційно-технологічного забезпечення органів державної влади. Зокрема, зазначається, що завдяки використанню технології штучного інтелекту органи державної влади можуть: оптимізувати повторювані процеси; ретельно вивчати величезні обсяги даних, щоб керувати розробкою політики, надавати індивідуальні та ефективні послуги громадянам. Заслуговує уваги перелік ключових бар'єрів інтеграції технології штучного інтелекту в систему інформаційно-технологічного забезпечення органів державної влади, визначених і всебічно розглянутих Дж. Латупейрісса та співавторами [154]. А саме, дослідники зазначають, що до складу таких бар'єрів можна віднести наступні: неадекватне регулювання; обмежена інтеграція даних; прогалини в доступності інфраструктури ІКТ; обмежені компетенції в галузі ІКТ та бюрократична культура. Важливим є внесок авторів щодо створення технологічних та управлінських рішень для вирішення проблем у впровадженні технології штучного інтелекту у секторі органів публічної влади. Незважаючи на те, що дослідники здійснюють вибірккову оцінку компонент системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади, їх наукові розвідки сприяють висвітленню особливостей в напрямку впровадження штучного інтелекту та аналізу великих баз даних.

Дослідження А. Анлронісеану [101] (Румунія), як робота Дж. Латупейрісса та співавторів, присвячена висвітленню окремих структурних компонентів системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. В даному випадку розглядається особливості впровадження технології штучного інтелекту у процеси надання державних послуг та у цифрові перетворення, необхідні для ефективного та розумного державного управління на рівні країн-учасниць ЄС. Також заслуговують на увагу перспективні напрямки системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади країн-членів ЄС, які будуть реалізовані за сприяння наднаціональних органів влади Співтовариства (зокрема, Європейської Комісії, Ради ЄС, Європейського Парламенту). Серед вказаних напрямків автором виокремлено, зокрема:

- покращення рівня базових і просунутих цифрових навичок громадян. Акцент на потребі розвитку вказаного напрямку обумовлений потребою збільшення рівня взаємодії громадян та органів державної влади у цифровій формі, що сприятиме скороченню витрат часу, витрат на роботу персоналу (певні питання можуть бути вирішені із використанням чат-ботів, побудованих із використанням технології штучного інтелекту, машинного навчання;

- оптимізація впровадження нових цифрових технологій, таких як штучний інтелект, аналіз великих баз даних, технологія хмарних обчислень (або хмарних сервісів) в бізнес-середовищі країн-членів ЄС (включаючи малий бізнес). Впровадження зазначеного напрямку пов'язане із сприянням з боку держави впровадженню підприємствами цифрових технологій, оскільки на даному етапі на рівні органів влади сформувався значний досвід у вказаному напрямку;

- подальше забезпечення прогресу ЄС у підключенні, обчисленні та інфраструктурі великих баз даних. Мається на увазі створення великих систематизованих баз даних в межах основних секторів економіки, соціальної сфери тощо;

- покращення цифрової доступності послуг та публічного управління для різних категорій громадян, бізнес-середовища, інших груп зацікавлених осіб.

Можемо відмітити, що положення роботи А. Анлронісеану [101] містять важливі особливості щодо становлення системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади на наднаціональному (ЄС) та національному рівні країн-учасниць Співтовариства. Хоча автор приділяє більше уваги проблемам та перевагам використання технології штучного інтелекту, важливим внеском у розкриття зазначеної проблематики обумовлений акцентом на перспективах досліджуваної системи на рівні країн-учасниць ЄС.

Потрібно відмітити людиноцентристський підхід, який закладено в основу характеристик системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. В контексті зазначеного підходу визначається пріоритетність врахування інтересів громадян, які є користувачами адміністративних послуг, які надаються тими або іншими органами публічної влади.

В площині акценту на вказаний підхід можемо відзначити положення роботи Д. Саксена та співавторів [181] (Індія). Автори, як і С. Малодія та співавторів [158] звертаються до важливості врахування орієнтиру на інтереси громадян у функціонуванні системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. Д. Саксена та співавтори [181] здійснили комплексний аналіз системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади із вказівкою на пріоритетність розвитку людиноцентризму. За твердженням дослідників, організації, включно з громадськими організаціями, дедалі частіше приймають стратегію цифрової трансформації та розгортають цифрові можливості для покращення взаємодії з клієнтами. При цьому, цифрові ініціативи в державних службах більшою мірою зосереджені на технології з меншою увагою до громадян, для яких ці послуги призначені. Автори доводять потребу усунення цієї

прогалини, в роботі представлена контекстуалізація цифрової трансформації державних послуг, зосереджуючись на громадянині. Це дослідження ґрунтується на даних, зібраних під час виконання двох проектів із залученням державних послуг у державі-члені ЄС. На основі аналізу подорожі громадян під час користування державними послугами визначено п'ять загальних проблемних моментів - невідповідність інформації, заплутана навігація на веб-сайті, бюрократичний стиль спілкування, відключені багатоканальні канали зв'язку та відсутність онлайн-підтримки в режимі реального часу. Для усунення вказаних проблем автори пропонують п'ять ідей, заснованих на академічних знаннях і міжнародних порівняльних показниках.

Є масив наукових досліджень, пов'язаних із характеристикою та визначенням особливостей цифровізації функціонування органів публічної влади на всіх рівнях. Вказаний процес є підставою розвитку системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. Її стрімке становлення відбувається в епоху Суспільства 4.0 (масове впровадження цифрових технологій), Суспільства 5.0 (забезпечення взаємодії між людським та штучним інтелектом з орієнтиром на людиноцентризм).

Питання становлення цифровізації публічного управління висвітлено в роботі І. Лопушинського [40] (Україна). Заслужують на увагу положення дослідження автора, пов'язані із виокремлення ключових стратегічних напрямків публічного управління, заснованих на цифровізації, серед яких: створення та підтримання ефективних цифрових робочих місць в органах публічної влади всіх рівнів; оптимізація інформування суспільства через використання багатоканальних систем оповіщення, залучення широкої громадськості для встановлення оптимальних каналів взаємодії; орієнтир на відкритість даних; використання електронних платформ органів публічної влади; створення та поширення електронної ідентифікації користувачів відкритих інформаційних ресурсів органів публічної влади; покращення використання технологій Інтернету речей, аналізу великих баз даних,

машинного навчання, інших технологій в процесах надання адміністративних послуг. З огляду на те, що дослідження автора здійснено в 2018 р., склад ключових цифрових технологій, які покладено в основу системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади дещо відмінний від сучасного (не згадується технологія штучного інтелекту, інші технології тощо). Але положення роботи дослідника дають змогу встановити перелік цифрових технологій, використовуваних в межах 2018 р. в середовища органів публічної влади.

І. Хомишин [87], як і І. Лопушинський [40], зосереджується на систематизації та характеристиці основних компонент цифровізації публічного управління, яка є основою інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. При цьому, авторка звертається до виокремлення тих складових, які є прийнятними для даного процесу в період 2022 р., це, зокрема: хмарні ресурси; Інтернет-речей; створення цифрових робочих місць персоналу органів публічної влади, які забезпечують мобільну та ефективну роботу; підтримання електронних платформ надання адміністративних послуг; впровадження комплексу інструментів електронної демократії та електронна ідентифікація громадян. Авторка висуває вичерпний перелік компонент, але також не звертається до технології штучного інтелекту, яка передбачає використання чат-ботів для надання типових адміністративних послуг. Вказане пояснюється тим, що вказана технологія почала набувати широкого впровадження у 2023 р. в органах публічної влади різних країн.

Існують інші наукові роботи, в яких висвітлюють окремі компоненти цифровізації системи інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. Поява нових цифрових (в тому числі інтелектуальних) технологій сприятиме виникненню нових компонентів в даній сфері.

В дослідженні представлено систематизацію та характеристику підходів стосовно характеристики та концептуалізації інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади. Виділені підходи

охоплюють як наукові розвідки в сфері висвітлення категоріального апарату щодо визначення даного поняття, так і стосовно виокремлення ключових структурних компонент, особливостей досліджуваного феномену. Можемо зазначити, що поява нових наукових розвідок в даній сфері обумовлена цифровими трансформаціями на глобальному, національному рівнях, і з огляду на стрімкість розвитку цифровізації буде спостерігатись збільшення масиву робіт щодо зазначеної проблематики. Вказане є позитивним свідченням швидкої адаптації наукового забезпечення до трансформацій цифрового середовища та інфраструктури інформаційно-технологічного забезпечення органів публічної влади.

1.2 Особливості та характерні ознаки інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади

Сучасний світ перебуває у стані швидкого розвитку інформаційних технологій, які впливають на всі сфери життя суспільства, включаючи діяльність органів публічної влади. Інформаційно-технологічний супровід стає необхідною складовою в процесах управління державою, сприяючи покращенню якості надання послуг громадянам і забезпеченню ефективної взаємодії з ними.

Нині органи публічної влади мають стратегічне завдання щодо забезпечення ефективного функціонування держави та задоволення потреб громадян. Варто зазначити, що за останні десятиліття інформаційні технології значно змінили спосіб сприйняття і обробки інформації, надаючи органам публічної влади нові можливості для автоматизації процесів, покращення комунікації з громадянами й забезпечення прозорості та відкритості.

Інформаційно-технологічний супровід є необхідною складовою діяльності органів публічної влади з метою забезпечення ефективності,

прозорості та доступності їхніх послуг для громадян. Цей процес включає в себе використання сучасних інформаційних технологій, розробку та впровадження спеціалізованих програмних засобів, електронних сервісів та платформ для забезпечення ефективного обміну даними й взаємодії з громадянами.

Переваги використання інформаційно-технологічного супроводу в діяльності органів публічної влади є значними [36].

По-перше, він дозволяє спростити та прискорити процеси надання адміністративних послуг. Громадяни можуть звертатися до відповідних органів через електронні сервіси, заповнювати форми онлайн, слідкувати за статусом своїх заявок тощо. Це робить процес отримання послуг більш зручним та доступним для громадян.

По-друге, інформаційно-технологічний супровід сприяє підвищенню прозорості та відкритості діяльності органів публічної влади. Завдяки електронним платформам та веб-порталам громадяни мають можливість отримати інформацію про управлінські рішення та процеси, що відбуваються у владних структурах. Це сприяє забезпеченню громадського контролю та залученню громадян до прийняття відповідних рішень.

По-третє, інформаційно-технологічний супровід допомагає покращити ефективність управлінських процесів в органах публічної влади. Впровадження сучасних інформаційних технологій дозволяє автоматизувати багато рутинних операцій, що зменшує кількість помилок та збільшує швидкість виконання завдань.

Прикладами його практичного втілення можуть бути: ведення електронної бази даних, електронних систем керування, електронних архівів документів тощо, що дозволяє зберігати та обробляти інформацію швидше та ефективніше. Застосування інформаційно-технологічного супроводу також допомагає вдосконалити процес прийняття рішень в органах публічної влади. Завдяки доступу до об'єктивних даних та аналітичних інструментів публічні управлінці можуть більш обґрунтовано та швидко приймати важливі

рішення, здійснювати прогнозування та планування [36]. Крім того, інформаційно-технологічний супровід дозволяє підвищити ефективність комунікації в органах публічної влади. Завдяки електронним засобам зв'язку співробітники можуть легко обмінюватися інформацією, спілкуватися під час виконання функцій у віддаленому режимі та проводити віртуальні наради. Це дозволяє скоротити час на вирішення завдань та забезпечує більшу гнучкість в роботі.

Крім того, важливо пам'ятати, що зі зростанням інтенсивності використання технологій і збільшенням обсягу збережених даних органи публічної влади повинні звернути особливу увагу на кібербезпеку та дотримання правил збирання, зберігання та обробки інформації. Захист даних і приватності громадян є важливою складовою ефективного інформаційно-технологічного супроводу. Органи публічної влади повинні розробляти та неухильно дотримуватися формалізованих політик забезпечення кібербезпеки, включаючи захист від несанкціонованого доступу, витоку інформації та кібератак [36]. Також важливо забезпечити надійність систем збереження даних та використання шифрування для захисту конфіденційної інформації. Повинні запроваджуватися на практиці належні заходи для забезпечення прозорості та контролю за використанням даних громадян. Органи публічної влади повинні дотримуватися відповідних нормативних актів щодо збору, зберігання та використання персональних даних, а також інформувати громадян про ці правила та їхні права відносно власної інформації. Крім того, органи публічної влади повинні співпрацювати зі спеціалістами з кібербезпеки, проводити навчання та підвищення кваліфікації персоналу з питань кібербезпеки, а також проводити аудити та перевірки систем безпеки для виявлення та усунення потенційних загроз.

Захист даних та приватності громадян є необхідним для забезпечення довіри до органів публічної влади та збереження прав громадян. В сучасному цифровому світі, коли особиста інформація може бути легко доступна та

використовуватися без належного контролю, важливо забезпечити захист даних громадян, а також їх подальше використання тільки за наявності їхньої згоди та в межах чинного законодавства. Захист даних та приватності громадян передбачає дотримання прозорих і принципових політик збирання та використання даних. Органи публічної влади повинні встановлювати чіткі правила щодо того, які типи даних збираються, з якою метою вони використовуються, та як довго вони зберігаються [36]. Громадяни повинні бути повною мірою інформовані про ці правила та мати можливість контролювати свою особисту інформацію. Право на приватність є важливим правом громадян і органи публічної влади повинні дотримуватися відповідних законодавчих норм і стандартів щодо захисту цього права. Забезпечення конфіденційності та безпеки даних громадян має бути пріоритетом у використанні інформаційно-технологічного супроводу. Довіра до органів публічної влади є фундаментально важливою для ефективного функціонування демократичного суспільства.

Узагальнюючи, можемо зробити висновок, що забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади має великий потенціал в аспекті поліпшення якості надання послуг, забезпечення прозорості та відкритості, а також підвищення ефективності управління. Це сприяє покращенню співпраці з громадянами, забезпеченню швидкого доступу до інформації та рішень, а також забезпеченню ефективного обміну даними. Проте успішна реалізація інформаційно-технологічного супроводу на практиці вимагає не тільки технічних рішень, але й стратегічного підходу до планування, координації та управління цим процесом.

В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій важливим є застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для підвищення ефективності публічного управління. Сучасні суспільства потребують прозорих і доступних рішень для забезпечення належного функціонування органів публічної влади, що стало можливим завдяки інформаційно-

технологічному супроводу. Цей процес є основою для реалізації концепції цифрового урядування, що сприяє інтеграції технологій у публічне управління, покращуючи взаємодію держави та громадян, а також підвищуючи якість надання адміністративних послуг. Розвиток цифровізації та реалізація наднаціональної концепції «Суспільство 5.0» можуть сприяти вирішенню соціальних проблем та завдань електронного урядування з нової точки зору [167]. У цю нову еру різні аспекти діяльності органів публічної влади різних рівнів будуть інтегровані для забезпечення послуг через єдиний сервіс обслуговування, а технології, засновані на засобах штучного інтелекту сприятимуть створенню та підтриманню кращої цифрової і фізичної інфраструктури для людей. Зважаючи на контекст щодо досягнення кращого рівня інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як основи її ефективної реалізації власних повноважень, розглянемо основні теоретичні ознаки та особливості досліджуваного феномену. Склад особливостей буде пов'язаний із визначенням процесу управління з огляду на цифровізацію як основу його нових якостей. При цьому, перелік основних ознак визначається з огляду на сутнісну природу вказаного процесу (в тому числі до його складу буде віднесено принципи реалізації зазначеного процесу, функціональні складові тощо). Перейдемо до встановлення вказаних напрямків дисертаційного дослідження.

Першим напрямком нашого дослідження є визначення *сутнісних ознак* зазначеного феномену, які ми представили у рис. 1.1.

Однією із сутнісних ознак є прозорість інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. На цю сутнісну ознаку вказують науковці, які досліджують правову та сутнісну природу електронного урядування, так і ті, які вивчають інформаційно-комунікаційні технології в органах влади.

Зокрема, за твердженням Х. де Карвало та П. Калдас [122] (Бразилія), відмічають, що нові інформаційно-комунікаційні технології (скорочено - ІКТ), що використовуються державними установами, забезпечили більшу

прозорість щодо доступу суспільства до різноманітних даних порівняно із періодом, коли застосувалась традиційна робота цих структур із обмеженою цифровізацією. Автори зазначають, що впровадження цифрових інструментів і онлайн-платформ забезпечило ширший доступ до інформації, таким чином розширивши масштаби прозорості. Можемо звернути увагу, що дослідники звертаються до прозорості як наслідку впровадження ІКТ в публічному управлінні.



Рис. 1.1. Ознаки інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади

Джерело: Побудовано авторкою

Є достатньо широкий масив досліджень, в яких доведено прямий зв'язок між впровадженням ІКТ в процесах публічного управління, в тому числі процесах державної закупівлі. Впровадження електронних державних закупівель в Україні, як і в більшості країн пов'язане із орієнтиром на протидію зловживанням та корупції під час цих процесів, на що вказано в п. 6 ст. 5 Закону України від 25.12.2015 р. № 922-VIII [70].

За справедливим твердженням М. Баум та П. Поттер [106] (США), важливим елементом, який суттєво вплинув на довіру населення до

державних інституцій, є корупційні дії, що мають вплив на деякі процеси публічного управління. Встановлено, що національний індекс сприйняття корупції, який оцінюється антикорупційною міжнародною організацією Transparency International, є достатньо високим для 2/3 досліджуваних держав (всього аналізується 180 країн світу). Цей показник оцінюється від 0 балів (висока корупція) до 100 балів (відсутність корупції), і 2/3 країн демонстрували як в 2021, так і в 2023 р. значення не більше 50 балів [118]. Боротьба із корупцією триває не достатньо швидкими темпами у світі і щоб протидіяти цьому ефекту були прийняті закони, які вимагають від державних установ зробити свої процедури більш прозорими, але дотримання цих правил все ще потребує покращення. Як наголошують Х. Хохшеттер та співавтори [142] (Чілі, Колумбія), важливим фактором підвищення прозорості уряду є впровадження та використання інформаційних технологій для електронного урядування. У різних країнах ці ініціативи підтримуються та регулюються законами про використання інформаційних технологій у державному секторі. Таким чином, уряди використовують електронні системи закупівель і укладання контрактів для досягнення прозорого процесу придбання власності чи послуг і найму персоналу, часто пов'язаного з веб-порталами закупівель і укладання контрактів. Як зазначають К. Грюндлер та Н. Потрафке [135] (Німеччина), ці системи підвищують активну прозорість і покращують відносини з постачальниками. Таким чином, очікується, що, як наслідок, вони призведуть до зменшення корупційних практик, зростання довіри до державних установ, підвищення продуктивності закупівельної діяльності, залучення нових постачальників та підвищення зацікавленості громадян у публічних конкурсах на наймання персоналу. Уряди вважають прозорість життєво важливим методом публічної відповідальності перед суспільством і критичним елементом належного управління.

Також Організація Об'єднаних Націй (ООН) у вересні 2015 року визначила 17 цілей сталого розвитку та 169 завдань, які мають інтегрований та неподільний характер. Вказані цілі визначаються як глобальні, а їх

застосування є універсальним, враховуючи можливості та рівні розвитку кожної країни та поважаючи їх політику та пріоритети. Хоча цілі є глобальними, кожен уряд встановлюватиме свої локальні цілі, враховуючи обставини країни. Крім того, кожен уряд вирішуватиме, як включити глобальні цілі в національну політику та стратегії. Тому вкрай важливо зрозуміти зв'язок між сталим розвитком та іншими економічними, соціальними або екологічними процесами.

Порядок денний сталого розвитку на період до 2030 року (ООН) підкреслює прозорість як цінний інструмент для боротьби з корупцією та сприяння сталому розвитку країн, наприклад, заявляючи, що інституції мають бути прозорими та ефективними у своїй підзвітності. Оскільки довіра до уряду та державного сектору пов'язана з оцінкою довіри суспільства, справедливості, компетентності та прозорості політичних інституцій за умов ефективного державного управління повинен формуватися позитивний зв'язок між прозорістю, низьким рівнем корупції та довірою до уряду. Таким чином, мета інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в контексті протидії корупції полягає у тому, щоб відкрити уряд для громадян, генеруючи порядок денний реформ на користь прозорості, підзвітності та колективної відповідальності.

В контексті забезпечення недопущення корупції уряди країн ухвалюють закони, які вимагають від державних установ публікувати інформацію про процеси торгів на майно, послуги та особисті контракти (електронні процедури). Електронні публічні процедури, опосередковані системами електронного уряду, відіграють важливу роль у національних державних програмах, оскільки вони спрямовані на підтримання активної прозорості та ефективного сприяння відносинам з постачальниками.

Відповідно, констатуємо, що прозорість в системі державного управління є достатньо предметним питанням в контексті управління державними закупівлями. Хоча воно також стосується всіх питань діяльності органів публічної влади як у сфері виконання основних повноважень (в тому

числі в розрізі надання адміністративних послуг), так і в контексті кадрових призначень.

В дослідженні В. Дзюндзюка та співавторів [13, с. 84-85] (Україна) також здійснено посилення на ознаку прозорості як характеристику державної інформаційної політики, розвиток якої у тому числі заснований на використанні ІКТ. При цьому, автори вказують на ознаку відкритості, яка за їх твердженням є більш широкою характеристикою державного управління та державної інформаційної політики порівняно із характеристикою прозорості.

Дослідники зазначають, що відкритість додатково супроводжується такими сутнісними ознаками як чутливість реагування та доступність до даних. В. Дзюндзюк та співавтори [13], що вказані сутнісні ознаки визначають стан взаємодії органів державної влади та громадськості. У роботі М. Цьвок [88] (Україна) також наголошується на тому, що вказані ознаки є складовими ознаки відкритості. А саме, авторка зазначає, що відкритість публічних даних є передумовою інформаційного обслуговування з боку органів влади за винятком переліку виключень (обмежень), які пов'язані із відмовами, обумовленими орієнтиром на: можливу шкоду, яка може виникнути як перешкода для реалізації мети щодо досягнення суспільних інтересів через розкриття даних (ознака чутливості реагування); те, що вказане оприлюднення вплине на реалізацію завдань та цілей управління державою на різних рівнях (ознака доступності до даних).

Розвиток рівня прояву вищезазначеної ознаки прозорості обумовив покращення розвитку такої ознаки інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як комунікаційність. У положеннях нормативно-правового акту від 20.09.2017 р. № 649-р. [24], пов'язаного із визначенням концептуальних засад впровадження електронного урядування, зазначено, що покращення рівня введення електронних форм взаємодії на рівні органів влади та юридичних і фізичних осіб виступає проблемою, яка повинна бути вирішена в рамках політики держави у сфері електронного

урядування в Україні. Відповідно, на державному рівні враховується така сутнісна ознака досліджуваного феномену (інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади) як комунікаційність.

В контексті акценту на потребу врахування зазначеної сутнісної ознаки потрібно відзначити зміст роботи Ф. Анджеліко та М. Тейшейри [102] (Бразилія). А саме, дослідники зазначають, що комунікація між суб'єктами постає як важливий інструмент для соціального управління, комунікація має бути опосередкована рівністю інформаційних ресурсів, щоб жодні обмеження не могли загрожувати конструкції розуміння, заснованої на колективних інтересах. Автори зауважують, що впровадження цих ІКТ змінює моделі відносин між урядами та громадянами, сучасне публічне управління, добровільно чи реагуючи на стимули, стало більш чутливим до цих змін. ІКТ суттєво змінюють спосіб надання державних послуг і взаємодію громадян з урядом. Ця еволюція, за справедливим твердженням Ф. Анджеліко та М. Тейшейри [102], охоплює все від оцифрування послуг до створення платформ громадянської участі, які забезпечують більш пряму та ефективнішу комунікацію між урядом і населенням. У цьому контексті Ф. Анджеліко та М. Тейшейра підкреслюють, що розуміння того, що процес комунікативної дії сприяє зменшенню інформаційної асиметрії, стає основою побудови електронного урядування. Автори наголошують, що зміцнення комунікації на рівні уряд-громадяни зменшило бюрократію, збільшило прозорість і покращило адміністративну ефективність. Це не тільки полегшує доступ громадян до основних послуг, але й зміцнює їх довіру до державних установ. Крім того, публічне управління все частіше використовує інструменти аналізу даних для прийняття рішень на основі доказів, що сприяє розробці більш ефективної державної політики.

Відповідно, констатуємо, що автори окрім вказівки на сутнісну ознаку комунікаційності також відмічають вищезгадану прозорість.

Досліджуваний процес інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади пов'язаний із суспільно ціннісною ознакою.

Як зазначають С. Райш та співавтори [176] (Швейцарія, Великобританія, США), одним із маркетингових принципів, який можна застосувати для розвитку електронного урядування, є відносини, які будуються та підтримуються для сприяння гармонії між користувачем і постачальником, що забезпечує такі переваги, як лояльність клієнтів, передавання інформації з уст в уста, а також ефективність. Вкрай важливо гарантувати безперервне використання електронного урядування. Суспільні цінності відіграють вирішальну роль у забезпеченні безперервного використання послуг електронного урядування для завоювання підтримки з боку громадян та юридичних осіб, і це потребує часу та зусиль. З іншого боку, забезпечення підтримки з боку громадян, юридичних осіб дає впевненість, що останні скористуються електронною пропозицією послуг і вказане дасть змогу економити ресурси, які зазвичай витрачаються на надання адміністративних послуг у фізичній формі. Як справедливо наголошують С. Райш та співавтори [176], лояльність є одним із критеріїв реалізації суспільної цінності. Відповідно, її забезпечення, на наш погляд, є передумовою щодо створення суспільної цінності інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Цей критерій (лояльність) може виступати у якості ключового оціночного показника рівня створеної суспільної цінності досліджуваного феномену.

Можна запропонувати *методичне забезпечення оцінки лояльності громадян та юридичних осіб до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади*.

На нинішньому етапі не існує підходів або показників, які б визначали порядок оцінки даного феномену. Вважаємо, що розроблення такого інструментарію може бути використано в рамках подальшого аналізу ефективності рівня імплементації новітніх досягнень інформаційно-

технологічної сфери в діяльність органів публічної влади України (підрозділ 2.3).

З метою формування вказаного методичного забезпечення нами використано такі методи:

- *контент-аналіз та фрейм-аналіз*, пов'язаний із вивченням текстів коментарів та характеру реакцій користувачів на сторінках оцінюваних органів публічної влади у різних соціальних мережах (вибіркова оцінка контенту). В даному випадку виокремлюються слова, які характеризують відношення користувачів до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади та його окремих проявів, оцінюється частота їх повторювання;

- *метод бальної оцінки*. Встановлюється бальна оцінка характеру лояльності користувачів на сторінках оцінюваних органів публічної влади у різних соціальних мережах, визначеної за результатами проведеного вище контент-аналізу та фрейм-аналізу.

В табл. 1.1 представлено методичне забезпечення оцінки лояльності громадян та юридичних осіб до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

Нами висвітлено методологічне забезпечення у тому, що вперше запропоновано підхід стосовно оцінки зазначеної категорії, яка може забезпечити важливі відомості як стосовно стану лояльності громадян та юридичних осіб до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, так і щодо загальної підтримки останніх в контексті виконання ними повноважень. Також слід підкреслити універсальність даної пропозиції, а саме, наведений порядок оцінки може бути використаний стосовно більшості органів публічної влади як в Україні, так і в інших країнах з огляду на оптимальність методів дослідження.

Заслуговує на увагу така сутнісна ознака інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як **електронна участь**.

Таблиця 1.1

**Методичне забезпечення оцінки лояльності громадян та
юридичних осіб до інформаційно-технологічного супроводу діяльності
органів публічної влади**

№ п/п	Етап оцінки	Характеристика
1	2	3
1	Вибір сторінок оцінюваних органів публічної влади у різних соціальних мережах	Визначаються за даними, наведеними на веб-сайті даних органів публічної влади. Оцінюються як коментарі, питання з боку користувачів, так і їх реакції на відповіді з боку органів публічної влади
2	Вибір контенту у коментарях користувачів сторінок оцінюваних органів публічної влади у різних соціальних мережах (у тому числі у періоди високого навантаження на роботу даних структур)	Виявлення повторюваних слів, виразів.
3	Визначення фреймів (ключових слів, які визначають характер лояльності)	Встановлення характеру проаналізованого контенту. Оцінка даного характеру лояльності за характером вказаного контенту із застосуванням бальної оцінки (від 0 балів (низька лояльність) до 10 (висока лояльність))

Джерело: розроблено авторкою

За твердженням А. Бенлахсена та співавторів [107] (Оман, Малайзія), інструменти електронної участі забезпечують інноваційні платформи для залучення громадськості до прийняття державних рішень, що є життєво важливим для процесу демократії. Як справедливо зазначають дослідники, за останні кілька десятиліть ініціативи електронної участі значно зросли в усьому світі. Багато урядів визнали важливість залучення громадян до процесу прийняття рішень і впровадження технологій для покращення участі

громадян у державних справах. У 2003 році ООН зіграла вирішальну роль у просуванні електронної участі, заснувавши Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (WSIS) для заохочення використання ІКТ в управлінні. Відтоді багато країн запровадили ініціативи електронної участі, з помітним успіхом в Естонії, Фінляндії та Південній Кореї. Т. Енгвалл та співавтори [129] (Швеція, Норвегія) зазначають, що ці країни продемонстрували велику прихильність посиленню залучення громадян за допомогою цифрових платформ, таких як онлайн-консультації, електронне голосування та залучення соціальних медіа для сприяння участі громадян у громадських справах. Ця тенденція продовжує зростати і можна очікувати, що в майбутньому більше урядів приймуть ініціативи щодо посилення електронної участі з метою використання потенціалу ІКТ з метою надання інформації, консультацій та розширення можливостей для всіх зацікавлених сторін.

Потрібно зазначити, що покращення процесів участі громадян актуальне для роботи електронного урядування різних рівнів, в тому числі в розрізі діяльності органів місцевого самоврядування. Покращення рівня електронної участі через удосконалення роботи електронних сервісів, платформ може бути стратегічним засобом, за допомогою якого політики можуть продемонструвати відповідність своїх цілей і норм тим, яких дотримується суспільство. Вказане має позитивні наслідки для інституційної репутації, іміджу та громадської доброї волі. В розрізі зазначеного більша прозорість і покращені канали участі громадян в управлінні місцевими громадами зміцнили б легітимність політиків.

В дослідженні Ф. Тейедо-Ромеро та співавторів [187] (Іспанія, Португалія) визначається, що з точки зору агентських відносин, вищий рівень інформаційно-комунікаційного забезпечення в електронному урядуванні зменшує інформаційну асиметрію, скорочуючи потенційний конфлікт інтересів між громадянами та політиками, підвищуючи ступінь довіри. З цієї точки зору, як підкреслюють добровільне розкриття інформації

з боку органів публічної влади різних рівнів в Інтернеті може представляти дійсну спробу зменшити політичні витрати на доведення ефективності того або іншого органу публічної влади. Можна стверджувати, що ці агентські відносини між громадянами та державними адміністраціями важливіші, аніж здійснення останніми пропагандистських інформаційних кампаній, вони сприяють залученню фізичних, юридичних осіб до взаємодії виходячи із попереднього позитивного досвіду та підвищують довіру. Це особливо вірно у випадку органів місцевого самоврядування, де вимоги громадян щодо доступу до інформації від адміністрації стають більш інтенсивними, особливо щодо аспектів, що виходять за рамки тих, які традиційно передбачені щодо можливих повноважень вказаних органів, встановлених в рамках відповідних нормативно-правових актів. Виходячи з цієї теорії, все більше зростає важливість запровадження більшої прозорості та динамічних каналів електронної участі громадян у місцевому самоврядуванні. Ці вимоги зумовлюють уряди бути більш ефективними та результативними, бути підзвітними громадянам і сприяти їх участі в суспільному житті.

Окрім визначених сутнісних ознак досліджуване поняття інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади визначається певними особливостями. Складові ключових особливостей інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади зображено на рис. 1.2.



Рис. 1.2 Виклики ІТ-супроводу органів публічної влади

(розроблено авторкою)

А. Абделькадер [93] (Саудівська Аравія) зазначив, що більшість респондентів наголосили на тому, що опір впровадженню інформаційно-технологічному супроводу роботи органів публічної влади є однією із головних проблем, які перешкоджають реалізації проекту електронного урядування. Автор зазначає, що в даному випадку реалізується інституціональне протистояння, коли міністерства, відомства, інші органи державної влади не співпрацюють як між собою, так і не прагнуть підвищити рівень ІКТ для більш якісної цифровізації виконання завдань та функцій. Дослідник зазначає, що співпраця між багатьма державними установами, приватним і державним секторами має вирішальне значення для успішної реалізації програми електронного урядування урядовими установами.

Серед ключових особливостей даної категорії можемо виокремити ***опір впровадженню даного процесу та складність доступу через недосконалу інфраструктуру ІКТ.***

В тому числі це стосується залучення приватного ІТ-сектора до забезпечення якісної ІКТ-інфраструктури (встановлення, налаштування новітніх інформаційно-комунікаційних систем, засобів штучного інтелекту). Відповідно, опір з боку органів публічної влади виступає ключовим бар'єром стосовно ефективного впровадження даного процесу. Окремо потрібно відмітити опір інноваціям, пов'язаним із цифровізацією вказаного процесу, здійснюваний з боку окремих громадян, їх груп, які через недостатній рівень готовності до змін впливають на гальмування на відповідних рівнях. Вказане найбільш актуально, на наш погляд, для впровадження зазначеного процесу в діяльності органів місцевого самоврядування, де громадяни мають вагомий вплив на цифровізацію. Відповідно, пропагування цифрових перетворень, доведення їх переваг, сприяння розвитку ІКТ-інфраструктури є заходами, які сприятимуть зниженню опору серед громадян.

В дослідженні Ю. Сео [182] (Японія) також наголошується на важливості врахування вищезазначених особливостей впровадження

зазначеного процесу. А саме, авторка вказує, що на занепокоєння державних службовців щодо переходу до інформаційно-технологічного супроводу роботи впливають потреба бути більш креативними, відкритими до інновацій, більша активізація безперервного міжнародного співробітництва, порушення балансу між роботою та особистим життям, реформи гендерної рівності. Дослідниця відмічає, що опозиція широкої громадськості виникає через незадоволення поточними цифровими інструментами, використанням соціальних медіа та політичною заангажованістю. Безумовно, подолання вказаних бар'єрів пов'язане із розвитком цілеспрямованого навчання, покращення зручності використання та інклюзивних стратегій залучення.

Не менш важливою особливістю реалізації досліджуваного процесу є ***проблема захисту даних та забезпечення кібербезпеки в рамках цифрового урядування***. У зв'язку з впровадженням електронних послуг зростають ризики витоку персональних даних, що робить необхідним створення систем захисту інформації. В Україні, як і у більшості країн, які реалізують електронне урядування розроблено та продовжується удосконалюватись нормативно-правове забезпечення щодо регулювання питання забезпечення кібербезпеки як на загальному національному рівні, так і щодо сфери цифровізації функціонування органів публічної влади. В умовах цифрового урядування важливо забезпечити захист персональних даних громадян і захист інформації від несанкціонованого доступу або витоку. Застосування сучасних методів криптографії, захищених каналів зв'язку та інших технологій є необхідними умовами для безпечної реалізації електронних послуг та підтримки довіри до цифрових платформ. У свою чергу, країни з розвинутим цифровим урядуванням, такі як Швеція та Сінгапур, також приділяють велику увагу захисту даних, впроваджуючи комплексні системи кібербезпеки та постійно вдосконалюючи законодавство в цій галузі.

Інтеграція різних інформаційних систем для забезпечення взаємодії органів влади є ще однією важливою особливістю інформаційно-

технологічного супроводу. Це дозволяє державним установам ефективно обмінюватися даними, що сприяє підвищенню якості управлінських рішень. Наприклад, інтеграція системи реєстрації громадян з іншими державними реєстрами дає змогу автоматично обробляти дані та виконувати завдання без необхідності додаткової взаємодії з іншими відомствами. Така інтеграція значно знижує ймовірність помилок та підвищує оперативність реагування на запити громадян.

У дослідженні здійснено систематизацію та характеристику основних сутнісних ознак інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Серед вказаних ознак виокремлено, зокрема: прозорість, відкритість комунікаційність, чутливість реагування, доступність до даних, суспільно ціннісна ознака, ознака участі. Розглянуто існуючі на нинішньому етапі особливості становлення зазначеного процесу, а саме: опір впровадженню, складність доступу через недосконалу інфраструктуру ІКТ, захисту даних та забезпечення кібербезпеки, інтеграція різних інформаційних систем для забезпечення взаємодії органів влади.

1.3 Категоріальний апарат інформаційно-технологічного розвитку базових сфер суспільної діяльності в Україні

Розвиток концептуалізації понять, які стосуються інформаційно-технологічного управління, в тому числі супроводу органів публічної влади, передбачає комплексне визначення категоріального апарату в даній сфері. Розуміння сутності кожного із понять, які стосуються інформаційно-технологічного супроводу органів публічної влади, дає змогу оцінювати в подальшому їх стан виходячи із виявлених ознак та компонент. Ключові поняття, пов'язані із досліджуваною проблематикою, можна обрати керуючись науковими підходами та положеннями нормативно-правового забезпечення. В рамках теоретичного та нормативно-правового забезпечення

питань категоріального апарату стосовно предмета нашого дослідження можемо виокремити актуальність дослідження сутності таких понять, як *електронне урядування, електронна участь, електронне голосування*, інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади. Розглянемо основні підходи щодо трактування сутності зазначених понять.

Першим досліджуваним нами поняттям виступає **електронне урядування**.

Згідно із позиціями Європейського Парламенту [120], електронний уряд (або електронне урядування) є зусиллями органів державної влади щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для покращення державних послуг і підвищення демократичної участі, і його впровадження націлене на підвищення ефективності уряду за рахунок зниження вартості управління електронною інформацією та зв'язку, реорганізації урядових установ і зменшення адміністративної інформаційної ємності. Також судячи із огляду нормативно-правових та програмних засад реалізації електронного урядування на національному та наднаціональному рівні в ЄС, констатуємо, що цей термін визначається як зусилля влади щодо зменшення адміністративного навантаження на громадян і бізнес, націлені на здійснення їхньої взаємодії з державними органами швидшою, зручнішою та менш витратною, що тим самим стимулює конкурентоспроможність та економічне зростання [120]. Можемо зазначити, в даному випадку представлено орієнтир на паритетність технологічного та соціоцентричного підходу до визначення досліджуваного поняття. Вказане, на наш погляд, відповідає концепції П'ятої промислової революції, пов'язаної із пріоритетністю соціоцентризму, підтримуваного технологічними трансформаціями.

Аналіз положень ст. 1 Закону України від 01.12.2022 р. № 2807-IX [67], розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649 [24] свідчать, що в рамках зазначених нормативно-правових актів український законодавець визначає досліджуваний феномен з позицій дотримання

паритетності технологічного та соціоцентричного підходу. А саме, відмічається, що електронне урядування є формою здійснення управління державою, націленою на зміцнення таких компонент як прозорість, відкритість та ефективність органів публічної влади із застосування ІКТ для побудови державного устрою, пов'язаного із реалізацією потреб населення. Зміст трактування зазначеного терміну, поданого в змісті наказу Міністерства цифрової трансформації України від 05.12.2022 р. № 130 [5], постанови Кабінету Міністрів України від 28.04.2023 р. № 417 [55] є схожим із змістом визначення вказаного поняття, наведеного у вищезазначених документах.

В дослідженні Ю. Котельникової [27] (Україна) електронне урядування визначається у якості системи управління державою, заснованої на технологізації, і орієнтованої на такі складові як підзвітність, прозорість та відкритість роботи органів влади, і яка дає змогу створити ефективну комунікацію на рівні органів влади, неурядових структур та населення. Авторка також наголошує, що функціонування зазначеної системи сприяє відкритості роботи уряду, сприяє зниженню витрат адміністративного ресурсу, забезпечує простоту взаємодії, робить публічні послуги для бізнес-середовища та населення більш доступними та якісними. Аналізуючи зазначене трактування відмічаємо, що позиції дослідниці в цілому співпадають із позиціями Європейського Парламенту стосовно того, що дане поняття слід розглядати з позицій дотримання паритетності технологічного та соціоцентричного підходу.

Відповідно до позицій І. Сопілко та Р. Сай [80] (Україна), електронним урядуванням є інтерактивно орієнтована система управління державою, заснована на принципах підзвітності, прозорості та відкритості, яка дає змогу реалізувати процес комунікації на рівні органів влади різних рівнів, неурядових структур та населення використовуючи сучасні засоби ІКТ. Також Автори справедливо зазначають, що електронне урядування не можна розглядати виключно як технологічну процедуру, оскільки впровадження

ІКТ дало змогу здійснити реформування процесу публічного управління. Можемо відмітити, що в даній роботі, як і у попередніх дослідженнях враховано орієнтир на вищезазначені наукові підходи.

Як зазначають Л. Родрігес-Хевія та співавтори [178] (Іспанія), електронне урядування є поєднанням використання ІКТ урядом з організаційними змінами (в системі надання адміністративних послуг, взаємодії на рівні урядових органів, на рівні уряд-населення, уряд-бізнес, уряд-неурядові організації) для покращення його структур і функціонування. Відмічаємо, що автори також визначають зазначене поняття з позицій врахування орієнтиру на паритетність технологічного та соціоцентричного підходу.

В дослідженні М. Муна та співавторів [166] (Південна Корея, США) зазначається, що електронний уряд є системою публічного управління, забезпеченою інтегрованими ІКТ, націленою на пропозицію ефективних та нових можливостей і переваг взаємодії для різних груп зацікавлених сторін, таких як державні установи (G2G), громадяни (G2C) та бізнес-організації (G2B). Автори вказують, що електронне урядування для взаємодії держави та громадян є особливо складним викликом, оскільки поведінка населення може змінюватися з часом. Дослідники наголошують, що удосконалення електронного урядування сприяє частоті звернень громадян до електронної взаємодії, що сприяє економії витрат на її організацію та дає змогу знизити використання адміністративного ресурсу. В розрізі покращення якості електронного урядування автори вказують на потребу адаптації електронного урядування до соціально-контекстуальної компоненти. Тобто, йдеться про те, що електронне урядування не може бути системою взаємодії між державою та громадянами, яка не враховує національних та регіональних особливостей останніх. В даному випадку йдеться про мовні, релігійні, культурні особливості останніх тощо. Можемо зазначити, що хоча автори також звертаються до орієнтиру на паритетність технологічного та

соціоцентричного підходу, вагоме місце у визначенні зазначеного поняття займає акцент на комунікаційній компоненті (комунікаційному підході).

В контексті врахування комунікаційного підходу можемо розглянути трактування сутності поняття електронний уряд в роботі М. Йилдіза [200] (Туреччина). А саме, автор наголошує, що електронний уряд визначається як відносини між урядами, їхніми клієнтами (підприємствами, іншими державними установами / іншими зацікавленими особами та громадянами) та їхніми постачальниками (знову ж таки підприємствами, іншими державними установами/типами та громадянами) за допомогою електронних засобів. Можна припустити, що таке трактування сформульовано виходячи із позицій, що постачальники забезпечують країну відповідними ресурсами, послугами, інформацією тощо. Вказане визначення, як і трактування, подане в роботі М. Муна та співавторів [166], засноване на паритетності технологічного та соціоцентричного підходу із пріоритетністю комунікаційного підходу. Той факт, що автор досліджує зазначене поняття в розрізі організаційної теорії (вказівка на клієнтів, постачальників) є дещо незвичним, оскільки не здійснено посилання на те, що електронне урядування є системою публічного управління. При цьому, на наш погляд, акцент на організаційній теорії також є достатньо слушним та демонструє можливість дослідження зазначеного поняття через призму побудови взаємодії і рамках електронного урядування із його клієнтами та постачальниками. Схоже визначення сутності поняття електронного урядування наведено в дослідженні Ч.-пін Лі та співавторів [155] (Тайвань). Зокрема, дослідники зазначають, що електронний уряд - це електронна доставка інформації та послуг громадянам, бізнесу та державній адміністрації. Відповідно, автори розглядають даний феномен як з позицій організаційної теорії (електронна доставка інформації та послуг відповідному переліку осіб), так і в контексті орієнту на паритетності технологічного та соціоцентричного підходу. Ч.-пін Лі та співавтори [155] не висвітлюють особливостей зазначеного поняття в контексті комунікаційного підходу.

В роботі К.-А. Трембле-Кантін та співавторів [190] (Канада) зазначено, що електронне урядування є системою публічного управління, яка побудована на організації системи надання адміністративних послуг та взаємодії із зацікавленими особами із застосуванням ІКТ. Автори також відмічають складність комунікації на рівні держави та громадян. Можемо припустити, що останнє залежить від соціально-культурних особливостей населення. Відповідно, вони можуть бути відмінними на рівні різних країн, наднаціональних структур, регіонів. Автори, які і М. Йилдіз [200], М. Мун та співавтори [166] при визначенні зазначеного поняття керуються орієнтиром на паритетності технологічного та соціоцентричного підходу із пріоритетністю комунікаційного підходу.

За твердженням Ж. Д. Твізеймана та А. Андерссон [192] (Швеція, Руанда) електронне урядування є використанням урядами інформаційно-комунікаційних технологій у поєднанні з організаційними змінами для покращення структур і операцій уряду, в тому числі для надання адміністративних послуг та взаємодії з громадянами, підприємствами та іншими органами влади. На наш погляд, зазначене трактування сформульовано з позицій паритетності технологічного та соціоцентричного підходу, також важливим є процесному підходу (посилання на необхідність процесів використання урядами інформаційно-комунікаційних технологій у поєднанні з організаційними змінами, надання адміністративних послуг. Окрім вказаного, зустрічається врахування положень комунікаційного підходу (зазначено, що в рамках електронного урядування відбувається взаємодія органів влади з громадянами, підприємствами та іншими органами влади).

Відповідно до позицій Н. Хеттіарачі та Д.А. Харінда-Лакмал [141] (Шрі-Ланка, Камбоджа), електронне урядування є адаптованою системою ІКТ та публічного управління, націленою на надання ефективних та дієвих державних послуг громадянам і підприємствам, яка базується на суспільній цінності (колективне очікування громадян щодо державних послуг).

Відмічаємо, що автори при визначенні сутності зазначеного поняття керуються орієнтиром на паритетність технологічного та соціоцентричного підходу. Важливе місце у трактуванні дослідників займає феномен суспільної цінності, яка створюється за рахунок функціонування електронного урядування. Варто зазначити, що суспільна цінність, яка досягається за допомогою електронного урядування пов'язана із достатньо широким спектром переваг, які забезпечуються завдяки реалізації зазначеного феномену. З позицій Н. Хеттіарачі та Д.А. Харінда-Лакмал [141] визначено, що до ключових детермінант суспільної цінності електронного урядування можна віднести наступні: ефективність, зручність, цифровий перехід. Можемо припустити, що вказаний склад детермінант не є вичерпним, хоча автори виокремлюють ключові напрямки соціальної цінності зазначеного феномену. В дослідженні Х.Р. Гіл-Гарсія та М.А. Флорес-Суньїга [133] (США, Мексика), П. Гупта та П. Сурі [137] (Індія) також визначено схожий перелік складових суспільної цінності електронного урядування. Судячи із складу вказаних детермінант суспільної цінності електронного урядування можемо припустити, що вони є перевагами зазначеного феномену, які створюють його додаткову суспільно значущу вартість (так званий синергетичний ефект).

Аналіз вищезазначених наукових матеріалів дав змогу сформулювати перелік детермінант суспільної цінності електронного урядування, зокрема [авторська пропозиція]:

- перехід до цифрового середовища представлення адміністративних цілей, який забезпечує зниження бюджетних витрат на утримання адміністративного ресурсу, оренду офісних приміщень, використання природних ресурсів;
- можливість зниження негативного впливу на навколишнє природне середовище від скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщень;

- ефективність надання адміністративних послуг та взаємодії між органами державної влади за рахунок ІКТ;
- зручність для користувачів (осіб, яким надаються адміністративні послуги, із якими відбувається взаємодія, персоналу різних органів державної влади);
- якість вмісту інформаційного забезпечення, яке досягається за рахунок швидкого обміну інформаційними даними, використання інтелектуальних технологій (аналізу великих баз даних, машинної обробки, нейронних мереж тощо), можливостей систематизації даних;
- економія ресурсів для збереження великих баз інформаційних даних, необхідних для функціонування органів державної влади;
- покращення цифрової готовності громадян, яка сприяє їх здатності самотійно без залучення адміністративного ресурсу вирішити ті або інші питання, необхідні для життєдіяльності (стосується окремих категорій проактивних користувачів Інтернету);
- можливість передавання досвіду користування сервісами електронного урядування на рівні громадян, яка дає змогу створити для них додаткові переваги у вирішенні нагальних питань життєдіяльності (допомога між рідними, друзями, партнерами, сусідами тощо);
- можливість оперативного залучення унікальних фахівців для надання певних послуг, консультацій (в тому числі із-за кордону, із других континентів). Така можливість може бути реалізована у різних сферах публічного управління, в тому числі це стосується обміну досвідом у сфері організації державної телемедицини, організації навчального процесу, проведення атестацій фахівців органів державної влади, консультації у сфері унікальних експертиз тощо. Також це стосується роботи наглядців на виборчих дільницях, які можуть бути там присутні дистанційно (в тому числі вказане відноситься до можливої участі міжнародних наглядців під час майбутніх президентських, парламентських виборів та виборів до органів місцевого самоврядування в Україні).

Вплив вказаних детермінант може оцінюватись щодо рівня суспільної цінності електронного урядування будь-якого органу державної влади.

В табл. 1.2 наведено порядок оцінки у даній сфері за детермінантами, систематизованими в рамках категорій.

Таблиця 1.2

**Порядок оцінки суспільної цінності електронного урядування
органу державної влади за основними детермінантами**

№ п/п	Категорія / вид детермінант суспільної цінності електронного урядування	Оцінка (бали)
1	2	3
1	Економічна категорія	
1.1	Перехід до цифрового середовища представлення адміністративних цілей, який забезпечує зниження бюджетних витрат на утримання адміністративного ресурсу, оренду офісних приміщень, використання природних ресурсів	Дані стосовно економії витрат можуть бути отримані в бухгалтерії, інших відділах органу державної влади. Кінцева бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
1.2	Економія ресурсів для збереження великих баз інформаційних даних, необхідних для функціонування органів державної влади	Дані за вказаною детермінантою можуть бути отримані в інформаційному підрозділі. Кінцева бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
2	Екологічна категорія	
2.1	Можливість зниження негативного впливу на навколишнє природне середовище від скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщень	Оцінюється за рівнем скорочення використання ресурсів (можливе надання кількісних даних). Дані стосовно вимірювання та порівняння використання ресурсів можуть бути отримані у господарському підрозділі. Кінцева бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3	Соціальна категорія	Всі компоненти соціальної категорії можуть бути оцінені за допомогою опитування громадян, підприємств, також можливий моніторинг соціальних мереж (із залученням засобів штучного інтелекту) для виявлення оцінок роботи електронного урядування за даними напрямками
3.1	Ефективність надання адміністративних послуг та взаємодії між органами державної влади за рахунок ІКТ	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.2	Зручність для користувачів (осіб, яким надаються адміністративні послуги, із якими відбувається взаємодія, персоналу різних органів державної влади)	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Продовження таблиці 1.2

1	2	3
3.3	Якість вмісту інформаційного забезпечення, яке досягається за рахунок швидкого обміну інформаційними даними, використання інтелектуальних технологій (аналізу великих баз даних, машинної обробки, нейронних мереж тощо), можливостей систематизації даних	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.4	Покращення цифрової готовності громадян, яка сприяє їх здатності самостійно без залучення адміністративного ресурсу вирішити ті або інші питання, необхідні для життєдіяльності (стосується окремих категорій проактивних користувачів Інтернету)	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.5	Можливість передавання досвіду користування сервісами електронного урядування на рівні громадян, яка дає змогу створити для них додаткові переваги у вирішенні нагальних питань життєдіяльності (допомога між рідними, друзями, партнерами, сусідами тощо)	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.6	Можливість оперативного залучення унікальних фахівців для надання певних послуг, консультацій (в тому числі із-за кордону, із других континентів)	Бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Джерело: складено авторкою

В даному випадку пропонується використання бальної оцінки кожної із детермінант (від 0 балів (мінімальний вплив) до 10 балів (максимальний вплив)). Передбачена якісна оцінка, пов'язана із залученням експертів або службовців досліджуваного органу державної влади (інших органів державної влади). Показники можуть бути оцінені із застосуванням внутрішніх матеріалів органів місцевого самоврядування, у випадку їх відсутності проводиться тільки бальна оцінка.

Нами висвітлено методологічне забезпечення оцінки суспільної цінності електронного урядування органу державної влади за окремими детермінантами — економічною, екологічною та соціальною. На відміну від існуючих підходів, що передбачають встановлення загального рейтингу

електронного урядування на рівні країн, у межах цього дослідження запропоновано підхід, який дозволяє здійснювати оцінку діяльності кожного окремого органу державної влади.

Керуючись існуючими підходами щодо трактування сутності поняття електронне урядування нами сформульовано його визначення, яке враховує встановлені особливості розвитку. А саме, ***електронне урядування** – це система державного управління на рівні відповідних ланок, сфер життєдіяльності та інфраструктур, яка інтегрована із інтелектуальними цифровими інформаційно-комунікаційними технологіями для ефективного надання адміністративних послуг, забезпечення взаємодії із зацікавленими сторонами, є відкритою, прозорою, націлена на реалізацію компетенцій та функцій органів державної влади, сприяє досягненню цілей сталого розвитку* [визначено авторкою]. В даному випадку, акцент на забезпеченні цілей сталого розвитку враховує склад детермінант суспільної цінності електронного урядування.

Перейдемо до визначення сутності поняття **електронна участь**. Даний термін не використовується з такою частотою, як електронне урядування.

В дослідженні А. Константинівської (Україна) поняття електронна участь розглядається як синонім поняття електронна демократія. Аналіз положень роботи авторки показав, що вона не представляє трактування зазначеного поняття, але характеризує його у якості інструменту держави щодо залучення громадян до публічного управління із застосуванням ІКТ. Дослідниця справедливо вказує, що таке забезпечення суспільного представництва характерне для органів місцевого самоврядування.

В роботі В. Іщенко [21] (Україна) також не наведено формулювання сутності поняття електронної участі (електронної демократії), але здійснено посилення на те, що цей феномен визначається як представництво народу у системі державного управління різних рівнів. Відповідно, акцент на представницьку ознаку зазначеного поняття є пріоритетним при його характеристиці.

У статті А. Акімова [1, с. 26] (Україна), електронна демократія визначена у якості суспільної організації, в рамках якої населення, бізнес-середовище, представники громадських організацій приймають представницьку участь у системі публічного управління та мають вплив на ухвалення управлінських рішень в даній сфері. Відповідно, автор, як і попередні дослідники здійснює акцент на тому, що зазначений феномен заснований на представницькій ознаці.

Згідно із позиціями Ю. Орловської та співавторів [48] (Україна) термін електронної демократія, як і у роботах вищезазначених авторів, визначається через орієнтир на ознаку представництва громадськості у системі публічного управління із застосуванням ІКТ. Вказане представництво, за твердженням дослідників, реалізується за допомогою сучасних можливостей ІКТ, в тому числі передбачає діалогову взаємодію стосовно рішень, які ухвалюються на рівні органів влади.

Згідно із змістом розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р. [25], термін електронна участь визначається в площині підходу, аналогічного до розглянутих вище, тобто, в контексті орієнтиру на ознаку представництва громадськості у системі публічного управління із застосуванням ІКТ. В положеннях зазначеного документу, як і у ст. 1 Закону України від 01.12.2022 р. № 2807-IX [67], поняття електронної демократії визначається із позицій, схожих із тими, які встановлені стосовно електронної участі.

Можемо констатувати, що хоча поняття електронна участь (або електронна демократія) не знайшло достатнього наукового дослідження, існуючі підходи щодо його визначення не вирізняються дискусійністю. Відповідно, можемо стверджувати, що електронна участь (або електронна демократія) виступає інструментом залучення громадськості до функціонування системи публічного управління на різних рівнях, яка забезпечується інтегрованою інфраструктурою інтелектуальних цифрових інформаційно-комунікаційних технологій [авторське визначення].

Наступним досліджуваним нами поняттям є **електронне голосування**.

Як зазначає М. Гриськов [10], електронне голосування є цифровою трансформацією виборчого процесу в контексті автоматизованої обробки результатів голосування та безпосереднього голосування із застосуванням сучасних засобів ІКТ (мобільних телефонів, комп'ютерів) та інформаційних цифрових систем, порталів, адаптованих для здійснення даного процесу. Автор справедливо зауважує, що електронне голосування виступає одним із проявів впливу цифровізації на становлення демократії. Відповідно, констатуємо, що автор при визначенні вказаного поняття звертається до технологічно-процесної ознаки. А саме, технологічна складова визначається при посиланні на використання ІКТ, вплив цифровізації та інформаційних цифрових систем, порталів.

В дослідженні І. Жаровської [18] (Україна) представлено особливості впровадження електронного голосування в світі на рівні пілотних проектів. А саме, зазначено, що Естонії в 2017 р. було впроваджено електронне голосування, і умови участі у ньому передбачають можливість виборцю змінювати власний вибір через електронний кабінет стільки разів, скільки громадянин хоче до строку закінчення виборчого процесу. Вказане, на наш погляд, окрім того, що демонструє дію демократичного волевиявлення підкріпленого засобами цифровізації. Також така організація електронного голосування демонструє гнучкість даного феномену як процесу електронної реалізації виборчих прав громадян.

В роботі М. Афанасьєвої та М. Стоянова [3] (Україна) зазначено, що електронне голосування характеризується високим рівнем конфіденційності, оскільки передбачає використання системи подвійного шифрування даних. Зокрема, одна система шифрування забезпечує конфіденційність волевиявлення виборця під час голосування, інша – дає змогу працівникам виборчих дільниць розшифровувати бюлетені без порушення конфіденційності. На наш погляд, вказані можливості електронного голосування забезпечують більш високий рівень конфіденційності порівняно

із традиційними виборами. Безумовно, в даних умовах електронне голосування пов'язане із викликами та ризиками кіберзлочинів. Констатуємо, що на загальному рівні електронне голосування характеризується ознакою конфіденційності.

Відповідно до положень розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р. [25], електронне голосування є голосуваннями, які дають змогу ухвалити всі можливі види публічних питань, в тому числі це стосується різноманітних опитувань, референдумів, виборів, пов'язаних із застосуванням цифрових технологій підрахунку та ідентифікування голосу. В рамках вказаного документу здійснено акцент на ідентифікації особи, яка віддає свій голос під час електронного голосування, що вказує на ознаку конфіденційності.

Варто зазначити, що електронне голосування є однією із складових інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як у питаннях виборчого процесу, так і стосовно інших сфер. Зокрема, можна відмітити реалізацію даного процесу при вирішенні різних питань у сфері прийняття управлінських рішень у багатьох галузях та інфраструктурах. Це, і підписання електронних петицій, і електронне голосування за перейменування назв територій, об'єктів тощо. В даному випадку також використовується система подвійного шифрування та підтримується конфіденційність волевиявлення.

Досліджуване нами поняття інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади не знайшло наукового обґрунтування в роботах вітчизняних та зарубіжних вчених. Але є дослідження, які висвітлюють такі поняття як інформаційно-технологічне забезпечення органів влади, організаційно-аналітичне забезпечення в даній сфері. Можемо констатувати, що інформаційно-технологічний супровід є процесом забезпечення діяльності органів влади. Керуючись припущенням, що електронне урядування, електронна участь (електронна демократія) та електронне голосування виступають у якості основних складових

досліджуваного феномену, здійснимо його трактування виходячи із вказаних структурних складових. А саме, **інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади** - це комплексна система забезпечення реалізації функцій та компетенцій органів публічної влади різних рівнів, інтегрована із інтелектуальними цифровими інформаційно-комунікаційними технологіями, яка підтримує здійснення електронного урядування (адміністративних послуг та організацію взаємодії із зацікавленими особами (громадянами, бізнес-середовищем, недержавними організаціями, урядами інших держав тощо)), електронну участь (електронну демократію), електронне голосування, забезпечуючи створення суспільної цінності вказаних компонент шляхом досягнення паритету між технологізацією системи та соціоцентризмом [авторське трактування]. Для прикладу розроблено схему (рис. 1.3), яка демонструє інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади та взаємозв'язок між його компонентами.

Органи публічної влади взаємодіють із цифровими технологіями та електронним урядуванням, що дозволяє автоматизувати управлінські процеси.

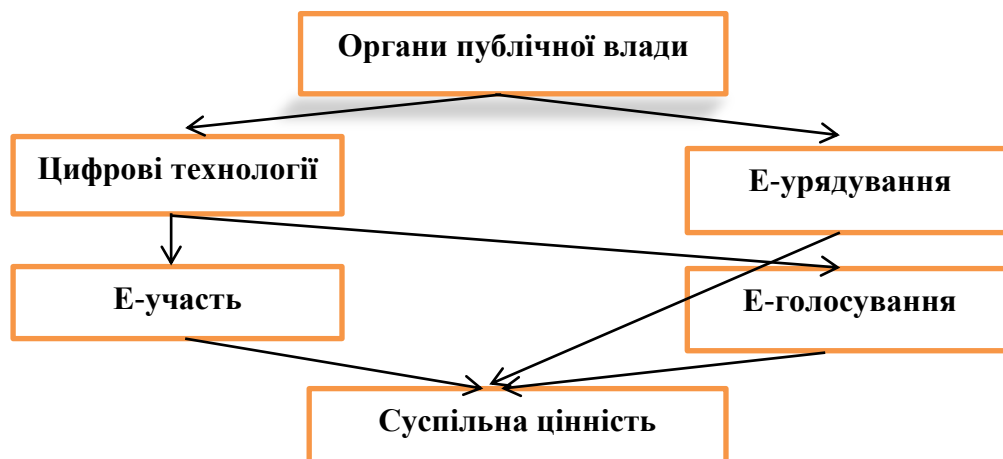


Рис. 1.3. Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади та взаємозв'язок між його компонентами

Джерело: складено авторкою

Цифрові технології підтримують електронну участь і електронне голосування, створюючи нові можливості для громадянського суспільства. Електронне урядування, електронна участь і електронне голосування сприяють формуванню суспільної цінності, підвищуючи ефективність публічного управління. Сема демонструє цілісний підхід до цифрової трансформації публічного управління, ігноруючи сучасні ІКТ до покращення взаємодії між державою та суспільством.

Було здійснено систематизацію й узагальнення категоріального апарату феномену інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. При визначенні даного поняття розглянуто такі компоненти як електронне урядування, електронна участь (електронна демократія), електронне голосування. Можемо зазначити, що диджиталізація основних сфер та інфраструктур публічного управління може вплинути на розвиток характеристики та особливостей інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

Висновки до розділу 1

Дослідження теоретичних засад організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади дозволило сформулювати такі висновки:

1. Встановлено, що в умовах сучасності інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади сприяє прискоренню суспільних трансформацій та впровадженню сучасних цифрових технологій у сферу публічного управління. Визначено, що наявні цифрові інструменти дозволяють скоротити витрати часу та коштів у процесах реалізації функцій органів публічної влади, наданні адміністративних послуг та здійсненні процесів і процедур публічного управління. Висвітлено основні теоретичні підходи щодо впровадження електронного урядування, орієнтованого на забезпечення сталості діяльності органів державної влади та органів

місцевого самоврядування. Акцентовано увагу на ключових засобах цифровізації, серед яких Інтернет речей, великі дані, хмарні обчислення, CRM-системи, MDM-системи, Web 2.0, чат-боти тощо. Охарактеризовано еволюцію інформаційно-технологічного супроводу як передумову та визначальний фактор удосконалення функціонування органів державної влади. Сформульовано концептуальні засади інформаційно-технологічного забезпечення як складової соціально-політичного регулювання, що сприяє відкритості державних даних і прозорості урядових структур. Виявлено, що інтелектуалізація публічного управління шляхом застосування штучного інтелекту та аналізу великих даних є ключовим напрямком розвитку інформаційно-технологічного супроводу. Узагальнено, що сучасні інформаційні технології спрямовані на забезпечення ефективної, прозорої та суспільно орієнтованої діяльності органів публічної влади.

2. У дослідженні здійснено систематизацію та характеристику основних сутнісних ознак інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Серед вказаних ознак виокремлено, зокрема: прозорість, відкритість комунікаційність, чутливість реагування, доступність до даних, суспільно ціннісна ознака, ознака участі. Розглянуто існуючі на нинішньому етапі особливості становлення зазначеного процесу, а саме: опір впровадженню, складність доступу через недосконалу інфраструктуру ІКТ, захисту даних та забезпечення кібербезпеки, інтеграція різних інформаційних систем для забезпечення взаємодії органів влади.

3. Наведено систематизацію й узагальнення категоріального апарату феномену інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. При визначенні даного поняття розглянуто такі компоненти як електронне урядування, електронна участь (електронна демократія), електронне голосування. Визначено, що диджиталізація основних сфер та інфраструктур публічного управління може вплинути на розвиток характеристики та особливостей інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1 Нормативно-правове забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України

Розвиток інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України відбувається відповідно до існуючого нормативно-правового забезпечення. Останнє стосується регулювання таких компонентів, як електронне урядування, управління кібербезпекою, інтеграція інформаційно-аналітичних систем тощо. Ефективність інформаційно-технологічного супроводу в досліджуваній сфері ідентифікує якість, відкритість, прозорість, соціальну орієнтованість органів публічної влади, визнання курсу країни в площині підтримання цілей сталого розвитку. Визначення основних засад нормативно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті трансформаційних змін суспільного розвитку дасть змогу встановити прогрес в цій сфері, який демонструється на рівні національного законодавства.

З огляду на те, що Україна є країною, що розвивається, більшість процесів в державі знаходяться на стадії становлення. Вказане стосується і інших країн із аналогічним типом економічного розвитку. При цьому, зазначене не відноситься до розвитку інформатизації та цифровізації в зазначеній сфері. Зокрема, Україна в 2020 р. займала 69 місце в світі за Індексом розвитку електронного урядування (EGDI), в 2022 р. – 46 місце, в 2024 р. – 30 місце (рис. 2.1) [117]. На особливу увагу заслуговує досягнення України за *Індексом електронної участі (EPI)* (комплексний показник, який розкриває додаткові характеристики готовності уряду до застосування ІКТ при наданні адміністративних послуг через використання людських ресурсів,

інфраструктури ІКТ, онлайн-сервісів). Встановлено, що за Індексом електронної участі в 2020 р. Україна посідала 46 місце, в 2022 р. – 57 місце, в 2024 р. – 1 місце з-поміж 193 країн. [117].

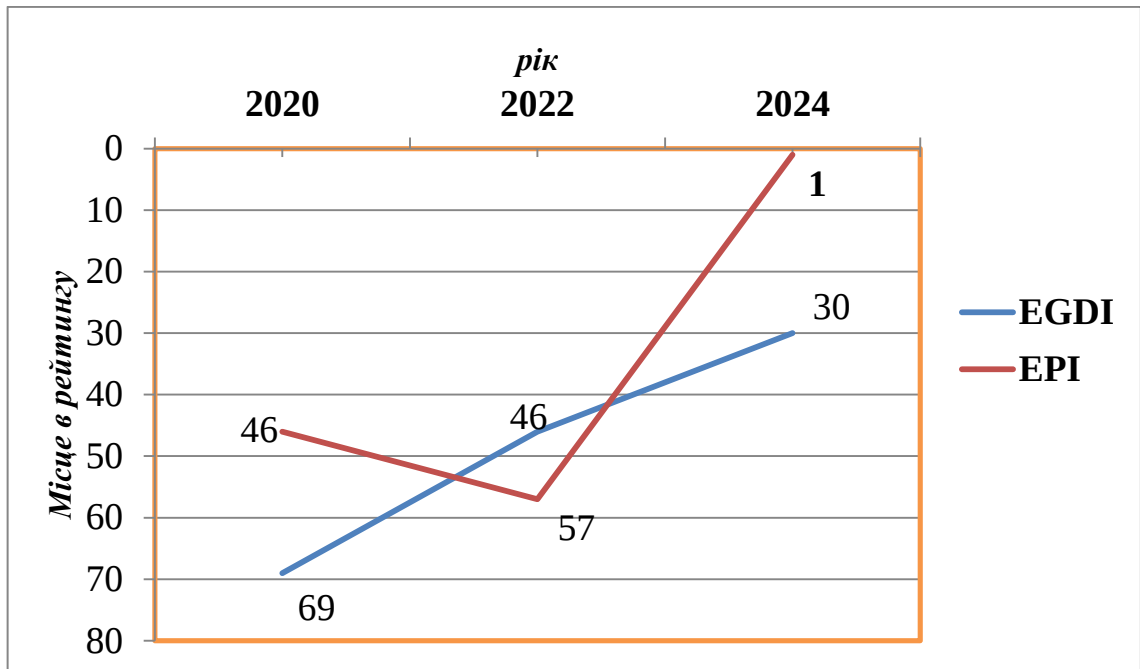


Рис. 2.1. Схема динаміки місця України за Індексом електронного урядування (EGDI) та Індексом електронної участі (EPI) період 2020-2024 років

Джерело: розробка авторки на підставі [117]

Відповідно, цей напрямок розвивається більш активно, що обумовлено потребою швидко, якісно, безпечно вирішувати широкий спектр завдань органів публічної влади (в тому числі в площині надання адміністративних послуг населенню). Такий стрімкий розвиток вказаної сфери пов'язаний із відповідним становленням нормативно-правового забезпечення. Характеристика розвитку нормативно-правового забезпечення в зазначеній площині дасть змогу проаналізувати стан даного процесу і виявити його ключові етапи.

В дослідженні Т. Куруса [39] (Україна) представлена еволюція нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні.

Автор справедливо відмічає, що становлення зазначеного процесу включає формування:

1) Конституційного рівня регулювання, пов'язаного із визначенням правових норм щодо функціонування органів місцевого самоврядування та органів державної влади, розвитку Інтернету, гарантування прав на інформацію тощо. Дослідник зауважує, що завдяки конституційним нормам створено правові підстави для розвитку електронного урядування в Україні. В роботі Т. Куруса [39, с. 76] виокремлено три ключових напрямки конституційного забезпечення електронного урядування, зокрема:

- норми, якими забезпечено право громадянина на інформацію: поширення, використання, зберігання збір даних (ч. 2 ст. 34 Конституції України); право на ознайомлення, спростування недостовірних даних про себе (ст. 32 Конституції України); гарантування таємниці інформації (ст. 31 Конституції України);

- норми, які передбачають виборчі права громадян і передбачають можливість для громадянина балотуватись до органів влади (вказівка на статті 141, 76, 71, 70 та ст. 38 Конституції України);

- норми, що стосуються організації та ролі публічної влади в Україні (статті 5, 6, 7, 8, 38 Конституції України).

Можемо зазначити, що представлений перелік напрямків конституційного забезпечення підстав електронного урядування можна розширити за рахунок:

- норм, які визначають електронне урядування в сфері забезпечення доступу до екологічної інформації (ст. 50 Конституції України);

- норм, якими передбачено таємність голосування громадян та вільне волевиявлення на виборах різних рівнів (ст. 71 Конституція України). В даному випадку вказане положення стосується передумов впровадження електронного голосування, можливості реалізації якого досліджуються для українських реалій в умовах воєнного стану. Конституційні норми визначають потребу гарантувати такі важливі аспекти як таємниця вибору та

вільне волевиявлення. Зазначені засади повинні бути забезпечені при електронному голосуванні, актуальним є питання гарантування високого рівня кібербезпеки та недопущення втручання у інформаційну систему електронних виборів в країні.

2) Нормативно-правової бази регулювання:

- Правових засад впровадження електронного урядування на національному рівні в контексті визначення норм, пов'язаних із: гарантуванням доступу фізичних та юридичних осіб до інформаційних відомостей органів влади різних рівнів (Указ Президента України від 01.08.2002 р. № 683/2002 (щодо забезпечення відкритості функціонування органів влади), Постанова Кабінету міністрів України від 24.02.2003 р. № 208 [63] (встановлення заходів стосовно впровадження інформаційної системи «Електронний уряд»)); введення у обіг електронної документації (різні категорії документів) (Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV [60]); визначення відносин та правових засад, які регулюють електронний цифровий підпис (Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV (втратив чинність) [59]) (період 2002-2009 рр.) і вказане питання регулювалось Законом України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII [61]).

Констатуємо, що в 2002-2009 рр. формуються нормативно-правові засади впровадження електронного урядування для розвитку доступу до інформації для фізичних, юридичних осіб та надання електронних адміністративних послуг.

- Правових засад стратегічного розвитку електронного урядування в контексті оптимізації реалізації функції наданні електронних адміністративних послуг та покращення інформатизації (спрощення доступу для фізичних, юридичних осіб до інформаційних відомостей). Вказаний напрямок охоплює 2010-2019 рр. В рамках вказаних складових зазначеного напрямку виділено: концептуальні засади щодо розвитку зазначеного процесу; правові аспекти регулювання доступу до публічної інформації (Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI [58]); ключові принципи

представлення адміністративних послуг в Україні (Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [56]), які стали підставою надання останніх в рамках реалізації електронного урядування; програмні заходи стосовно створення платформи Єдиний державний портал адміністративних послуг; нормативно-правове регулювання інституційного управління електронним урядуванням в Україні; внесення змін до законодавства стосовно управлінням організацією подання петицій з боку громадян з урахуванням діяльності електронних сервісів (зміни до Закону України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР [64]); комплексне забезпечення організаційно-правових засад представлення електронних довірчих послуг (Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII [61]); нормативно-правові аспекти надання електронних (публічних) послуг (Закон України від 15.08.2021 р. № 1689-IX [69]).

- Правових засад трансформації електронного урядування відповідно до тенденцій активізації останнього в Україні в рамках євроінтеграційних процесів. В рамках даного напрямку відбувається ухвалення: нормативно-правових актів, які регулюють створення нових інституційних структур, пов'язаних із цифровізацією економіки, удосконалення організаційно-технічного, технологічного забезпечення надання адміністративних послуг, доступу до інформації (Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX, Постанова Кабінету Міністрів України від 18.08.2021 № 911, Постанова Кабінету Міністрів України від 18.12.2019 № 1051, Закон України від 16.07.2021 № 1689-IX) [57; 62; 51; 70]; нормативно-правових актів, якими визначається створення функціонування цифрових державних сервісів та програм на їх основі (Портал «Дія» і відповідні цифрові сервіси), (Постанова Кабінету Міністрів України від 10.03.2021 № 184) [50]. Вказаний напрямок охоплює період з 2019 р. і до теперішнього часу.

Наведена Т. Курусом [39] еволюція нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні є достатньо комплексною, враховує ключові етапи становлення зазначеного процесу.

Інші наукові дослідження питання еволюції нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні, еволюції кібербезпеки, еволюції цифрової трансформації (в тому числі в контексті створення інформаційно-технологічного забезпечення роботи органів публічної влади) також в цілому передбачають визначення періодизації даного процесу, схожої із тією, яка подана Т. Курусом. А саме, можна відмітити роботи О. Мазура [42] (Україна), О. Романчук та співавторів [73] (Україна), О. Волоха [6] (Україна) тощо.

Якщо аналізувати основні нормативно-правові документи, матеріали наукових досліджень [42; 73; 7; 30; 34] стосовно електронного урядування, можемо відмітити, що пряме визначення щодо основних правових засад його реалізації визначено в таких документах:

- *розпорядженні Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р.* [24], в якому окреслено концепцію розвитку зазначеного феномену та розкрито стратегічні заходи його реалізації. До складу таких заходів у 2017 р. було віднесено: модернізацію порядку надання адміністративних послуг і порядок покращення комунікації на рівні уряду, бізнес-середовища та фізичних осіб з огляду на можливості цифровізації; удосконалення системи публічного управління в умовах застосування цифровізації; управління комплексним становленням досліджуваного процесу (електронним урядуванням). Відповідно, зазначений документ найбільш ґрунтовно визначає зміст та склад заходів розвитку електронного урядування в країні;

- *розпорядженні Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р.* [81], в рамках якого сформульовано основні засади розвитку даного процесу, які охоплюють як покращення рівня надання адміністративних послуг із застосуванням ІКТ, взаємодії на рівні відповідних органів влади, бізнес-середовища, населення, оптимізацію інтеграції основних сервісів, так і удосконалення рівня готовності посадових осіб та державних службовців до використання ІКТ в системі електронного урядування тощо.

В роботі В. Луценко, Т. Пікулі [41] (Україна) наведено структуру нормативно-правового забезпечення цифрової трансформації в Україні в контексті виділення нормативної (закони, підзаконні акти) та директивної компонент (постанови, стратегії, плани та концепції розвитку). Важливим внеском авторок у дослідження еволюції нормативно-правової бази в цій сфері є твердження про те, що її становлення пов'язане із впливом держави як на суспільство, бізнес-середовище в цілях інформаційно-технологічного забезпечення через державно-приватне партнерство та державно-правову діяльність в контексті орієнтуру на людиноцентричний підхід. Акцент на вказаному підході, на наш погляд, вказує на те, що нормативно-правове забезпечення в цій сфері відповідає концепції сталого розвитку, програмні засади якої встановлено з боку ООН і адаптовано як Україною, так і багатьма країнами світу.

Згідно із положенням дослідження О. Скіцько та О. Ширшова [77] (Україна) визначено, що нормативно-правове забезпечення кібероборони регулюється конституційними нормами та нормами законодавства. Автори вказують, що більшість законів переважно націлені на визначення правових засад у загальній сфері, і лише окремі із них орієнтовані на правові особливості кібероборони в країні. Зокрема, справедливо зазначено, що ключовим нормативно-правовим актом в даній області є Закон України від 05.10.2017 р. № 2163-VIII [68], яким встановлено організаційно-правовий механізм кіберзахисту, орієнтований на захист інтересів людини, суспільні та національні інтереси в середовищі кіберпростору, встановлення правових засад інституціонального управління в зазначеній сфері.

В дослідженні А. Омельченка [47] (Україна) справедливо відмічається, що положення Закону України від 05.10.2017 р. № 2163-VIII містять комплексне забезпечення основних компонент організаційно-правового механізму реалізації кіберзахисту в Україні. Також автор виокремлює весь перелік нормативно-правових документів, які регулюють цей феномен, а саме, вказано на: Конституцію України; закони, які стосуються забезпечення

електронної комунікації, захисту інформації, основ зовнішньої та внутрішньої політики, національної безпеки тощо; міжнародні нормативно-правові документи в даній сфері.

Аналіз змісту Закону України від 05.10.2017 р. № 2163-VIII [68] дозволяє констатувати, що його положеннями:

- визначено основну термінологію у сфері кібербезпеки, представлення якої забезпечує уніфікованість щодо комунікації за вказаним напрямком. Комплексне охоплення процесів, явищ і загроз у цій сфері за допомогою чітко визначених та уніфікованих термінів дозволяє уникнути труднощів у правовому тлумаченні, зокрема з боку правоохоронних органів і судової влади.

- встановлено структуру управління забезпечення безпекою у кіберпросторі України (суб'єктний склад) (ст. 5). Можемо констатувати, що в Україні це вертикальна ланка управління, очолювана Президентом України через відповідні інституції, які знаходяться в його підпорядкуванні. При цьому, контроль законності управління в зазначеній сфері покладено на законодавчу ланку країни - Верховну Раду України (ст. 15);

- сформульовано організаційно-правову підставу надання інформаційних відомостей у сфері міжнародних кіберзлочинів іншим державам. Зазначено, що цією підставою є запит з боку останніх та можливість інформування без нього стосовно фактів, прогнозів міжнародних кіберзлочинів (якщо вказане не йде всупереч судовому або досудовому розслідуванню) (п. 4 ст. 14);

- передбачено державно-приватну взаємодію (ст. 10). Вказаний напрямок управління кібербезпекою в країні пов'язаний із виділенням організаційно-правових підстав щодо залучення волонтерських організацій для формування системи встановлення, недопущення та своєчасного усунення кіберзагроз. Зазначене свідчить про прагнення українського законодавця забезпечити максимально результативне забезпечення визначеного процесу в Україні. Пунктом 6 статті 10 вказаного закону

передбачено, що визначене партнерство в тому числі використовується для практичної підтримки та консультацій між партнерами (держава-приватний ІТ-сектор) у випадках кібератак.

Необхідно виділити такий компонент електронного урядування як **електронне голосування**, який знаходиться на стадії поступового впровадження в Україні. Електронне голосування на цьому етапі не впроваджується та не має належного нормативно-правового регулювання. Водночас варто зауважити, що для його запровадження вже створено окремі нормативно-правові основи, які забезпечують технічну базу цього процесу. Зокрема, як справедливо зазначено в роботі О. Токар-Остапенко [83] (Україна), здійснюється регулювання:

- *використання електронних методів ідентифікації осіб* (Bank ID, Mobile ID, ID-картки). Орієнтир на зазначені методи може бути застосований при проведенні електронного голосування (у випадку їх впровадження) для ідентифікації громадян. Регулювання засобів електронної ідентифікації здійснюється відповідно до норм наказу Міністерства цифрової трансформації України від 05.12.2022 р. № 130 [5];

- *електронного підпису* (раніше використовувався термін електронний цифровий підпис). Нормативно-правові засади здійснення електронного підпису встановлено положеннями Закону України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII [61]. Варто зазначити, що на нинішньому етапі електронний підпис фізичні особи використовують для участі у різних видах громадського голосування (у порталі «Дія») (щодо вибору певних фахівців, вибору учасників заходів, перейменування вулиць, місць тощо), для проведення платежів до бюджету на електронних платформах, подання фінансової звітності. Відповідно, використання електронного підпису, як і електронна ідентифікація можуть бути використані під час виборів.

Особливої уваги заслуговує питання надання адміністративних послуг в Україні. Особливості зазначеного процесу представлено в роботах Ю. Соломко [79], О. Дубініної [15], С. Чернова [89], М. Алюхадара та

співавторів [97], С. Кіма та співавторів [151], Й. Менсах [162], С. Хоку та М. Кабір [144], М. Дженссена та співавторів [147], С. Навафлех [168], М. Курфалі та співавторів [153], С. Шарми та співавторів [183] тощо.

Надання адміністративних послуг органами виконавчої влади України — питання, що потребує особливої уваги як практиків, так і науковців, адже втілює в собі базові принципи публічного управління, що мають безпосередній вплив на процеси суспільного розвитку та його стабільного функціонування. З огляду на це пропонуємо звернути увагу на Закон України від 15.08.2021 р. № 1689-IX [69]. Одразу зауважимо, що тут чітко простежується тенденція, що притаманна сучасній регуляторній політиці у сфері адміністративних послуг, а точніше — йдеться про принцип «paperless», тобто нормативно закріплюється підхід, за якого всю необхідну документацію можна було б подавати до відповідних інстанцій та отримувати результат у електронній формі. У статті 4 згаданого Закону закріплено нові засади функціонування всієї системи, як от: адміністративного спрощення, орієнтованості на громадян, багаторазовості використання та збереження інформації, однак важко не погодитися із висновком Головного юридичного управління Апарату Верховної Ради України про те, що наведене положення акта законодавства позбавлене правової визначеності, адже не несе жодного нормативного навантаження, бо ж зазначені принципи не є розтлумаченими ані у цьому нормативно-правовому акті, ані у будь-якому іншому. А втім, ми схильні вважати, що ці принципи насправді актуально звучатимуть у національному законодавстві майбутнього, тож їх розуміння законодавцем, безсумнівно, потребує додаткового пояснення [30].

На підтримку принципу «paperless» влучно закріплено положення: якщо необхідна для надання послуги інформація міститься в інформаційно-телекомунікаційних системах (якщо стисло — у державних реєстрах, дані з яких має змогу отримувати портал «Дія»), то надавач електронних публічних послуг повинен отримувати її саме звідти, а не вимагати у заявника подавати

їх власноруч. Окрім того, якщо виникає необхідність в ідентифікації особи, то тепер юридично закріплено можливість робити це за допомогою порталу «Дія», зокрема шляхом «електронного відображення інформації».

Основним здобутком і практичним результатом цифрової трансформації держави є те, що нині ми офіційно можемо надавати електронні публічні послуги, адже їх дефініцію введено у національне законодавство. Разом із тим більш влучним вважаємо термін «цифрові публічні послуги».

Власне, питання визначення «електронних публічних послуг» критикувалося і Головним юридичним управлінням Апарату Верховної Ради України, оскільки у законодавстві наявна правова колізія. Якщо проаналізувати зміст цього поняття, то електронна публічна послуга включає в себе адміністративну послугу, однак відповідно до частини 1 статті 1 Закону України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [56] така послуга надається за заявою або запитом особи, а відповідно до частини 2 статті 1 Закону України від 15.08.2021 р. № 1689-IX електронна публічна послуга може надаватися як за запитом / заявою особи, так і без подання такого звернення. Ми бачимо, що нормативне регулювання відповідно до частини 2 статті 1 Закону України від 15.08.2021 р. № 1689-IX фактично поширюється і на адміністративні послуги, однак пригадаймо це у контексті викладеного рішення Конституційного Суду України, що стосується набуття чинності Конституцією України від 3 жовтня 1997 року. Йдеться про момент набуття чинності Основним Законом України, бо як відомо, до того був чинним Конституційний договір між Верховною Радою України та Президентом України, тому щоб скасувати його і Конституцію (Основний Закон) України 1978 року, було ухвалено Закон України «Про прийняття Конституції України і введення її в дію». Однак Конституційний Суд України наголосив на тому, що момент набуття чинності Конституцією України є моментом оголошення результатів голосування Верховною Радою України як суб'єктом, якому була делегована установча влада українського народу, а що

ж до того, чи чинним на той момент був Конституційний договір, то Конституційний Суд України вказує, що конкретна сфера суспільних відносин не може бути водночас врегульованою на рівні однопредметних нормативно-правових актів, які мають однакову правову силу, але містять невідповідності за змістом.

Із викладеного вище, на наш погляд, впливає, що варто розмежовувати поняття «адміністративних послуг» та «електронних публічних послуг», бо якщо співвідносити два нормативно-правових акти, якими їх унормовано, із рішенням Конституційного Суду України від 03 жовтня 1997 р., фактично попереднім актом, то Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [56] повинен би був автоматично скасований. Вважаємо вдалим урахування пропозиції Головного юридичного управління Апарату Верховної Ради України щодо викладення терміна «адміністративна послуга» у частині 1 статті 1 Закону України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [56] як такого, що надається за запитом / заявою / зверненням особи або у випадку настання події для надання такої послуги.

Однією з важливих новацій стало запровадження поняття комплексної електронної публічної послуги. Прикладом такої послуги є «єМалятко». Міністерство цифрової трансформації 11 січня 2022 року підготувало проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання комплексної електронної публічної послуги «єМалятко», який був у подальшому затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 11.08.2023 р. № 853. Цією постановою було схвалено Порядок надання зазначеної послуги. Ця послуга стала першою в Європі, яка надає можливість отримати більше 10-ти різних послуг за однією заявою, тобто передбачається можливість практично всього: від державної реєстрації малюка та визначення його місцезнаходження до отримання одноразової грошової та натуральної допомоги («пакунка малюка») в межах лише однієї послуги, що значно зручніше у сучасних реаліях. За цим нормативно-правовим актом дитину також реєструють як плацента в електронній системі охорони здоров'я [30].

Найпопулярніша нині адміністративна послуга реєстрація місця проживання — вже унормована відповідним нормативно-правовим актом, згідно з яким передбачено інноваційну взаємодію між реєстрами даних Державної міграційної служби, Міністерства юстиції, Державної податкової служби та інших. Тобто вже нині не громадянин повинен звертатися до кожного з державних органів, аби отримати довідку чи інший документ, а ці державні органи діляться потрібною для надання послуги інформацією через імплементацію системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. До того ж тепер стане можливим задекларувати своє місце проживання за допомогою вебпорталу «Дія», а далі ця інформація вноситиметься до реєстру територіальної громади. Це ще раз ілюструє застосування принципу «paperless» на практиці задля забезпечення комфортного державного сервісу нового покоління [30].

Загалом варто наголосити на тому, що Закон України від 05.11.2021 р. № 1871-IX [65] критикувався і Мінцифрою, і Головним юридичним управлінням Апарату Верховної Ради України. Останнє слушно зауважувало, що передання відомостей у порядку міжвідомчої електронної взаємодії з Державного реєстру виборців до реєстрів територіальних громад є порушенням принципів передбачуваності та правової визначеності, адже громадяни не повідомлені, що дані, які вони вносили, будуть ще кудись передаватися, а змін до законодавства щодо функціонування вже раніше згаданих реєстрів не планувалося. Отже, як наголошує Головне юридичне управління Апарату Верховної Ради України, це порушення Конституції України, а також грубе неврахування практики Європейського суду з прав людини. Проаналізувавши рішення Конституційного Суду України від 11.10.2018 р. № 7-р/2018, зазначимо, що поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди допускається лише у виняткових випадках та у разі наявності підстав для цього у національному законодавстві. Окрім того, у мотивувальній частині цього рішення інформацією про особисте чи сімейне життя особи вважаються будь-які відомості, за якими вона може

бути конкретно ідентифікована: національність, освіта, адреса, дата та місце народження тощо.

Задля гармонізації механізму взаємодії влади та громадськості з огляду на реалії сьогодення 04.01.2022 р. Мінцифри зареєструвало проект «Порядок проведення опитування населення України щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг, у тому числі з використанням мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Дія)», в якому пропонується у мобільному застосунку «Дія» передбачити можливість для органів державної влади України влаштовувати соціальні опитування та доносити ініціативи з різноманітних суспільних питань до громадськості у декілька «кліків».

Додаток «Дія» є унікальним в тому, що він об'єднує багато різноманітних послуг, які надають державні органи та установи, у зручному для громадян і доступному в онлайн режимі мобільному додатку. Це дозволяє громадянам швидко та без зайвих зусиль отримувати доступ до різних державних послуг та інформації, що стосується їхніх потреб. Крім того, додаток «Дія» використовує інноваційні технології для полегшення процесу надання послуг, такі як електронний підпис, цифровий ідентифікатор та інші, що дозволяє підвищити ефективність та швидкість надання послуг [32].

Однак передбачаються і певні обмеження: орган державної влади може бути ініціатором опитування лише один раз на місяць, а питання, які він виносить на обговорення, не можуть бути політичного чи комерційного характеру (також вони не можуть стосуватися податків, зборів чи амністії відповідно до Конституції України) [30].

29 грудня 2021 р. було ухвалено постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку формування та перевірки електронного посвідчення водія, електронного свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, їх електронних копій», згідно з якою було врегульовано питання використання електронного посвідчення водія, що відповідно до Порядку (як

і електронне посвідчення про реєстрацію транспортного засобу) генерується вебпорталом «Дія» безоплатно для особи, яка вже отримала національне посвідчення водія та/або посвідчення про реєстрацію транспортного засобу. Так само нині є можливість створити електронні копії таких документів із застосуванням кваліфікованого електронного підпису. Якщо обличчя особи не є відцифрованим у Реєстрі МВС, то використовується його відцифрований образ із паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Згідно з Порядком електронні документи (які, як зауважили розробники, неодноразово доводили свою ефективність, незважаючи навіть на численні кібератаки на вебпортал «Дія», що не містить збережених даних, а у разі потреби звертається до надійно захищених державних реєстрів), а саме — водійські права фактично прирівняли до паперових.

Мінцифра наголошує на тому, що метою розробників згаданого порталу є переведення 100% адміністративних послуг в онлайн-режимі задля забезпечення комфорту, пришвидшення і спрощення процедур взаємодії громадян з органами державної влади, а для осіб, які не користуються мобільним застосунком «Дія», — залишиться можливість отримати їх у Центрах надання адміністративних послуг, що створені та функціонують на всій території України.

Події останнього часу вносять свої корективи в усі сфери суспільного життя, зокрема й у сферу надання органами публічної влади адміністративних послуг, що зумовлено тим, що 24 лютого 2022 р. держава-агресор розпочала повномасштабне вторгнення на територію суверенної України. З огляду на це відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. № 165 зупинено надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання. Так само призупинено видавання дозвільних документів на час дії воєнного стану, до того ж встановлено обов'язок поновити зупинені строки у місячний строк після припинення чи скасування правового режиму воєнного стану. У контексті викладеного варто також зауважити, що режим видавання паспортів громадянина України та паспортів

громадянина України для виїзду за кордон і справді був призупинений відразу, а доступ до них у порталі «Дія» — неможливим, однак згодом він був відновлений на територіях, де це було можливо, що передбачено у Тимчасовому порядку, визначеному в постанові Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. № 170.

У 2022 році в Україні запущено спеціальний правовий режим для ІТ-індустрії, що одержав назву «Дія.Сіті», який від початку повномасштабного вторгнення значною мірою активізувався й суттєво розширився. У постанові Кабінету Міністрів від 18 березня 2022 р. «Деякі питання забезпечення провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» встановлено, що на період дії воєнного стану провадження господарської діяльності суб'єктами господарювання може здійснюватися без дозвільних документів, окрім окремих видів такої діяльності. Однак суб'єкти господарювання подають декларацію про провадження господарської діяльності, яка замінює необхідний для них дозвільний документ на час дії воєнного стану; тепер вони можуть подати її через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, зокрема засобами мобільного додатка порталу «Дія» [30].

Окрім того, реалізовано й пропозицію Мінцифри щодо застосування єДокумента, який є документом, що посвідчує особу на час дії воєнного стану, а обов'язковою умовою його використання особою, як зазначається у Порядку застосування єДокумента в період дії воєнного стану, є використання унікального електронного ідентифікатора (QR-коду).

Із 26 березня 2022 р. портал «Дія» згідно із постановою Кабінету Міністрів України «Про збір, обробку та облік інформації про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації» забезпечує також можливість подати інформаційне повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської

федерації, а Мінцифри забезпечує доступ органів державної влади до таких повідомлень. Цікавим є той факт, що таке інформаційне повідомлення прирівнюється до заяви про надання компенсації за пошкоджені та знищені об'єкти нерухомого майна.

Однією з наступних новацій є те, що через мобільний застосунок «Дія» нині є можливість подати заяву на отримання міжнародної допомоги. Для цього заявнику потрібно перебувати на обліку внутрішньо переміщених осіб, що водночас обмежує коло осіб, які можуть отримати таку допомогу, адже це можуть бути лише українці, яким довелося покинути своє місце проживання. Така заява є лише підставою для отримання міжнародної допомоги, а остаточне рішення ухвалює відповідна міжнародна організація, однак це не забороняє громадянину подати її повторно. Існує також можливість отримати статус внутрішньо переміщеної особи через мобільний застосунок «Дія» [30].

На наш погляд, реалізація комплексу зазначених заходів, хоча й відкриває широкі можливості для модернізації та підвищення ефективності органів публічної влади, **водночас потенційно може зумовити виникнення низки наслідків**, що, поряд із перевагами цифровізації, породжують нові виклики та проблемні аспекти у сфері публічного управління. **Зокрема**, можливе посилення цифрової нерівності через нерівномірний розвиток інфраструктури в регіонах, що ускладнює рівний доступ громадян до електронних послуг. В Україні спостерігається значна диспропорція у рівні цифрової інфраструктури між міськими центрами та сільськими або віддаленими територіями. Це проявляється у відсутності стабільного інтернет-з'єднання, недостатній кількості технічного обладнання в ОМС, а також браку кваліфікованих фахівців на місцях. Така ситуація ускладнює повноцінне надання електронних послуг населенню, особливо в громадах, що перебувають у процесі відновлення або знаходяться в кризових умовах.

Низька цифрова грамотність частини населення та публічних службовців. Частина громадян, зокрема особи похилого віку або маломобільні групи, мають обмежений досвід користування цифровими

платформами, що знижує ефективність комунікації з органами влади. Крім того, не всі державні службовці володіють достатніми ІТ-компетентностями, що знижує якість впровадження та супроводу електронних послуг, а також ускладнює цифрову трансформацію в середині самих органів. Нестача фахових кадрів в ІТ-сфері у державному секторі. В умовах високої конкуренції на ринку праці, державний сектор часто поступається приватному у залученні ІТ-спеціалістів через нижчий рівень оплати праці та обмежені можливості професійного розвитку. Це призводить до кадрового дефіциту в сфері розробки, супроводу та безпеки цифрових сервісів, що своєю чергою гальмує розвиток інформаційно-технологічного супроводу управлінських процесів. Правові прогалини у сфері електронного урядування. Попри значний прогрес у законодавчому регулюванні, нормативно-правова база залишається фрагментарною, а окремі ключові аспекти цифрового урядування (як-от е-участь, безпека ШІ, управління великими даними) залишаються нерегульованими або недостатньо конкретизованими. Це створює правову невизначеність при реалізації цифрових ініціатив, знижує довіру громадян і стримує інновації у публічному секторі. Загрози кібербезпеки та захисту персональних даних. Зростання обсягів обміну інформацією між державою та громадянами в цифровому форматі зумовлює зростання вразливостей до кібератак, витоків конфіденційної інформації та технічних збоїв. Відсутність комплексних механізмів кіберзахисту або недостатнє фінансування сфери інформаційної безпеки ставить під загрозу цілісність і стійкість цифрових державних систем, що в умовах війни чи кризових ситуацій може мати критичні наслідки.

Окрім беззаперечних переваг, цифровізація управлінських процесів супроводжується низкою потенційних проблем, які потребують системного осмислення та стратегічного підходу до їх вирішення. Серед них:

Ризик витіснення людського ресурсу: Масове впровадження автоматизованих процесів та цифрових платформ може призвести до

вивільнення значної кількості працівників, зокрема тих, хто зайнятий у сфері обробки даних, адміністрування та надання стандартних адміністративних послуг. З одного боку, це знижує витрати на персонал, з іншого — провокує зростання соціальної напруги через скорочення робочих місць, особливо серед низькокваліфікованого персоналу.

Цифрова нерівність: Поширення електронних сервісів може посилити соціальну диференціацію, адже не всі громадяни мають рівний доступ до цифрової інфраструктури або достатній рівень цифрової грамотності. Це може призвести до маргіналізації певних груп (людей похилого віку, мешканців сільських територій, осіб з інвалідністю).

Загроза втрати контролю над управлінськими рішеннями: Надмірна алгоритмізація процесів державного управління може зменшити гнучкість системи та обмежити людський фактор у прийнятті рішень, що є важливим у ситуаціях, які вимагають індивідуального підходу, моральної оцінки або нестандартного мислення.

Підвищені вимоги до кібербезпеки: Збільшення обсягів цифрового обміну інформацією між державою та громадянами підвищує ризики витоків даних, кіберзлочинності та зовнішніх атак на інформаційні системи. За відсутності надійних механізмів кіберзахисту, це становить загрозу національній безпеці.

Російська агресія проти України стала суттєвим викликом для цифрової трансформації публічного сектору, посиливши вже наявні проблеми та створивши нові ризики: Фізичне знищення об'єктів цифрової інфраструктури — серверних центрів, мережевих вузлів, обладнання ЦНАПів, що унеможливорює або ускладнює надання публічних послуг в багатьох регіонах. Масові переміщення населення, зокрема ВПО, ускладнюють доступ до електронних сервісів через втрату документів, зміни місця проживання або технічні обмеження. У такому контексті особливого значення набуває дистанційна електронна взаємодія з органами влади. Посилення кіберзагроз з боку держави-агресора, яка здійснює цілеспрямовані кібератаки на

інформаційні системи державного управління, що потребує постійного удосконалення засобів кіберзахисту та реагування. Фінансові та людські ресурси перерозподілені на потреби оборони, що обмежує інвестиції в ІТ-сферу державного управління, уповільнює реалізацію цифрових реформ і розвиток цифрових сервісів на місцях. Потреба у гнучких рішеннях для післявоєнного відновлення — зруйновані інституції, інфраструктура та комунікаційні мережі створюють необхідність у швидкому масштабуванні електронних інструментів, особливо у сфері реєстрації, надання допомоги, адміністрування майнових прав.

Відтак можемо констатувати, що події сьогодення зумовлюють суттєві зміни у процеси взаємодії органів публічної влади (насамперед органів виконавчої влади), зокрема під час організації й надання адміністративних послуг. Нині інновації у сфері публічного управління є невід’ємною характеристикою їхнього повсякденного функціонування, що суттєво впливає як на формат, так і способи їхньої роботи. Це зумовлено новою соціальною реальністю.

В дослідженні проведено ґрунтовний аналіз стану та динаміки розвитку нормативно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті сучасних трансформаційних викликів. Зазначене дослідження охоплює етапи становлення ключових напрямів цифрової модернізації державного управління, зокрема електронного урядування, цифрової трансформації, управління кібербезпекою та розвитку електронної демократії.

У межах аналізу виокремлено основні тенденції в удосконаленні правового поля щодо впровадження ІТ-рішень у діяльність органів влади, а також визначено проблемні аспекти реалізації цих процесів. Особливу увагу приділено правовим основам запровадження електронного голосування в Україні, що розглядається як один із перспективних напрямів забезпечення участі громадян у демократичному процесі в умовах цифровізації.

Нами встановлено, що нормативно-правове забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України розвивається у напрямку поступової цифрової трансформації, яка орієнтована на європейські стандарти та потреби сучасного суспільства.

Було визначено ключові напрями розвитку цієї сфери — електронне урядування, цифрова взаємодія влади та громадян, управління кібербезпекою, електронне голосування — та виявлено проблеми, що уповільнюють їх ефективне впровадження. Зокрема, виявлено правові прогалини, нерівномірність цифрової інфраструктури, низький рівень цифрової грамотності частини населення і працівників органів влади, а також загрози безпеці даних в умовах зростаючої цифровізації.

Особливої уваги потребують виклики, спричинені війною, адже воєнні дії загострили потребу у безпечних електронних сервісах, продемонстрували вразливість критичної інфраструктури та посилили актуальність нормативного регулювання цифрової взаємодії.

Таким чином, зроблено висновок про поступовий, але системний характер нормативно-правових змін, спрямованих на створення ефективного й безпечного цифрового середовища функціонування публічної влади, яке відповідатиме потребам сучасного суспільства та європейським стандартам.

2.2 Методичні заходи органів публічної влади у запровадженні організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу їх діяльності

Питання взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами у контексті надання адміністративних послуг населенню надзвичайно актуальне та має велике значення для ефективного функціонування державних органів і задоволення потреб громадян. Сучасне суспільство надто залежить від інформаційних технологій та доступу до

електронних сервісів. Важливим аспектом забезпечення ефективної діяльності органів публічної влади є їхня здатність надавати адміністративні послуги населенню швидко, зручно та безпечно. Органи публічної влади активно впроваджують інформаційні технології та інформаційні системи для оптимізації цих процесів. Проте є низка питань, які потребують уваги й вирішення в контексті взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами під час надання адміністративних послуг населенню.

Дослідження взаємодії між органами державної влади та інформаційними системами органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню є надзвичайно актуальним у сучасному світі, оскільки ефективне функціонування цих систем має прямий вплив на якість життя громадян і розвиток держави.

Останніми роками спостерігається зростання інтересу до вдосконалення інформаційних систем органів публічної влади з метою поліпшення надання адміністративних послуг населенню. Однією із ключових причин зазначеного є стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх вплив на суспільство. Інформаційні системи можуть значно спростити та прискорити надання адміністративних послуг, знизити бюрократичні процедури та покращити доступність для громадян [28].

Сучасні технології, такі як хмарні обчислення, штучний інтелект, блокчейн та Інтернет речей, відкривають нові можливості для удосконалення інформаційних систем та надання якісних адміністративних послуг. Загальна мета їх використання - адміністративних бюрократичні поліпшити послуг бар'єри та для доступність громадян, зробити та якість зменшити державні органи більш ефективними та прозорими в наданні послуг. Однак під час упровадження цих технологій важливо враховувати питання безпеки, конфіденційності та регулювання. Крім того, глобальні тенденції впровадження електронного урядування та розширення е-послуг

стимулюють зацікавленість у дослідженні та вдосконаленні інформаційних систем органів публічної влади.

Уряди в усьому світі прагнуть забезпечити швидкий та зручний доступ громадян до адміністративних послуг в електронному вигляді. Це дає можливість скоротити черги, зменшити витрати та покращити задоволення потреб населення. Крім того, актуальність досліджень у цій області полягає в необхідності впровадження принципів прозорості, ефективності та інноваційності в роботу органів публічної влади.

Взаємодія між органами публічної влади та інформаційними системами може значно покращити якість та зручність адміністративних послуг, що надаються громадянам. Це допомагає спростити доступ до послуг і полегшує життя населенню. Забезпечення ефективного та зручного доступу до адміністративних послуг є важливим завданням для держави. Використання сучасних інформаційних технологій може поліпшити ефективність та продуктивність органів публічної влади, що своєю чергою може призвести до оптимізації бюджетних витрат та більш ефективного вирішення проблем суспільства. Інформаційні системи можуть допомогти зробити діяльність органів публічної влади більш прозорою, а це важливо для запобігання корупції та підвищення довіри до владних структур [28].

Крім того, інформаційні системи дають змогу органам публічної влади більш ефективно комунікувати з громадянами, надавати їм необхідну інформацію та послуги в режимі онлайн, що особливо актуально у разі кризових ситуацій, таких як пандемія, воєнні дії тощо.

Взаємодія органів державної влади та інформаційних систем підпорядкована різним правовим нормам і вимогам. Це важливо для забезпечення дотримання законів і прав громадян. Важливість співпраці між органами публічної влади полягає в тому, що інформаційні системи можуть сприяти кращій взаємодії між різними органами публічної влади, що є необхідним для вирішення складних проблем і забезпечення цілісності та координації державної політики.

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади є одним із інструментів електронного урядування, що створений, аби уможливити максимально ефективну міжвідомчу взаємодію та спростити механізм надання адміністративних послуг громадянам; це один із аспектів взаємодії за формою G2G (government to government), який також включає в себе керування роботою державного апарату та координацію діяльності регіональних і територіальних підрозділів [31].

На сьогодні технологічний прогрес не зупиняється, і дослідження взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами допомагають впроваджувати нові рішення та технології, що покращують якість послуг і публічного управління. Отже, дослідження у цій області має велике значення для розвитку суспільства та поліпшення якості життя громадян.

Органи публічної влади забезпечують реалізацію інформаційно-технологічного супроводу як самостійно, так і за підтримки вищих органів влади, поширюючи ці процеси на територіальні структури. Впровадження даного процесу відповідає сучасному курсу України в бік впровадження компонент П'ятої промислової революції, пов'язаної із людиноцентризмом, підкріпленим цифровізацією всіх сфер (в тому числі сфері реалізації публічної влади).

Впродовж останніх кількох років спостерігається ріст уваги науковців щодо покращення діяльності органів публічної влади різних рівнів та сфер в контексті підтримання цілей сталого розвитку країни, забезпечення яких здійснюється за допомогою сучасних цифрових інтелектуальних технологій. Окремі дослідники таку роботу органів публічної влади справедливо іменують як розумну роботу. А саме, в роботах Д. Фаньяна та К. Кокельман [131] (США), Г. Лайонса [156] (Великобританія), М. Хенрікссон та співавторів [139] (Швеція) перехід органів муніципальної влади до цифрового управління процесами (в даному випадку транспортною системою) визначається як таке, яке реалізується з позицій розумного

підходу. Зазначені автори виокремлюють в контексті транспортної сфери розумну мобільність в основний напрямок її цифрового та інтелектуального забезпечення.

Вважаємо, що досліджувана нами категорія органів публічної влади відіграє ключову роль у створенні такого напрямку їх розвитку як розумна функціональність. А саме, **розумна функціональність органів публічної влади** — це принцип організації їхнього функціонування, що охоплює широкий спектр соціально-технічних конфігурацій, зокрема цифрову інтелектуальну інфраструктуру та автоматизовані інформаційно-комунікаційні засоби, які забезпечують виконання законодавчо визначених завдань і компетенцій, включаючи надання послуг електронного урядування, сприяння електронній участі громадян і бізнесу, здійснення прозорих електронних закупівель та реалізацію цілей сталого розвитку на різних рівнях управління [авторське визначення].

Представлене трактування виокремлює основні напрямки цифровізації та інтелектуалізації діяльності органів публічної влади, акцентує увагу на ключовому орієнтиру – реалізації цілей сталого розвитку. Можемо зазначити, що досягнення цілей сталого розвитку органами публічної влади реалізується за трьома складовими, визначеними в положеннях табл. 2.1, зокрема, економічній, екологічній та соціальній.

Місце органів публічної влади у запровадженні інформаційно-технологічного супроводу їх діяльності може оцінюватись з позицій реалізації визначеної вище розумної функціональності. Необхідно відмітити, що органи публічної влади всіх рівнів функціонують відповідно до положень законодавства, підзаконних актів (в тому числі положень про вказані органи влади). І, відповідно, організація інформаційно-технологічного супроводу їх діяльності пов'язана із змістом основних завдань, які покладено на них в межах завдань та компетенцій, встановлених на рівні нормативно-правової бази.

Визначення моделі оцінки рівня впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади дасть змогу сформулювати методологічний підхід щодо встановлення їх місця у реалізації курсу країни щодо сталого розвитку (в тому числі в площині розумної функціональності). Можемо зазначити, що більшість наукових праць в даному напрямку сконцентровані переважно на оцінці стану впровадження ІКТ, окремих цифрових інструментів або загальній цифровізації діяльності зазначених органів. В даному розрізі можемо виокремити наукові дослідження Т. Корольок та А. Ковпака [152] (Україна), А. Алієва [2] (Україна), Ц. Ян та співавторів [199] (Китай, Великобританія), М. Гюлер та Г. Бююкезкан [136] (Туреччина) тощо. Також окремі із вказаних робіт використовують рейтинговий підхід, який передбачає оцінку рівня впровадження цифровізації в функціонуванні уряду на рівні країни. В представленому дисертаційному дослідженні нами визначається стан впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності окремих органів публічної влади, відповідно, вказаний напрямок потребує методологічного забезпечення, яке б давало змогу розкрити стан оцінюваної проблематики.

Методологічне забезпечення моделі оцінки рівня впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, яке пропонується нами, передбачає визначення оціночних показників, які будуть характеризувати різні компоненти досліджуваного процесу.

Перша компонента, яка нами буде досліджуватись, частково представлена в положеннях табл. 1.2 при розкритті Порядку оцінки суспільної цінності електронного урядування органу державної влади. Це перша компонента вказаного Порядку – економічна. Оскільки інформаційно-технологічний супровід діяльності органу публічної влади є більш комплексним процесом, аніж електронне урядування органу державної влади, порядок оцінки даного процесу буде більш розширеним і

передбачатиме орієнтир на весь комплекс діяльності зазначеного суб'єкта влади.

У табл. 2.1 наведено методологічне забезпечення оцінки економічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади.

В рамках вказаного методологічного забезпечення передбачено дві складові впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади, стосовно яких оцінюється економічна компонента, зокрема: перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами (із визначеними оціночними підскладовими в площині основних завдань); економія ресурсів для збереження великих баз інформаційних даних, необхідних для функціонування органу публічної влади.

Керуючись визначеним методологічним забезпеченням (табл. 2.1), проведемо оцінку економічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у м. Києві (скорочено: ГУ ДСНС України у м. Києві). Для зазначеної оцінки використано:

Таблиця 2.1

**Методологічне забезпечення оцінки економічної компоненти
впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності
органу публічної влади**

№ п/п	Складові впровадження інформаційно- технологічного супроводу діяльності органу публічної влади	Оцінка економічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Економічна категорія	Середньоарифметичне значення за р. 1.1 та 1.2 (у балах)

Продовження таблиці 2.1

1	2	3
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами:	Середньоарифметичне значення за р. 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5 (у балах)
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Економія витрат на утримання адміністративного ресурсу органу публічної влади (у балах). 4. Економія витрат на оренду офісних приміщень за рахунок впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади (у балах). 5. Економія витрат на використання природних ресурсів (у балах).
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.2	Економія ресурсів для збереження великих баз інформаційних даних, необхідних для функціонування органу публічної влади	Дані за вказаною детермінантою можуть бути отримані в інформаційному підрозділі. Кінцева бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Джерело: складено авторкою

- нормативно-правове забезпечення щодо діяльності зазначеного органу публічної влади. Зокрема, ключове місце серед якого посідає Положення про ГУ ДСНС України у м. Києві, затверджене наказом ДСНС України № 3 від 04.02.20313 р. у редакції ДСНС України від 21.02.2022 р. № 132 [53];

- матеріали впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві, які знаходяться у відкритому доступі на веб-сайті досліджуваної служби [14];

- допомогу 10 незалежних експертів. Оцінка здійснюється за якісними показниками, із застосуванням балів.

Серед основних вимог, які висувалися до них, були наступні:

- наявність вищої освіти, додатково пріоритетом є наявність наукового ступеню, вченого звання у сфері управління сталим розвитком, державним управлінням, ІКТ, здійснення наукової роботи у сфері досліджень зазначених сфер (в тому числі участь у міжнародних науково-практичних конференціях);

- досвід роботи за спеціальністю не менше 5 років, наявність кар'єрного росту;

- високий рівень цифрових знань осіб, які обираються у якості експертів.

У табл. 2.2 здійснено оцінку економічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві. Оцінка здійснюється за станом на березень 2025 р. При цьому, варто зазначити, що на рівні зазначеної служби така оцінка може проводитись стосовно попередніх та прогнозних періодів у разі наявності відповідних даних, які можуть бути у розпорядженні Сектору телекомунікацій, інформаційних технологій та Системи 112, Сектору планування та аналітичного забезпечення, Управління економіки і фінансів, Відділу фінансування та планування тощо. Здійснення зазначеної оцінки дозволить нам встановити економічну компоненту розумної функціональності впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві.

Можемо констатувати, що високий рівень оцінки економічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві обумовлений фактичними досягнення за вказаним напрямком. Хоча на даному етапі реалізації

зазначеного процесу є перспективи стосовно кращої адаптації інноваційних цифрових інтелектуальних засобів, які покращать управління за основними напрямками, виконання основних завдань в рамках основних компетенцій.

Таблиця 2.2

Оцінка економічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві

№ п/п	Складові впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади	Оцінка економічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Економічна категорія	Середньоарифметичне значення за р. 1.1 та 1.2 – 10 балів
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами:	Кінцева бальна оцінка: 10 балів.
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 17 завдань. Це: планування діяльності, підготовки, управління майном (в тому числі реконструкцією, утриманням, створенням фонду захисних споруд), інженерно-технічні заходи, закупівлі послуг, робіт, товарів, необхідних для здійснення функціонування служби тощо. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Вказане відображено у таких категоріях веб-сайту: Фінансово-господарська діяльність (представлено результати фінансово-господарської діяльності, які представлені у електронному вигляді); Освіта і наука (визначено інформацію стосовно підготовки кадрів); Державні закупівлі (визначається весь спектр роботи даної служби: обґрунтування вартості, бюджетних асигнувань, показників предметів закупівлі; результати закупівель на платформі Prozorro, річні показники щодо закупівель; нормативно-правове регулювання вказаного напрямку). 3. Економія витрат на утримання адміністративного ресурсу органу публічної влади - 10 балів. 4. Економія витрат на оренду офісних приміщень за рахунок впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади - 10 балів. 5. Економія витрат на використання природних ресурсів – 10 балів.

Продовження таблиці 2.2

1	2	3
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 4 завдання. Це: платні послуги, які передбачають протипожежну охорону на договірних умовах; декларування відповідності матеріально-технічного стану підприємств, організацій існуючим вимогам пожежної безпеки; розгляд проектної документації стосовно будівництва захисних споруд, інженерно-технічних заходів, облаштування засобів протипожежного захисту; ліцензування господарської діяльності
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 6 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Економія витрат на утримання адміністративного ресурсу органу публічної влади – 10 балів. 4. Економія витрат на оренду офісних приміщень за рахунок впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади – 10 балів. 5. Економія витрат на використання природних ресурсів – 10 балів.
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 40 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Економія витрат на утримання адміністративного ресурсу органу публічної влади - 10 балів. 4. Економія витрат на оренду офісних приміщень за рахунок впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади - 10 балів. 5. Економія витрат на використання природних ресурсів – 10 балів.
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 2 завдання. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Електронні послуги щодо: електронних звернень громадян (на веб-сайті подано Зразок заяви електронного звернення, для його відправлення не вимагається електронний підпис, що спрощує електронну участь громадян); доступ до публічної інформації, представлений у категорії із аналогічною назвою. 3. Економія витрат на утримання адміністративного ресурсу органу публічної влади - 10 балів. 4. Економія витрат на оренду офісних приміщень за рахунок впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади - 10 балів. 5. Економія витрат на використання природних ресурсів – 10 балів.

Джерело: складено авторкою

Вказані напрямки нами будуть досліджені в третьому розділі дисертаційного дослідження.

Друга компонента, яка нами буде досліджуватись, також частково наведена в положеннях табл. 1.2 при визначенні Порядку оцінки суспільної цінності електронного урядування органу державної влади. Це друга компонента вказаного Порядку – екологічна. Її сформованість великою мірою впливає на стан реалізації органом публічної влади цілей сталого розвитку у сфері екологізації, в тому числі у контексті відповідального споживання ресурсів, захисту всіх видів біорізноманіття, на які впливає діяльність підприємств, організацій (в тому числі зазначених органів публічної влади). Нами встановлено, що основні напрямки забезпечення екологічної компоненти розумної функціональності впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади, це зниження негативного впливу на навколишнє природне середовище від скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщеннях.

В табл. 2.3 наведено методологічне забезпечення оцінки екологічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади.

Таблиця 2.3

**Методологічне забезпечення оцінки екологічної компоненти
впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності
органу публічної влади**

№ п/п	Складові впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади	Оцінка екологічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Екологічна категорія	Значення за р. 1.1 (одна складова)
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами:	Середньоарифметичне значення за р. 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5 (у балах)

Продовження таблиці 2.3

1	2	3
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщень (у балах).
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	Оцінка аналогічна до р. 1.1.1

Джерело: складено авторкою

Вказане методологічне забезпечення включає порядок оцінки стану прояву екологічної компоненти розумної функціональності впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади в розрізі його основних завдань, визначених в площині положень законодавства та підзаконних актів. Встановлено, що оцінка буде здійснюватися із застосуванням балів.

За матеріалами наведеного методологічного забезпечення представлено оцінку екологічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві (табл. 2.4).

Відмічаємо, що загальна оцінка екологічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві (табл. 2.4) є достатньо високою.

Таблиця 2.4

Оцінка екологічної компоненти впровадження
інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у
м. Києві

№ п/п	Складові впровадження інформаційно- технологічного супроводу діяльності органу публічної влади	Оцінка економічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Екологічна категорія	Значення р. 1.1 (одна складова)
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами:	Кінцева бальна оцінка: 8,8 балів.
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 17 завдань. Це: планування діяльності, підготовки, управління майном (в тому числі реконструкцією, утриманням, створенням фонду захисних споруд), інженерно-технічні заходи, закупівлі послуг, робіт, товарів, необхідних для здійснення функціонування служби тощо. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Реалізація впровадження інформаційно-технологічного супроводу основних завдань відображена у відповідних категоріях веб-сайту, серед яких: Фінансово-господарська діяльність (представлено результати фінансово-господарської діяльності, які представлені у електронному вигляді); Освіта і наука (визначено інформацію стосовно підготовки кадрів); Державні закупівлі (визначається весь спектр роботи даної служби: обґрунтування вартості, бюджетних асигнувань, якісних і технічних показників предметів закупівлі; результати закупівель на платформі Prozorro, річні показники щодо закупок; нормативно-правове регулювання вказаного напрямку). 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщеннях - 8 балів (високе значення)

Продовження таблиці 2.4

1	2	3
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 4 завдання. Це: платні послуги, які передбачають протипожежну охорону на договірних умовах; декларування відповідності матеріально-технічного стану підприємств, організацій існуючим вимогам пожежної безпеки; розгляд проектної документації стосовно будівництва захисних споруд, інженерно-технічних заходів, облаштування засобів протипожежного захисту; ліцензування господарської діяльності, яка пов'язана із виконанням робіт, наданням послуг протипожежного призначення. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Електронні послуги надаються щодо декларування та ліцензування. Реалізація впровадження інформаційно-технологічного супроводу основних завдань відображена у відповідних категоріях веб-сайту, серед яких: Адміністративні послуги; Електронні послуги. 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщеннях - 10 балів. Максимального високе значення за рахунок переведення функцій ліцензування та декларування у електронну форму. Вказане забезпечує навантаження відвідувачів на офісні приміщення служби, потребу утримання адміністративного персоналу, який здійснює роботу із бізнесом за даним напрямком. Завдяки зазначеному скорочено негативний вплив на навколишнє природне середовище
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 6 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщеннях - 8 балів (високе значення)
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 40 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщеннях - 8 балів (високе значення)

Продовження табл. 2.4

1	2	3
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 2 завдання. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Електронні послуги щодо: електронних звернень громадян (на веб-сайті представлено Зразок заяви електронного звернення, для його відправлення не вимагається електронний підпис, який використовується більшістю державних служб та організацій, що спрощує електронну участь громадян); доступ до публічної інформації, представлений у категорії із аналогічною назвою. 3. Скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщень - 10 балів. Максимального високе значення за рахунок переведення функцій роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації у електронну форму. Вказане сприяє скороченню навантаження відвідувачів на офісні приміщення служби, потребу утримання адміністративного персоналу. Знижено негативний вплив на екологію

Джерело: складено авторкою

Зокрема, встановлено, що її оцінено на рівні 8,8 балів. Зазначаємо, що найбільш висока оцінка стосується впровадження зазначеного процесу стосовно роботи із громадянами (доступ до публічної інформації та звернення) та бізнесом (адміністративні послуги).

Високі темпи досліджуваного процесу дають змогу припустити, що інші завдання зазначеного органу публічної влади також в перспективі будуть мати високий рівень цифровізації та інформаційного забезпечення.

Третя компонента, яка нами буде оцінена, також частково наведена в положеннях табл. 1.2 при визначенні Порядку оцінки суспільної цінності електронного урядування органу державної влади. Це третя компонента вказаного Порядку – соціальна. Основні напрямки забезпечення соціальної компоненти розумної функціональності впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади, це: удосконалення рівня ефективності надання адміністративних послуг та взаємодії між органами публічної влади за рахунок ІКТ, яке забезпечує рівень задоволення клієнтів (громадян та бізнесу), ріст знань та навичок

кадрового складу органу публічної влади; покращення рівня ефективності реалізації інших завдань (швидкість, точність); покращення рівня задоволення клієнтів (громадян та бізнесу) реалізацією зазначеного процесу завдяки удосконалення зручності; удосконалення якості вмісту інформаційного забезпечення; ріст цифрової готовності громадян з огляду на розвиток практики користування електронними послугами; покращення функціонування органу публічної влади в площині підтримання гендерної рівності.

У табл. 2.5 подано методологічне забезпечення оцінки зазначеної компоненти, що включає відповідні критерії, показники та підходи до вимірювання соціального ефекту від впровадження інформаційно-технологічного супроводу. Це, зокрема, дає змогу здійснити комплексну оцінку ступеня досягнення соціальних результатів, таких як підвищення якості адміністративних послуг, рівень цифрової інклюзії населення, задоволеність користувачів, розвиток кадрового потенціалу органу публічної влади та сприяння соціальній рівності

Таблиця 2.5

Методологічне забезпечення оцінки соціальної компоненти
впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності
органу публічної влади

№ п/п	Складові впровадження інформаційно-технологічного супроводу	Оцінка екологічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Соціальна категорія	Середньоарифметичне значення за р. 1.1 та 1.2 (у балах)
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами	Середньоарифметичне значення за р. 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5 (у балах)

Продовження таблиці 2.5

1	2	3
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Покращення ефективності адміністративних послуг та взаємодії між органами публічної влади за рахунок ІКТ, які впливають на задоволення клієнтів (громадян та бізнесу), ріст підготовки кадрів органу публічної влади (у балах).
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Покращення рівня задоволення клієнтів (бізнесу) реалізацією процесу завдяки удосконаленню зручності, якості вмісту інформаційного забезпечення, ріст цифрової готовності громадян через розвиток практики користування електронними послугами (у балах).
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Покращення рівня ефективності реалізації завдання (швидкість, точність), ріст знань та навичок кадрового складу органу публічної влади (у балах).
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Покращення рівня ефективності реалізації завдання (швидкість, точність), ріст знань та навичок кадрового складу органу публічної влади (у балах).
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу. 3. Покращення рівня задоволення клієнтів (громадян) реалізацією процесу завдяки удосконаленню зручності, якості вмісту інформаційного забезпечення, ріст цифрової готовності громадян через розвиток користування електронною взаємодією (у балах).
1.2	Покращення функціонування органу публічної влади в площині підтримання гендерної рівності завдяки переходу до інформаційно-технологічного супроводу	Визначення фактів удосконалення. Кінцева бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Джерело: складено авторкою

В табл. 2.6 нами подано методологічне забезпечення оцінки соціальної

компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві.

Таблиця 2.6

Оцінка соціальної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві

№ п/п	Складові впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади	Оцінка економічної компоненти (бали)
1	2	3
1	Соціальна категорія	Середньоарифметичне значення за р. 1.1 та 1.2 – 10 балів
1.1	Перехід до інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади щодо реалізації завдань, встановлених законодавчими та підзаконними актами:	Кінцева бальна оцінка: 10 балів.
1.1.1	Завдання органу публічної влади у господарській сфері, у сфері управління фондом захисних споруд, сфері підготовки кадрів, підготовки рекомендацій у сфері законодавства	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 17 завдань. Це: планування діяльності, підготовки, управління майном (в тому числі реконструкцією, утриманням, створенням фонду захисних споруд), інженерно-технічні заходи, закупівлі послуг, робіт, товарів, необхідних для здійснення функціонування служби тощо. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Реалізація впровадження інформаційно-технологічного супроводу основних завдань відображена у відповідних категоріях веб-сайту: Фінансово-господарська діяльність (представлено результати фінансово-господарської діяльності, які представлені у електронному вигляді); Освіта і наука (визначено інформацію стосовно підготовки кадрів); Державні закупівлі (визначається весь спектр роботи даної служби: обґрунтування вартості, бюджетних асигнувань, якісних і технічних показників предметів закупівлі; результати закупівель на платформі Prozorro, річні показники щодо закупівель; нормативно-правове регулювання вказаного напрямку). 3. Покращення рівня ефективності надання адміністративних послуг та взаємодії між органами публічної влади (в тому числі міжнародними) за рахунок ІКТ, яке забезпечує рівень задоволення клієнтів (громадян та бізнесу), ріст знань та навичок кадрового складу органу публічної влади - 10 балів.

Продовження таблиці 2.6

1	2	3
1.1.2	Завдання у сфері надання адміністративних послуг бізнесу	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 4 завдання. Це: платні послуги щодо протипожежної охорони за договорами; декларування відповідності матеріально-технічного стану підприємств, організацій вимогам пожежної безпеки; розгляд проектної документації будівництва захисних споруд, інженерно-технічних заходів, облаштування засобів протипожежного захисту; ліцензування господарської діяльності із з виконання робіт протипожежного призначення. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Електронні послуги надаються щодо декларування та ліцензування. Реалізація впровадження інформаційно-технологічного супроводу основних завдань відображена у відповідних категоріях веб-сайту, Адміністративні послуги; Електронні послуги. 3. Покращення рівня задоволення клієнтів (бізнесу) реалізацією зазначеного процесу завдяки удосконалення зручності, удосконалення якості вмісту інформаційного забезпечення, ріст цифрової готовності громадян з огляду на розвиток практики користування електронними послугами - 10 балів.
1.1.3	Завдання у сфері контролю (моніторингу)	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 6 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Покращення рівня ефективності реалізації завдання (швидкість, точність), ріст знань та навичок кадрового складу органу публічної влади - 10 балів
1.1.4	Завдання у сфері реалізації основних оперативних функцій	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 40 завдань. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. 3. Покращення рівня ефективності реалізації завдання ріст знань та навичок кадрів органу публічної влади – 10 балів
1.1.5	Завдання у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації	1. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, передбачена нормативно-правовим забезпеченням – 2 завдання. 2. Загальна кількість завдань зазначеної категорії, щодо яких реалізовано перехід до інформаційно-технологічного супроводу: всі завдання цієї категорії мають високий рівень адаптації інформаційно-технологічного супроводу, що сприяє відкритості роботи служби. Електронні послуги щодо: електронних звернень громадян (на веб-сайті представлено Зразок заяви електронного звернення, для його відправлення не вимагається електронний підпис, що спрощує електронну участь громадян); доступ до публічної інформації, представлений у категорії із аналогічною назвою. 3. Покращення рівня задоволення клієнтів (громадян) реалізацією процесу завдяки удосконалення зручності, якості вмісту інформаційного забезпечення, ріст цифрової готовності громадян через розвиток практики користування ІКТ – 10 балів

Продовження таблиці 2.6

1	2	3
1.2	Покращення функціонування органу влади через підтримання гендерної рівності завдяки переходу до інформаційно-технологічного супроводу	Визначення фактів удосконалення: інформаційна підтримка жінок-співробітниць (представлені інформаційні довідки на веб-сайті органу публічної влади у категорії Гендерна політика); інформування у відкритому доступі про результати гендерної політики. Кінцева бальна оцінка: 10 балів.

Джерело: складено авторкою

За матеріалами наведеного методологічного забезпечення нами здійснено оцінку соціальної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві (табл. 2.6).

Констатуємо, що здійснена оцінка засвідчила високий рівень соціальної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві.

Наприкінці необхідно зазначити, що рівень розумної функціональності, яка може визначатись як середньоарифметичне значення трьох компонент, є високим. А саме, економічна компонента складає 10 балів, екологічна компонента – 8,8 балів, соціальна компонента – 10 балів. Відповідно, рівень розумної функціональності складає 9,6 балів. Це високе значення, яке свідчить про результативність впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві.

Висвітлено методологічне забезпечення, яке дає змогу проводити оцінку впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в рамках орієнтиру на їх завдання, встановлені в рамках нормативно-правового забезпечення (законодавство та підзаконні акти).

Представлено особливості сформованості показника розумної функціональності діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві в контексті розвитку основних компонент сталого розвитку (економічної, екологічної та соціальної).

2.3 Оцінка імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери в діяльність органів публічної влади України

Інформаційно-технологічний розвиток сучасного суспільства є невід’ємним складником розвитку економіки та країни загалом. Інформаційні технології використовуються в різних сферах суспільної діяльності, зокрема в медицині, освіті, науці, культурі, бізнесі тощо. Останні десятиліття в Україні ІТ активно розвиваються. В умовах війни інформаційно-технологічний прогрес стає надзвичайно важливим для ефективної роботи публічної влади в різних галузях. Основними складниками ІТ-прогресу в таких умовах є кібербезпека, електронне управління, електронна демократія та розвиток електронної комерції.

Зміни у концепціях технологічного розвитку обумовлені як появою сучасних інноваційних цифрових технологій, так і суспільно значущими процесами, які впливають на особливості їх адаптації і підкреслюють потребу створення нових технологій, які б сприяли підвищенню балансування на рівні економічної, екологічної та соціальної компонент розвитку суспільства. Четверта промислова революція, пов’язана із створенням умов для переведення процесів у всіх сферах управління, життєдіяльності на виконання автоматизованими цифровими системами, супроводжувалась серйозною суспільно значущою проблемою, пов’язаною із скороченням зайнятості територій, регіонів, країн [149]. Особливо вказана проблема знайшла значний прояв в період пандемії Covid-19, коли для вирішення важливого завдання стосовно забезпечення соціальної дистанції між людьми почали впроваджувати цифрові інтелектуальні технології у вигляді автоматичних чат-ботів, роботизованих систем управління процесами тощо. Вказане безумовно сприяло збереженню діяльності тих організацій, які змогли адаптувати до існуючих умов потреби встановлення дистанційного управління. Але виникла проблема скорочення кадрів, і в подальшому виявилось, що для тих або інших підприємств, організацій

(в тому числі органів публічної влади різних рівнів) більш вигідно продовжувати користуватись новими цифровими інтелектуальними технологіями, які замінили людську працю. Ефективність в даному випадку полягала як в економічному, екологічному сенсі. Але соціальна компонента, яка в подальшому стала основою концепції П'ятої промислової революції, не враховувалась належним чином в площині Четвертої промислової революції. Концепція П'ятої промислової революції стала певним кроком до вирішення проблеми недооцінювання трудових ресурсів у порівнянні із цифровими інтелектуальними ресурсами. Вказану концепцію почали просувати уряди, громадські організації, а її адаптація забезпечується розробниками ІТ-середовища, які створюють нові технологічні рішення, які б задовольняли всіх зацікавлених осіб.

Варто зазначити, що органи публічної влади, які і бізнес-середовище, використовують цифрові інтелектуальні інструменти інформаційно-технологічної сфери управління. Їх ефективність залежить як від якісної реалізації завдань, встановлених компетенціями, передбаченими законодавством та підзаконними актами, так і від економії ресурсів. Зазначені переваги забезпечуються використанням сучасних ІКТ. При цьому, високий ступінь відповідності діяльності органів публічної влади суспільному розвитку обумовлений підтриманням ними балансу на рівні економічної, екологічної та соціальної компонент діяльності. Відповідно, вказаний сектор орієнтуючись на реалізацію курсу щодо реалізації розумної функціональності може бути прикладом для бізнес-середовища, підприємств та організацій, зайнятих в неприбутковій сфері діяльності. Варто зазначити, що великі високотехнологічні підприємства різних секторів безумовно мають більш високий рівень цифровізації та інтелектуалізації основних процесів, аніж органи публічної влади різних рівнів. При цьому, органи публічної влади в більшості країн світу, орієнтованих на впровадження цифрових інтелектуальних технологій, демонструють суттєві результати у вказаній сфері. Зазначене також стосується України.

Важливим аспектом наукового дослідження виступає визначення відповідності органів публічної влади країни тенденціям технологічної революції. Аналіз змісту нормативно-правового регулювання інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах трансформаційних змін суспільного розвитку (підрозділ 2.1 дисертаційного дослідження) свідчить про орієнтир здійснення електронного урядування із застосуванням сучасних ІКТ, впровадження цілей сталого розвитку в процесі цифровізації та інтелектуалізації публічного управління. Незважаючи на вказане, актуальним залишається встановлення особливостей у сфері оцінки стану імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери в діяльність органів публічної влади України. Для реалізації вказаної цілі необхідне визначення методологічного забезпечення у даній сфері. Зазначене методологічне забезпечення потрібне для приведення такої оцінки до зрозумілих та чітко визначених показників, які характеризують основні складові вказаного процесу (впровадження ІКТ в організації діяльності органів публічної влади). Як нами зазначено вище, на сучасному етапі становлення методологічного забезпечення у сфері цифровізації, інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади переважає рейтинговий підхід. І він використовується переважно до оцінки на рівні країн.

Наша авторська пропозиція сконцентрована в площині двох оціночних сфер, зокрема:

1) склад та ефективність використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади;

2) орієнтир органу публічної влади на тенденції Четвертої промислової революції (цифровізація, інтелектуалізація процесів) або на тенденції П'ятої промислової революції (збалансованість цифровізації, інтелектуалізації процесів та людиноцентризму).

На рівні зазначених оціночних сфер буде сформульоване методологічне забезпечення. При цьому, для визначення порядку оцінки за першою досліджуваною сферою буде здійснено комплексний аналіз теоретико-емпіричних матеріалів в цій сфері. Матеріали, які використано для першої оціночної сфери, зокрема, складу та ефективності використання ІКТ отримано на підставі узагальнення аналітичних, наукових матеріалів. Валідність та достовірність інформації стосовно кожної категорії ІКТ заснована на тому, що ми керуємось твердженнями, положеннями джерел, які не є дискусійними на нинішньому етапі становлення наукової думки та аналітичних матеріалів у зазначеній сфері. Важливим напрямком створення методологічного забезпечення у вказаному напрямку виступає врахування ідентифікації нормативно-правового забезпечення використання відповідних ІКТ або відсутності нормативно-правових засад щодо заборони їх застосування в діяльності органу публічної влади. На наш погляд, акцент на нормативно-правовому забезпеченні є важливим, оскільки демонструє нормативно-правову імплементацію інтеграції відповідних ІКТ у діяльність органів публічної влади. При цьому, визначення зазначеного нормативно-правового аспекту може стосуватися виключно тих ІКТ, стосовно яких потрібне регулювання. Також можливе визначення відповідності таких ІКТ існуючим вимогам, зокрема, наявність їх ліцензування тощо.

Таблиця 2.7

Підхід щодо оцінки ефективності використання цифрових
інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення
діяльності органу публічної влади

№ п/п	Найменування цифрових інтелектуальних ІКТ	Стан та рівень використання ІКТ	Нормативно-правове забезпечення та / або додаткові внутрішні вимоги щодо використання ІКТ
1	2	3	4
I	Для управління основною діяльністю в рамках компетенцій (в тому числі взаємодії підрозділів, інформаційного забезпечення, підготовки кадрів, здійснення оперативних завдань)		

Продовження таблиці 2.7

1	2	3	4
1	Інформаційна управлінська система, заснована:	Призначення: забезпечує безперебійну взаємодію, обмін інформацією між різними структурними підрозділами та державними установами. Взаємодія може відбуватися між різними департаментами та агенціями всередині органу публічної влади або із урядами різних країн, вона дає змогу реалізувати завдання, передбачені компетенціями. Основна мета - підвищення ефективності, продуктивності	
1.1	- на програмному забезпеченні	Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості роботи), захисту від кіберзагроз. Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Факт ліцензування.
1.2	- на машинному навчанні (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання механічних завдань роботи персоналу органу публічної влади. Реалізується завдяки введенню алгоритму завдання. Можливі напрямки: початок введення запиту у пошуковому ресурсі за першими буквами, словами. Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Не передбачено
1.3	- на аналізі Великих баз даних (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання завдань щодо управління інформацією органу публічної влади (в тому числі обробка інформації відеоаналітики). Реалізується завдяки введенню алгоритму завдання. Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Не передбачено
II	Для здійснення комунікації із громадськістю на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації, інформування громадян щодо важливої інформації в межах компетенцій органу публічної влади, надання адміністративних послуг в рамках компетенцій		
1	Інформаційна управлінська система, заснована:	Призначення: дозволяє громадянам отримувати вигоду від ефективного надання широкого спектру державних послуг; розширює доступність державних послуг органу публічної влади, а також покращує якість послуг. Основна мета – зробити уряд дружнім до громадян у сфері діяльності органу публічної влади	
1.1	- на програмному забезпеченні	Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості роботи), захисту від кіберзагроз. Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Факт ліцензування.
1.2	- на машинному навчанні (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує: 1) виконання механічних функцій для пошуку зацікавленими сторонами інформації, яка є у відкритому доступі на веб-сайті органу публічної влади (в рамках інформаційної управлінської системи). Реалізується завдяки введенню алгоритму пошуку. Можливі напрямки: початок введення запиту у пошуковому ресурсі за першими буквами, словами; 2) виконання механічних функцій відправлення електронної пошти щодо надсилання звернень до органу публічної влади, щодо подання запитів на отримання публічної інформації. Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Не передбачено спеціальне нормативно-правове забезпечення.
1.3	- на аналізі Великих баз даних (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання завдань щодо операцій із інформацією, яка знаходиться у відкритому доступі на веб-сайті органу публічної влади Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Не передбачено

Продовження таблиці 2.7

1	2	3	4
1.4	- симуляційних технологіях, які призначені для можливості роботи людей із вадами зору	Дає змогу здійснити комунікацію із органом публічної влади для людей із вадами зору завдяки технологічному забезпеченню. Вказане забезпечує безбар'єрність урядування на рівні органу публічної влади. Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	
1.5	- чат-ботах, які дають змогу громадянам, бізнесу здійснювати комунікацію щодо звернень, надання адміністративних послуг, вирішення та надання яких може бути автоматизоване	Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	
1.6	- на комп'ютерному зорі, який забезпечує ідентифікацію фактів, подій, підпису заявників	Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Внутрішніми положеннями органу публічної влади передбачається потреба використання цифрового підпису або підпису заявника, підтвердженого сканом підпису

Джерело: складено авторкою за матеріалами [52; 56; 17; 174; 177; 175; 159]

У табл. 2.7 представлено підхід щодо оцінки ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади.

Можемо зазначити, що наведений нами підхід забезпечує розвиток методологічної бази оцінювання досліджуваної проблематики, і він розрахований на використання в розрізі органів публічної влади різних рівнів. До складу цифрових інтелектуальних ІКТ, представлених для оцінювання, віднесено ті, які використовуються для управління основною діяльністю в рамках компетенцій (в тому числі організації взаємодії на рівні структурних підрозділів, інформаційного забезпечення, підготовки кадрів,

здійснення оперативних завдань) та для здійснення комунікації із громадськістю на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації, інформування громадян щодо важливої інформації в межах компетенцій органу публічної влади, надання адміністративних послуг в рамках компетенцій.

Також в рамках наведеного авторського підходу передбачено оцінку нормативно-правового забезпечення та / або додаткових внутрішніх вимог щодо використання ІКТ (у разі необхідності). При здійсненні оцінки пропонується використання експертного підходу, в тому числі бальної оцінки рівня використання досліджуваних ІКТ (від 0 до 10 балів).

Як свідчить представлений нами методологічний підхід (табл. 2.7), важливе місце у інформаційно-технологічному забезпеченні діяльності органу державної влади посідає інформаційна управлінська система (або комплексна інформаційно-аналітична система).

У сучасному світі розвиток інформаційних технологій є необхідною умовою для оптимізації роботи різних галузей та сфер суспільної діяльності. Однією з сучасних розборок вважається Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), фокус функціонування якої спрямовано на поліпшення обміну інформацією та забезпечення ефективності надання соціальної допомоги населенню [35].

Інформаційні ресурси різних органів публічної влади тепер мають можливість інтегруватися до ЄІССС або стати її складовою. Відповідну Постанову № 1130 «Про внесення змін до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» ухвалено на засіданні Уряду 27 жовтня 2023 року. Зміни, затверджені цією постановою, розширюють можливості підключення до системи різних органів публічної влади, включаючи міністерства, відомства, фінансові установи та військові формування. Окрім того передбачено нову підсистему ЄІССС - електронний кейс-менеджмент. Вона пропонує системний підхід до надання соціальної

допомоги та підтримки, починаючи від ідентифікації потреб окремих осіб або сімей та закінчуючи розробкою плану дій та координацією зусиль всіх фахівців, які мають бути включені до розв'язання певних проблем у соціальній сфері.

Потрібно відмітити, що створення ЄІССС є одним із заходів, передбачених у Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, яка була схвалена Урядом України у жовтні 2020 року. Нова соціальна політика держави, що нині реалізується спрямована на впровадження принципів цифровізації, адресності, універсальності, справедливості та безбар'єрності. Тому головною метою ЄІССС є спрощення, удосконалення та автоматизація сервісів для громадян, які звертаються за соціальною підтримкою. Це дозволяє уряду більш точно та цілеспрямовано спрямовувати ресурси на найбільш важливі та актуальні завдання. На цей момент розгортання ЄІССС передбачає реалізацію функціоналу за такими напрямками [35]:

- надання соціальної підтримки ветеранам війни. Передбачає встановлення статусу, професійна адаптація, надання грошової компенсації, пільг, матеріальної допомоги тощо;
- подання заяв на усиновлення дітей через портал Дія. Вказана компонента функціоналу забезпечує можливість подання заяв на усиновлення дітей через онлайн-портал «Дія»;
- отримання громадянами виплат від міжнародних організацій. Здійснюється верифікація даних і формування списків систему «Допомога»;
- підтвердження статусу людей з інвалідністю. Забезпечує верифіковану інформацію про наявність інвалідності з інформаційних систем МСП та Пенсійного фонду;
- шеринг документів. Забезпечує автоматичне отримання через портал Дія документів, необхідних для надання різних видів соціальної підтримки;
- реєстр надавачів соціальних послуг. Централізована база даних про організації та осіб, що мають право надавати соціальні послуги громадянам.

Протягом 2024 року до ЄІССС передбачено додання 10 нових сервісів, включаючи послуги, спрямовані на підтримку жінок у період вагітності та пологів. Серед нових послуг, які будуть додані до системи – грошове забезпечення для прийомних батьків та соціальна допомога дітям-сиротам. Завдяки цій системі органи соціального захисту будуть надавати послуги незалежно від місця реєстрації особи.

Необхідно відмітити, що в перспективі будуть створюватися функціонали інформаційних систем інших сфері публічного управління за аналогією до підходу, який використано для створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

Нами сформульовано переваги застосування комплексних інформаційно-аналітичних систем у галузі надання соціальних послуг, зокрема [35]:

1) для громадян (ВПО):

- зручне та швидке отримання послуги;
- легкий перехід на обслуговування при зміні місця проживання;
- виправлення помилкових або некоректних даних;
- усунення причин затримки допомоги на проживання;

2) для держави та управлінь соціального захисту:

- безпечний та коректний обмін інформацією з порталом «Дія» при поданні заяви;
- автоматична фіксація всіх змін у системі;
- швидка та автоматична верифікація;
- paperless - створення та передача електронних справ;
- автоматизована взаємодія з банками для виплати допомоги ВПО;
- збереження персональних даних на центральному рівні.

Отже, розвиток сервісів інформаційно-аналітичних систем соціальної сфери створює перспективи для покращення якості надання соціальних послуг, оптимізації управління та підвищення ефективності соціального захисту на рівні держави. Відповідно, надання адміністративних послуг на

рівні органів публічної влади різних рівнів має сході переваги, пов'язані із швидкістю, зручністю, якістю взаємодії на рівні вказаних органів та громадян та / або підприємств (організацій).

Слід відзначити, що ключову роль у інформаційно-технологічному забезпеченні діяльності органу публічної влади займає кібербезпека.

Одним із значущих аспектів нині є кібербезпека. Умови війни спричиняють зростання кіберзагроз, тому питання захисту інформації стає надзвичайно важливим. Необхідно розробляти та впроваджувати заходи для захисту інформації в різних галузях діяльності публічної влади, зокрема у сферах безпеки й оборони, в енергетиці, системі охорони здоров'я та в інших галузях. Також під час війни перед владою постає завдання підвищити ефективність управління. Інформаційні технології дають змогу досягти якості роботи публічної влади в різних галузях. Зокрема застосування електронного документообігу, електронних сервісів та інших ІТ-рішень може сприяти підвищенню ефективності управління в умовах війни.

Електронна демократія є ще однією важливою категорією ІТ-прогресу. Під час воєнного конфлікту громадяни мають право на більш активну участь у прийнятті рішень щодо безпеки й життя країни. До них, зокрема, належать застосування електронних інструментів: петиції, онлайн-голосування тощо. Такі інструменти можуть стати важливим засобом взаємодії громадян із публічною владою в умовах війни. Вони допоможуть забезпечити більшу прозорість і відкритість процесу прийняття рішень, залучити громадськість до обговорення та розроблення стратегій забезпечення безпеки країни [33].

Електронні петиції дають змогу громадянам звертатися до органів державної влади з проханням реалізувати необхідні заходи щодо забезпечення захисту для цілей національної безпеки. Онлайн-голосування може стати важливим інструментом у проведенні виборів і референдумів, забезпечити для громадян, які перебувають у зоні воєнних дій, можливість голосування, а також знизити ризик впливу зовнішніх факторів на виборчий процес.

Важливо забезпечити надійність і захищеність інформаційних систем від кібератак, оскільки вірогідність кібернападів в умовах війни може збільшитися. Необхідно приділяти увагу питанням кібербезпеки та захисту персональної інформації громадян, які беруть участь у виборах та інших процесах, пов'язаних з публічною владою.

Узагальнюючи, наголосимо, що інформаційно-технологічний прогрес може стати важливим інструментом в умовах війни для забезпечення більшої прозорості та відкритості прийняття рішень, залучення громадськості до обговорення та розроблення стратегій забезпечення безпеки країни. Також використання інформаційно-технологічних інструментів може допомогти в полегшенні життя людей, які постраждали від війни. Наприклад, створення онлайн-платформ для збору коштів або система онлайн-замовлення медичної допомоги. Однак необхідно бути обережними та враховувати ризики, пов'язані з використанням інформаційних технологій в умовах війни, зокрема йдеться про кібератаки й зловживання інформацією. Тому важливо розробляти та застосовувати ефективні заходи для забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних учасників цих процесів [33].

Керуючись представленим методологічним забезпеченням (табл. 2.7) здійснимо оцінку ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві.

Для здійснення оцінювання було залучено 10 незалежних експертів.

Серед основних вимог, які висуваються до них, наступні:

- наявність вищої освіти, додатково пріоритетом є наявність наукового ступеню, вченого звання у сфері управління сталим розвитком, державним управлінням, ІКТ, здійснення наукової роботи у сфері досліджень зазначених сфер (в тому числі участь у міжнародних науково-практичних конференціях);
- досвід роботи за спеціальністю не менше 5 років, наявність кар'єрного росту;

- високий рівень цифрових знань осіб, які обираються у якості експертів.

В табл. 2.8 наведено результати оцінки.

Таблиця 2.8

Оцінка ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві

№ п/п	Найменування цифрових інтелектуальних ІКТ	Стан та рівень використання ІКТ	Нормативно-правове забезпечення та / або додаткові внутрішні вимоги щодо використання ІКТ (у разі необхідності)
1	2	3	4
I	Для управління основною діяльністю в рамках компетенцій (в тому числі організації взаємодії на рівні структурних підрозділів, інформаційного забезпечення, підготовки кадрів, здійснення оперативних завдань)		
1	Інформаційна управлінська система, заснована:		
1.1	- на програмному забезпеченні (в тому числі системах)	Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	Факт ліцензування підтверджено
1.2	- на машинному навчанні (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання механічних завдань роботи персоналу органу публічної влади. Реалізується завдяки введенню алгоритму завдання. Можливі напрямки: початок введення запиту у пошуковому ресурсі за першими буквами, словами. Інструмент сприяє швидкому пошуку нової інформації при здійсненні управлінської, оперативної роботи. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	Не передбачено
1.3	- на аналізі Великих баз даних (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання завдань щодо управління інформацією органу публічної влади. Реалізується завдяки введенню алгоритму завдання. Покращує ефективність управління Великими базами даних. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	Не передбачено
II	Для здійснення комунікації із громадськістю на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації, інформування громадян щодо важливої інформації в межах компетенцій органу публічної влади, надання адміністративних послуг в рамках компетенцій		
1	Інформаційна управлінська система, заснована:		
1.1	- на програмному забезпеченні (в тому числі системах)	Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	

Продовження табл. 2.8

1	2	3	4
1.2	- на машинному навчанні (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує: 1) виконання механічних функцій для пошуку зацікавленими сторонами інформації, яка є у відкритому доступі на веб-сайті органу публічної влади (в рамках інформаційної управлінської системи). Реалізується завдяки введенню алгоритму завдання пошуку. Можливі напрямки: початок введення запиту у пошуковому ресурсі за першими буквами, словами. Забезпечується швидкий пошук інформації; 2) виконання механічних функцій відправлення електронної пошти щодо надсилання звернень до органу публічної влади, щодо подання запитів на отримання публічної інформації. Забезпечено швидкість, зручність комунікації. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	Не передбачено спеціальне нормативно-правове забезпечення.
1.3	- на аналізі Великих баз даних (інструмент штучного інтелекту)	Забезпечує виконання завдань щодо операцій із інформацією, яка знаходиться у відкритому доступі на веб-сайті органу публічної влади Експертна оцінка ефективності (в тому числі якості, швидкості, корисності роботи). Бальна оцінка: від 0 (низька оцінка) до 10 (висока оцінка)	Не передбачено
1.4	- симуляційних технологіях, які призначені для можливості роботи людей із вадами зору	Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	
1.5	- чат-ботах, які дають змогу громадянам, бізнесу здійснювати комунікацію щодо звернень, надання адміністративних послуг, вирішення та надання яких може бути автоматизоване	На нинішньому етапі відсутня зазначена технологія	
1.6	- на комп'ютерному зорі, який забезпечує ідентифікацію фактів, подій, підпису заявників	Збір до інформаційної аналітичної системи відеоаналітики, яка надходить із відеокамер, систем відеонагляду, розміщених у публічних місцях. За 2020-2024 рр. кількість таких відеоджерел зросла у м. Києві з 7092 одиниці до 12516 одиниць. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)	Внутрішніми положеннями органу публічної влади передбачається потреба використання цифрового підпису або підпису заявника, підтвердженого сканом особистого підпису

Джерело: складено авторкою за матеріалами [11]

Аналіз отриманих результатів (табл. 2.8) дозволяє констатувати, що Головне управління Національної поліції у місті Києві забезпечило високий рівень імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери.

Більшість ІКТ отримали високий рівень інтеграції, при цьому тільки така технологія як чат-боти має широкі перспективи впровадження.

Останнє дасть змогу покращити ефективність інформаційно-технологічного розвитку досліджуваного органу, сприятиме підвищенню рівня задоволеності виконання запитів з боку зацікавлених сторін.

В табл. 2.9 представлено підхід щодо оцінки орієнтиру органу публічної влади на тенденції Четвертої промислової революції або П'ятої промислової революції.

Таблиця 2.9

**Підхід щодо оцінки орієнтиру органу публічної влади на тенденції
Четвертої промислової революції або П'ятої промислової революції**

№ п/п	Показники	Оцінка та характеристика
1	2	3
1	Прояв змін підходу щодо інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади: від технологічного до людиноцентричного	Тенденції. Експертна оцінка. Бальна оцінка: від 0 (відсутність змін) до 10 (великі зміни)
2	Використання заходів, які забезпечують підвищення цифрової готовності кадрового складу	Оцінюється: факт проведення тренінгів, семінарів, вебінарів (орієнтир на електронну форму заходів або на традиційну форму заходів); збереження та застосування знань у сфері використання ІКТ; зміна робочої поведінки та продуктивності праці після навчання. Комплексно цей показник визначається за показниками: здійснення заходів підвищення цифрової готовності кадрів; збільшення продуктивності праці (ріст оброблення кількості звернень громадян, надання адміністративних послуг тощо). Високий рівень оцінки свідчить про ефективність заходів. Експертна оцінка. Бальна оцінка: від 0 (відсутність змін) до 10 (великі зміни)
3	Впровадження ІКТ, які сприяють доступності до робочої інформації співробітників органу публічної влади, покращують якість та продуктивність, прозорість та підзвітність роботи	Інформаційна управлінська система: - включає електронний документообіг – так / або ні; - сприяє усуненню дублювання функцій – так / або ні; - забезпечує управління Великими базами даних (в тому числі тими, які зібрані за допомогою систем відеонагляду) – так / або ні; - наявність технологічної підтримки роботи співробітників при використанні ІКТ – так / або ні. Експертна оцінка. Бальна оцінка: від 0 (відсутність змін) до 10 (великі зміни)
4	Енергоефективне управління ІКТ	Експертна оцінка. Бальна оцінка: від 0 (відсутність змін) до 10 (великі зміни)

Джерело: складено авторкою

Можемо зазначити, що наведений авторський підхід (табл. 2.9), передбачає визначення особливостей впровадження органом публічної влади змін та заходів, які дозволяють ідентифікувати його прихильність до відповідного типу технологічного розвитку. Незважаючи, що поданий порядок оцінки містить чотири оціночних компоненти (прояв змін підходу щодо інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади: від технологічного до людиноцентричного, використання заходів, які забезпечують підвищення цифрової готовності кадрового складу, впровадження ІКТ, які сприяють доступності до робочої інформації співробітників органу публічної влади, покращують якість та продуктивність, прозорість та підзвітність роботи, енергоефективне управління ІКТ), їх ідентифікація дасть можливість дослідити орієнтир органу публічної влади на відповідний тип технологічного розвитку, характерний для сучасного періоду функціонування суспільства. Важливість та доцільність використання представленого підходу стосовно оцінки зазначеної проблематики пояснюється тим, що виявлення типу технологічного орієнтиру показує прийняття органом публічної влади суспільних тенденцій, які склалися в рамках досліджуваного періоду.

Для цілей оцінювання, як і стосовно оцінки ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади, пропонується використання експертного підходу, в тому числі бальної оцінки рівня використання досліджуваних ІКТ (від 0 до 10 балів).

На підставі наведено авторського підходу нами здійснено оцінку орієнтиру Головного управління Національної поліції у місті Києві на тенденції Четвертої промислової революції (цифровізація, інтелектуалізація процесів) або П'ятої промислової революції (табл. 2.10).

Оцінку здійснено за даними щорічного звіту досліджуваного органу публічної влади та матеріалами публічної інформації, представленої на веб-сайті Головного управління Національної поліції у місті Києві.

Таблиця 2.10

Оцінка орієнтиру Головного управління Національної поліції у місті Києві на тенденції Четвертої промислової революції або П'ятої промислової революції

№ п/п	Показники	Оцінка та характеристика
1	2	3
1	Прояв змін підходу щодо інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади: від технологічного до людино центричного	Тенденції використання інформаційно-комунікаційних технологій, націлених на інтеграцію кадрового складу у інформаційне цифрове середовище та покращення рівня задоволеності суспільства (громадян та бізнесу). Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)
2	Використання заходів, які забезпечують підвищення цифрової готовності кадрового складу	Оцінюється: - факт проведення тренінгів, семінарів, вебінарів (орієнтир на електронну форму заходів або на традиційну форму заходів) - існує; - збереження та застосування знань у сфері використання ІКТ – фіксується (з огляду на покращення швидкості та якості обслуговування громадян під час звернень, рівень оперативної роботи також є високим, що підтверджується матеріалами щорічного звіту); - зміна робочої поведінки та продуктивності праці після навчання – позитивна. Комплексно цей показник визначається за показниками: - здійснення заходів підвищення цифрової готовності кадрів – високий рівень; - збільшення продуктивності праці (ріст оброблення кількості звернень громадян, надання адміністративних послуг тощо) – високий рівень. Високий рівень оцінки свідчить про ефективність заходів. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)
3	Впровадження ІКТ, які сприяють доступності до робочої інформації співробітників органу публічної влади, покращують якість та продуктивність, прозорість та підзвітність роботи	Інформаційна управлінська система: - включає електронний документообіг – так; - сприяє усуненню дублювання функцій – так; - забезпечує управління Великими базами даних (в тому числі тими, які зібрані за допомогою систем відеонагляду) – так; - наявність технологічної підтримки роботи співробітників при використанні ІКТ – так. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)
4	Енергоефективне управління ІКТ	В рамках загальної програми енергоефективності здійснюється впровадження енергоефективності ІКТ. Бальна оцінка: 10 (висока оцінка)

Джерело: складено авторкою

В ході дослідження (табл. 2.10) встановлено, що Головне управління Національної поліції у місті Києві орієнтоване на інформаційно-технологічне

забезпечення, засноване на концепті людиноцентризму, пов'язаному із П'ятою промисловою революцією.

Вказане свідчить, що зазначений орган публічної влади націлений на діяльність в площині сучасних тенденцій суспільного розвитку, його функціонування є прикладом як для інших органів публічної влади, так і для підприємств, організацій, які інтегрують інформаційно-технологічне забезпечення в управління основними процесами.

Можемо зазначити, що поява нових цифрових інтелектуальних технологій з урахуванням суспільних тенденцій інтегрується кращим чином у свідомість та практику у випадку, коли громадяни, бізнес-середовища мають позитивні приклади, одним із яких є досліджуваний нами орган публічної влади.

Висновки до розділу 2

Аналіз сучасного стану інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади дав можливість визначити такі висновки:

1. Показано еволюційні особливості нормативно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах трансформаційних змін суспільного розвитку. Представлено контент нормативно-правової бази, якою унормовано ключові складові інформаційно-технологічного супроводу, та надано їхню характеристику. Визначено основні нормативно-правові передумови на шляху впровадження електронного голосування як складової електронного урядування. Доведено, що на сучасному етапі сформовано окремі важливі елементи нормативно-правового забезпечення для його реалізації. Підкреслено, що розвиток нормативної бази є важливим чинником, що впливає на ефективність впровадження інформаційно-технологічного супроводу у діяльність органів публічної влади. Наголошено на необхідності подальшого вдосконалення нормативно-правового

регулювання з урахуванням викликів цифрової трансформації та суспільних потреб. Встановлено, що розвиток правового забезпечення має забезпечити узгодженість нормативних актів з міжнародними стандартами та вимогами. Підкреслено, що повноцінне впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади потребує комплексного підходу, врахування проблем гарантування кібербезпеки та забезпечення захисту даних.

Разом із тим, виявлено низку системних проблем, які ускладнюють ефективне впровадження електронного урядування, зокрема: нерівномірність цифрового розвитку регіонів, низький рівень цифрової грамотності населення й службовців, кадровий дефіцит ІТ-фахівців у державному секторі, фрагментарність нормативно-правової бази, зростання загроз у сфері кібербезпеки. Додаткові виклики пов'язані з умовами повномасштабної війни, яка посилила ризики для цифрової інфраструктури, ускладнила доступ до електронних послуг у постраждалих регіонах та підвищила важливість стабільної й захищеної взаємодії між державою та громадянами.

Комплекс цифрових реформ, попри значний потенціал, водночас супроводжується новими ризиками, включаючи соціальні — зокрема, можливе скорочення робочих місць у результаті автоматизації. Це вимагає не лише правового, а й організаційного реагування, зокрема у сфері цифрової освіти, кіберзахисту, кадрової політики та соціальної адаптації. Загалом, реалізація цифрової трансформації публічного управління має ґрунтуватися на збалансованому підході, що поєднує інновації з безпекою, інклюзією та правовою визначеністю.

2. У дослідженні представлено методологічне забезпечення, яке дає змогу проводити оцінку впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в рамках орієнтиру на їх завдання, встановлені в рамках нормативно-правового забезпечення (законодавство та підзаконні акти). Розкрито особливості сформованості показника розумної функціональності діяльності ГУ ДСНС України у

м. Києві в контексті розвитку основних компонент сталого розвитку (економічної, екологічної та соціальної).

3. Розроблено та апробовано підхід до оцінювання ефективності використання цифрових інтелектуальних інформаційно-комунікаційних технологій для інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Застосування розробленого методологічного забезпечення на прикладі діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві дозволило виявити високий рівень інтеграції інноваційних ІКТ у його функціонування, а також окреслити перспективні напрями подальшого розвитку, зокрема у сфері використання чат-ботів. Крім того, сформульовано авторський підхід до визначення спрямованості органу публічної влади на концептуальні орієнтири Четвертої або П'ятої промислової революції, що дало змогу встановити: діяльність Головного управління Національної поліції у місті Києві характеризується домінуванням людиноцентричного підходу, притаманного концепції П'ятої промислової революції.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ УКРАЇНИ

3.1 Впровадження та адаптація зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади

Діяльність органів публічної влади в умовах сучасності в різних країнах світу має певні особливості та проблеми, пов'язані із впливом цифровізації, орієнтиром на суспільні тенденції, дію зовнішніх та внутрішніх чинників. Високий рівень інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади як передумова їх успішного розвитку досягається завдяки створенню ефективного організаційно-правового механізму зазначеного процесу. Останній обумовлений орієнтиром на розробку та впровадження ефективного правового режиму за комплексом напрямків інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади і його організаційну адаптацію. При цьому, ефективність за вказаним напрямком може визначатись через оцінювання рівня інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Позитивний зарубіжний досвід у зазначеній сфері існує у розвинених країн, які вирізняються високим рівнем цифровізації, інтелектуалізації за основними напрямкам, і демонструють суттєвий рівень відкритості в управлінні. Визначення особливостей в зазначеній сфері дасть змогу виявити можливості імплементації вказаного досвіду в Україні.

В нашому дослідженні буде розглянуто особливості зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які не реалізовані в Україні або потребують подальшого розвитку.

Важливим напрямком дослідження є організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу електронного урядування. Заслужують уваги особливості в цій сфері, реалізовані на рівні ключових підсистем, які забезпечують діяльність органів влади різних рівнів.

Впровадження підсистеми Електронна митниця є важливим елементом удосконалення функціонування митних органів в умовах цифровізації, впливу зовнішніх викликів у сфері митної справи, підтримання безперервності руху пасажиропотоків та товарних потоків на рівні країн. Вказана підсистема впливає на стан зовнішньоекономічної діяльності, від ефективності якої залежить економічний ріст, підтримання продовольчої безпеки тощо.

Можемо розглянути організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці, який сформовано у Південній Кореї. Також зазначений аналіз передбачає встановлення особливостей нормативно-правового забезпечення електронного урядування в країні.

Вибір для дослідження Південної Кореї обумовлений тим, що країна в 2022 р. посідала 3 місце в світі за Індексом розвитку електронного урядування, в 2024 р. – 4 місце [117]. Вказане свідчить про сталі високі позиції в даній сфері і про те, що країна для їх забезпечення створила та використовує ефективну нормативно-правову базу регулювання (див. табл. 3.1).

Дослідження наукових та аналітичних матеріалів ([150; 115; 116; 189]) дозволило встановити ключові особливості вказаного механізму.

Всі етапи становлення інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці супроводжувались первинним чи поетапним нормативно-правовим забезпеченням. А саме, перші нормативно-правові акти у зазначеній сфері стосувались законодавчого регулювання електронного документування адміністративних справ. Це були закони у сфері цифровізації адміністративних справ для підтримання впровадження

електронного урядування за різними підсистемами. Вони почали ухвалюватися з 2001 р. В 2017 р. було ухвалено *Закон Південної Кореї «Про електронний уряд»* від 24.10.2017 р. № 14914, який визначав ключові засади створення електронного урядування і формулював основні аспекти для його ефективної реалізації [126].

Порівняльний рейтинг країн за Індексом розвитку електронного урядування за 2022, 2024 р.р.

Таблиця 3.1

Країна	Рейтинг 2022	Рейтинг 2024	EGDI 2024
Данія	1	1	0,9847
Естонія	8	2	0,9727
Сінгапур	12	3	0,9691
Республіка Корея	3	4	0,9679
Ісландія	5	5	0,9671
Саудівська Аравія	31	6	0,9602
Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	11	7	0,9577
Австралія	7	8	0,9577
Фінляндія	2	9	0,9575
Нідерланди	9	10	0,9538
Об'єднані Арабські Емірати	13	11	0,9533
Німеччина	22	12	0,9382
Японія	14	13	0,9351
Швеція	5	14	0,9326
Норвегія	17	15	0,9315
...			
Швейцарія	23	26	0,9004
Туреччина	48	27	0,8913
Мальта	15	28	0,8886
Латвія	29	29	0,8852
Україна	46	30	0,8841
Чилі	36	31	0,8827
Хорватія	44	32	0,8818
Словенія	21	33	0,8759
Франція	19	34	0,8744
...			
Центральноафриканська Республіка	191	193	0,0947

Джерело: побудовано авторкою на підставі [117]

Попередні нормативно-правові акти переважно стосувались питань електронної обробки документів для підвищення ефективності та зниження витрат. Закон Південної Кореї від 24.10.2017 р. № 14914 визначає як загальні нормативно-правові аспекти реалізації електронного урядування, так і передбачає ріст продуктивності, прозорості та демократії в публічному управлінні за допомогою цифровізації, покращення якості життя громадян шляхом встановлення основних принципів, процедур, методів просування по службі та інших відповідних питань для електронної обробки адміністративних справ (див. рис. 3.1).



Рис. 3.1. Ключові засади електронного урядування Південної Кореї за Законом від 24.10.2017 р. № 14914

Джерело: розробка авторки на підставі [126]

За результатами аналізу положень Закону Південної Кореї від 24.10.2017 р. № 14914 [126] нами сформульовано ключові засади, які визначають реалізацію електронного урядування в Південній Кореї, зокрема:

- положення стосовно обов'язків адміністративних органів тощо та державних службовців, до складу яких віднесено: обов'язки керівників

адміністративних органів влади стосовно вдосконалення інформаційних систем для реалізації електронного урядування та покращення якості життя громадян, співпраці для забезпечення взаємозв'язку інформаційних та комунікаційних мереж, обміну адміністративною інформацією тощо; обов'язки керівників адміністративних органів влади щодо забезпечення державних службовців і працівників державних установ ІКТ, необхідних для електронної організації їх роботи; державні службовці та працівники державних установ повинні віддавати перевагу зручності громадян над зручністю відповідних установ у електронній обробці своєї роботи (ст. 3).

Зміст зазначених обов'язків свідчить про орієнтир законодавства на забезпечення принципу людиноцентризму, встановленого положеннями концепції П'ятої промислової революції;

- принципи електронного урядування, якими повинні керуватися органи публічної влади країни при розробці, впровадженні та організаційній адаптації зазначеного процесу для виконання власних завдань та функцій (ст. 4);

- основні засади стосовно розробки генеральних планів електронного урядування (ст. 5). В рамках зазначеної статті виокремлено організаційні особливості стосовно створення вказаних планів на національному рівні;

- ключові аспекти створення плану електронного урядування для кожного окремого агента (підсистеми, яка представляє відповідний орган влади країни) (ст. 5.2). Передбачено, що такі плани розробляються на рівні відповідних органів влади, подаються на затвердження до центрального органу влади. Результат їх затвердження забезпечує відповідне фінансування електронного урядування на рівні кожного органу влади;

- положення стосовно дня електронного урядування в країні (ст. 5.3). Встановлено, що вказаний день припадає на 24 червня кожного року, і він пов'язаний із просуванням інформації про можливості громадян, бізнесу стосовно отримання послуг електронного урядування;

- аспекти щодо надання та використання послуг електронного урядування в країні (електронна обробка цивільних звернень (статті 7, 8, 9, 10, 11, 12, 12.2, 12.3, 12.4, 13, 14, 15); надання електронних державних послуг та сприяння їх використанню (статті 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24);

- нормативно-правові засади реалізації електронного адміністративного управління (Розділ III, статті 25, 26, 27, 28, 29, 30, 30.2, 30.3, 30.4, 31, 32, 33, 34, 35);

- ключові засади стосовно обміну адміністративною інформацією на рівні органів публічної влади (Розділ IV, статті 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44);

- положення стосовно зміцнення операційної бази для електронного урядування (Розділ V). Передбачено визначення нормативно-правових засад щодо: впровадження та використання архітектури інформаційних технологій (статті 45, 46, 47, 48); закладання підстав для ефективного управління інформаційними ресурсами в середовищі органів публічної влади всіх рівнів статті 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55); підвищення безпеки та надійності інформаційних систем (статті 56, 56.2, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63);

- нормативно-правові засади стосовно просування політики електронного урядування в країні (Розділ VI, статті 64, 64.2, 64.3, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75);

- штрафні положення (Розділ VII). Хоча вказаний розділ визначено як такий, що визначає штрафні санкції за порушення в зазначеній сфері, його зміст переважно стосується кримінальної відповідальності за порушення норм та вимог закону.

Можемо констатувати, що структура представленого закону враховує основні напрямки та підсистеми електронного урядування в країні.

Окремо потрібно наголосити на тому, що законодавство Південної Кореї визначило достатньо жорсткі умови стосовно порушень норм та вимог у зазначеній сфері. Відповідно, це передбачає існування жорстких вимог щодо цифрової готовності кадрів органів публічної влади різних рівнів, їх

сумлінності щодо виконання службових обов'язків, уникнення дій із інформаційними ресурсами органів публічної влади, які можуть бути кваліфіковані як шахрайські. Визначена нами структура нормативно-правового забезпечення електронного урядування не стосується виключно національних особливостей Південної Кореї, тому вона може стати зразком при створенні законопроекту щодо електронного урядування.

Встановлено, що на рівні уряду визначено наступні засади організаційно-правового регулювання стосовно розвитку та діяльності електронної митниці:

1) законодавче регулювання електронного урядування, яке забезпечує загальні підстави впровадження зазначеної електронної підсистеми. За станом на початок 2025 р. вказаний напрямок регулюється положеннями Закону Південної Кореї від 24.10.2017 р. № 14914 [126];

2) ухвалення норм та вимог стосовно впровадження електронної митної справи та електронної митниці в країні. В рамках відповідних підзаконних нормативно-правових актів та загальних вимог стосовно цифровізації роботи органів публічної влади, наведених в Законі Південної Кореї від 24.10.2017 р. № 14914 [126] на рівні керівництва відповідного митного органу визначаються загальні засади впровадження електронного урядування в діяльності вказаних органів влади. Схвалена модель електронної організації виконання завдань та функцій зазначеного органу отримує відповідне фінансування, щорічно ця модель удосконалюється. Створення електронного урядування в діяльності митної служби в країні забезпечується відповідним положенням;

3) ухвалення положення стосовно засад управління ризиками в роботі Кореїської митної служби (початок XXI ст.), впровадження нових підходів, технік та технологій для вдосконалення системи управління ризиками. Важливим кроком в рамках вказаного напрямку є впровадження додатків ІКТ, які використовуються співробітниками служби в управлінні ризиками. Серед таких цифрових додатків можна виокремити: сховище митних даних

(CDW), інтегрована система управління ризиками (IRM-PASS) і цифрова митна система (UNI-PASS). Їх ухвалення супроводжувалося змінами в організаційній структурі, управлінні людськими ресурсами, операціях, завданнях і користувачах. Слід зазначити, що вказані додатки підтримуються засобами штучного інтелекту, зокрема, машинним навчанням, аналізом Великих даних, нейронними мережами, комп'ютерним зором тощо. Впровадження засобів штучного інтелекту у організацію діяльності електронної митниці Південної Кореї на початку відбувалось без нормативно-правового забезпечення даного процесу, на рівні положень, підзаконних актів вказаний засіб реалізувався як елемент ІКТ;

4) адаптація на рівні підзаконних актів сховища митних даних (CDW) до процедур розслідування операцій із перевезення через митницю наркотичних та інших заборонених засобів. Для даного процесу було підготовлено агентів з розслідування за вказаних напрямком (з січня 2002 р.), а з лютого 2017 р. було виокремлено окремий підрозділ у Корейської митної служби, який займався розслідуванням вказаних справ за допомогою цифрових інтелектуальних засобів;

5) зазначений підрозділ розслідувань з 2010 р. отримав більше повноважень, зокрема, почав виявляти небезпечні вантажі та мандрівників. На нинішньому етапі вказаний підрозділ для реалізації власних функцій використовує наявні засоби штучного інтелекту (машинне навчання, комп'ютерний зір, нейронні мережі, аналіз Великих даних тощо). За станом на 2020 р. вказаний підрозділ взяв на себе повну відповідальність за планування та здійснення діяльності з управління ризиками в роботі електронної митниці країни. Кількість інформаційних аналітиків даного структурного підрозділу складала 400 осіб, а діяльність була розширена на всі 29 митниць по всій країні, впровадження сховища митних даних (CDW), заснованого на використанні цифрових інтелектуальних засобів (машинне навчання, комп'ютерний зір, нейронні мережі, аналіз Великих даних тощо)

призвело до суттєвого скорочення часу та зусиль, необхідних для аналізу даних;

6) Ініціація пілотних проектів для подальшого впровадження цифрових технологій і інтелектуальних технологій, орієнтованих на дані (аналіз Великих баз даних, блокчейн, нейронні мережі тощо), які сприяють ефективності роботи підсистеми Електронна митниця;

7) законодавче регулювання використання засобів штучного інтелекту в країні. Цей захід дає змогу встановити нормативно-правове регулювання організації роботи електронної митниці із засобами штучного інтелекту мінімізуючи ризики стосовно витоків конфіденційної інформації тощо.

Встановлено, що 26.12.2024 р. Національна асамблея Південної Кореї прийняла *Закон про розвиток штучного інтелекту та встановлення довіри*, націлений на сприяння розвитку штучного інтелекту та створення порядку його використання, заснованого на довірі (див. рис. 3.2).



Рис. 3.2. Основні засади Закону Південної Кореї «Про розвиток штучного інтелекту та встановлення довіри» від 26.12.2024 р.

Джерело: Розроблено авторкою на підставі [126]

Дослідження аналітичних матеріалів [115; 116; 189] показало, що зазначений Закон визначає обов'язки суб'єктів господарювання, які пропонують або використовують засоби штучного інтелекту, зокрема:

- *потреба підтвердження впливу (обґрунтування ефективності).* Зазначені підприємства повинні оцінити, чи вважаються їхні системи штучного інтелекту високоефективними, і можуть отримати підтвердження цього від міністра науки та ІКТ;

- *вимоги щодо прозорості.* Всі компанії, організації повинні інформувати користувачів, коли в їхніх продуктах або послугах використовуються високоефективні або генеративні системи штучного інтелекту, зокрема вказувати, коли результати створюються штучним інтелектом. В даному випадку стосовно роботи підсистеми Електронна митниця Південної Кореї вказана інформація стосовно використання засобів штучного інтелекту може повідомлятися на рівні обміну даними між структурними підрозділами, і вона стосується результатів моніторингу, виявлення порушень митних правил;

- *вимоги щодо безпеки.* Постачальники великомасштабних систем штучного інтелекту повинні визначати, оцінювати та зменшувати ризики протягом життєвого циклу штучного інтелекту та повідомляти про свої висновки;

- *вимоги до безпеки та надійності.* Компанії-розробники засобів штучного інтелекту повинні розробляти плани управління ризиками, пояснювати систему штучного інтелекту, впроваджувати плани захисту користувачів, забезпечувати людський нагляд, підтримувати документацію щодо безпеки та виконувати завдання, визначені відповідним органом центральної влади в державі;

- *оцінка впливу.* Підприємства, організації, які використовують засоби штучного інтелекту повинні оцінювати їх вплив на основні права. Вказане стосується і органів Кореїської митної служби в країні, при чому необхідне оцінювання захисту прав як співробітників, так і користувачів підсистеми

Електронна митниця (громадян, підприємств), осіб, які піддались моніторингу з боку зазначеної служби тощо;

- *призначення місцевого представника.* Іноземні компанії-розробники штучного інтелекту, які відповідають певним критеріям продажів / розміру, повинні призначити місцевого представника для надання заходів безпеки, запиту підтвердження міністерства для вискоєфективних систем штучного інтелекту та підтримки впровадження заходів безпеки та надійності.

Можемо констатувати, що прийняття закону про регулювання штучного інтелекту встановило рамкові засади захисту користувачів від ризиків, пов'язаних із штучним інтелектом. Відповідно підсистема Електронна митниця в Південній Кореї стала більш захищеною завдяки тому, що засоби штучного інтелекту, які використовуються для реалізації ключових завдань, піддається законодавчому регулюванню. Необхідно зазначити, що в Південній Кореї сформульована на нинішньому етапі розвитку модель організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці, в рамках якої регулювання забезпечується за результатами створюваних практик, технік.

Проаналізуємо особливості організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які сформувались на наднаціональному рівні ЄС.

Ключовим орієнтиром дослідження зазначеного механізму, представленого в ЄС, є те, що Україна знаходиться на шляху до інтеграції до складу Співтовариства, і адаптація стандартів ЄС у всіх сферах виступає важливим завданням для української правової системи [38, с. 735-736].

Також вибір ЄС обумовлений тим, що країни-члени ЄС посідають лідерські позиції за Індексом розвитку електронного урядування. А саме, в 2024 р. Данія займала перше місце в рейтингу за вказаним показником, з-поміж 193 країн світу, Естонія – друге, Фінляндія – дев'яте, Нідерланди – десяте, Німеччина – дванадцяте, Швеція – чотирнадцяте, Іспанія – сімнадцяте тощо [117]. Більш детально відображено нами у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

**Рейтинг країн за Індексом розвитку електронного урядування
за 2024 рік**

Країна	Рейтинг 2024	EGDI 202
<u>Данія</u>	<u>1</u>	0,9847
Естонія	2	0,9727
Сінгапур	3	0,9691
<u>Республіка Корея</u>	<u>4</u>	0,9679
Ісландія	5	0,9671
Саудівська Аравія	6	0,9602
Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії	7	0,9577
Австралія	8	0,9577
Фінляндія	9	0,9575
<u>Нідерланди</u>	<u>10</u>	0,9538
Об'єднані Арабські Емірати	11	0,9533
<u>Німеччина</u>	<u>12</u>	0,9382
Японія	13	0,9351
<u>Швеція</u>	<u>14</u>	0,9326
Норвегія	15	0,9315
Нова Зеландія	16	0,9265
<u>Іспанія</u>	<u>17</u>	0,9206
...		
Латвія	29	0,8852
<u>Україна</u>	<u>30</u>	0,8841
...		
Франція	34	0,8744
Китай	35	0,8718
...		
Центральноафриканська Республіка	193	0,0947

Джерело: побудовано акторкою за даними [117]

Визначено, що протягом періоду переходу до роботи у цифровому форматі на рівні ЄС було прийнято багато цифрових законів, переважно в рамках програм ЄС «Цифровий порядок денний» і «Єдиний цифровий ринок». Можна виділити такі нормативно-правові акти, як Закон про цифрові ринки, Закон про цифрові послуги, Закон про дані, Закон про штучний інтелект, Закон про управління даними, Європейський простір даних про здоров'я (нормативно-правовий акт), оновлення положення про електронну

ідентифікацію та довірчі послуги і заходи щодо посилення кібербезпеки критично важливих інфраструктур.

Констатуємо, що на наднаціональному рівні в ЄС немає закону, який би регулював нормативно-правові засади електронного урядування, але є закони, які стосуються основних напрямків реалізації останнього. Особливо важливе місце в складі зазначених документів належить Закону про штучний інтелект.

Встановлено, що у 2024 р. *Рада ЄС та Європейський парламент узгодили Регламент штучного інтелекту (або Закон про штучний інтелект)*. Цей регламент оцінює програми штучного інтелекту, щоб переконатися, що вони використовуються етично та відповідально, сприяючи розвитку безпечного та законного штучного інтелекту на єдиному ринку ЄС. Відповідно до його положень передбачено комплексну законодавчу базу, засновану на оцінці ризиків, він спрямований на досягнення балансу між захистом здоров'я, безпеки та основних прав європейських громадян і забезпечення того, щоб індустрія штучного інтелекту, що розвивається в Європі, залишалася конкурентоспроможною та продовжувала впроваджувати інновації [110]. Вказаний закон також включає механізми управління, орієнтовані на досягнення ефективного впровадження в усьому ЄС. Для цього вже створено Європейський офіс штучного інтелекту. Відповідно до положень вказаного нормативно-правового акту передбачено створення Європейської ради зі штучного інтелекту, консультативний форум і наукову групу. Крім того, положеннями вказаного закону передбачено, що на національному рівні будуть створені так звані національні компетентні органи.

Таким чином формується єдина європейська система управління штучним інтелектом, натхненна спільним управлінням, яке має важливе значення для досягнення справедливого та ефективного впровадження правил щодо штучного інтелекту в ЄС.

Необхідно зазначити, що досліджуваний закон набув чинності 01.08.2024 р. та буде повністю застосований через 2 роки, зокрема з 02.08.2026 р. При цьому, стосовно його впровадження передбачено окремі винятки, серед яких: умови стосовно заборон та зобов'язань щодо грамотності у сфері володіння засобами штучного інтелекту набули чинності з 02.02.2025 р.; правила управління та зобов'язання щодо моделей штучного інтелекту загального призначення набувають чинності 02.08.2025 р., правила для систем штучного інтелекту високого ризику, вбудованих у регульовані продукти, мають продовжений перехідний період до 02.08.2027 р. Складові означених етапів зображено нами на рис. 3.3.



Рис. 3.3. Етапи набуття чинності Закону про штучний інтелект у ЄС

Джерело: розробка авторки на підставі [110].

Дослідження наукових матеріалів ([110; 171]) дозволяє констатувати, що ЄС створив механізми управління для вирішення проблем, пов'язаних із штучним інтелектом, і запобігання завданню шкоди особистості та суспільству, зміцнюючи довіру та сприйняття штучного інтелекту в суспільстві. Ці механізми базуються на координації між європейськими та державними органами та на співпраці державних і приватних суб'єктів. Ці

елементи є ключовими факторами для успішного впровадження регулювання в складній сфері штучного інтелекту. Крім того, як і інші механізми управління, інструменти ЄС повинні мати можливість швидко та гнучко реагувати на зміни. Політики оцінюватимуть технологічний прогрес у сфері розвитку штучного інтелекту та зможуть швидко реагувати відповідними заходами.

Важливе місце у регулюванні штучного інтелекту в ЄС посідає організація національного регулювання зазначеного процесу на рівні країн-членів Співтовариства. Визначено, що зазначеним нормативно-правовим актом передбачено створення національних агенцій, відповідальних за дотримання правил штучного інтелекту, два з яких вже було запроваджено ще станом на початок 2025 р.

На підставі аналізу положень законодавства, дослідження аналітичних даних сформулюємо три варіанти побудови інституційної організації регулювання штучного інтелекту на рівні країн-членів ЄС, які ми представили у табл. 3.3 [188].

**Варіанти
побудови інституційної організації регулювання штучного
інтелекту на рівні країн-членів ЄС**

Таблиця 3.3.

Варіант	Опис	Переваги	Недоліки
Варіант 1	Створення нового національного агентства для нагляду за ШІ	Централізований орган, адаптований до специфічних вимог ШІ	Тривалий процес створення агентства, відсутність галузевих знань
Варіант 2	Доручення впровадження ШІ існуючому агентству (наприклад, банківському регулятору)	Використання існуючих організаційних структур і галузевих знань	Можливі суперечки щодо розподілу повноважень, вузький фокус на окремих секторах
Варіант 3	Створення центру компетенції в рамках існуючого органу (наприклад, банківського чи мережевого регулятору)	Об'єднання експертів зі ШІ та галузевих знань, міждисциплінарні команди	Проблеми з кадровим апаратом, особливо для технічних посад

Джерело: Складено авторкою на підставі [188]

З метою побудови інституційної організації регулювання штучного інтелекту на рівні країн-членів ЄС детальніше розглянемо можливі варіанти:

- **варіант 1** передбачає створення нового національного агентства, яке займатиметься дотриманням правил штучного інтелекту. Його головна перевага полягає в створенні централізованого органу, спеціально призначеного для нагляду за штучним інтелектом, залучення персоналу з навичками, адаптованими до конкретних вимог штучного інтелекту. Однак зазначеному органу може не вистачати спеціальних галузевих знань і виникне ризик відсторонитися від розуміння особливостей розвитку різних секторів, діяльності органів публічної влади (в рамках яких використання штучного інтелекту потребує знань того або іншого напрямку). Крім того, терміновість застосування штучного інтелекту, оскільки перші чотири редакції набувають чинності з кінця 2024 року, робить зазвичай тривалий процес юридичного та інституційного створення нового агентства суттєвим недоліком;

- **варіант 2** просто доручити впровадження штучного інтелекту існуючому агентству. Він використовує існуючу організаційну структуру та галузеві знання. Наприклад, банківський сектор десятиліттями використовує моделі машинного навчання, і банківські органи мають значний досвід у тестуванні та нагляді за цими моделями, принаймні після фінансової кризи 2008 року та супутнього перегляду фінансових послуг і банківського регулювання ЄС. При цьому, органи публічної влади, які тільки переходять до комплексного впровадження штучного інтелекту потребують розуміння адаптації його засобів до основних завдань та функцій зазначених суб'єктів. Використання другого варіанту може призвести до суперечок щодо розподілу повноважень і потенційно звужити фокус до конкретних секторів, ігноруючи широку застосовність Закону про штучний інтелект. Відповідно, вважаємо що другий варіант недостатньо прийнятний для адаптації можливостей засобів штучного інтелекту при покращенні інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади країн-членів

ЄС (в тому числі відносно цифровізації основних підсистем електронного урядування);

- **варіант 3** передбачає об'єднання централізованої експертизи з галузевими знаннями шляхом створення нового центру компетенції в рамках існуючого органу з досвідом штучного інтелекту, такого як банківський або мережевий регулятор. Центр компетенції буде тимчасово або постійно об'єднувати експертів зі штучного інтелекту з різним освітнім рівнем для формування міждисциплінарних команд (наприклад, експертів з права та ІКТ, експертів із публічного управління та ІКТ тощо) для конкретних справ. Цей підхід спрямований на інтеграцію комплексних знань штучного інтелекту з глибоким галузевим розумінням, незважаючи на потенційні проблеми з найманням кадрів, особливо на технічні посади.

Оскільки впровадження штучного інтелекту на рівні держав-членів ЄС триває, вибір із запропонованих варіантів залишається невизначеним. Тим не менш, можна зазначити, що кожна країна має свої інституційні особливості, які потрібно враховувати. Якщо звернутись до умов Німеччини констатуємо, що варіанти 2 і 3 є надійнішими, ніж варіант 1. Політична динаміка та зручність існуючих структур можуть змусити осіб, які приймають рішення, віддати перевагу варіанту 2. Ключові відомства, які розглядаються для нагляду за штучним інтелектом, включають Федеральне мережеве агентство (BNetzA), Федеральне відомство з інформаційної безпеки (BSI), та державні органи захисту даних, у кожного з яких є сильні сторони та проблеми. Особливості технічного досвіду Федерального відомства з інформаційної безпеки (BSI) є цінним для виявлення ризиків штучного інтелекту, хоча він може не охоплювати всі нормативні аспекти. Федеральне мережеве агентство (BNetzA) має широку сферу регулювання, але може не мати спеціального досвіду щодо штучного інтелекту. Державні органи захисту даних добре обізнані в питаннях конфіденційності, але можуть не повністю врахувати можливості окремих засобів штучного інтелекту. Однак варіант 3 обіцяє більш збалансоване поєднання гнучкості, спеціальних знань і розуміння

сектору. Таким чином, центр компетенції варіанту 3, пов'язаний з секторальним регулятором, або структурний підрозділ у сфері публічного управління, який здійснює інформатизацію, міг би забезпечити необхідну гнучкість і галузеве розуміння для ефективного впровадження штучного інтелекту, використовуючи досвід банківського регулятора в управлінні машинним навчанням у рамках здійснення нагляду для виконання вимог Закону про штучний інтелект або досвід інших органів влади в управлінні інфраструктурою та платформами.

Слід зазначити, що ефективність цих інституційних проектів може залежати від структури, що розвивається на рівні ЄС, яка в кінцевому підсумку може визначити, що є надійним інституційним дизайном на національному рівні. Оскільки країнам-членам ЄС запропоновано три варіанти для впровадження засобів штучного інтелекту, їх адаптація щодо покращення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади буде залежати від існуючої структури інституцій країни і їх досвіду у зазначеній сфері. При цьому, ухвалення досліджуваного Закону про штучний інтелект в ЄС створило сприятливі умови для забезпечення захисту від ризиків в діяльності вказаних органів та сформувало більш прозорий підхід для реалізації цифровізації та інтелектуалізації.

Заслуговує уваги досвід організаційно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, на яких покладено повноваження із організації виборчих процесів. В даному напрямку потрібно проаналізувати нормативно-правове забезпечення та організацію практик електронного голосування. При цьому, для цілей нашого дослідження важливо встановити позитивні особливості зарубіжного досвіду стосовно електронного голосування за підсистемою виборів, а не участі у збирання голосів для розгляду тих або інших електронних звернень. Останні достатньо широко практикуються в Україні, але відсутнє організаційно-правове забезпечення електронного голосування в рамках підсистеми, яка

проводить вибори, референдуми тощо. Зазначеними компетенціями володіє Центральна виборча комісія, її структурні одиниці на рівні округів.

Проведемо систематизацію та аналіз досвіду в зазначеній сфері, який сформовано на рівні інших держав.

Дослідження аналітичних матеріалів ([127]) показало, що країнами, які використовують підсистему електронного голосування на рівні різних категорій виборів, є: Венесуела, США, Філіппіни, Індія, Естонія, Болгарія, Бразилія, Бельгія. Вказаний процес законодавчо врегульований в правових системах зазначених держав. Також є країни, які використовують підсистему електронного голосування на рівні національних або муніципальних, профспілкових виборів, що має відповідне законодавче забезпечення (Перу, Панама, Оман, Мексика, Іран, Албанія, Намібія, Франція, Бутан, Бангладеш, ОАЕ, Японія, Грузія, Демократична Республіка Конго, Канада (на рівні окремих муніципалітетів), Австралія (на рівні окремих муніципалітетів)), Швейцарія. Зазначаємо, що достатньо невелика кількість країн впровадила зазначений процес. При цьому, нами виявлено, що в таких країнах, як Ліхтенштейн, Фіджі, Ісландія сформовано нормативно-правове забезпечення, але не реалізовано організаційний механізм здійснення електронних виборів [127]. Стосовно Франції слід зазначити, що на рівні законодавства передбачено можливість електронного голосування громадян, які перебувають за кордоном [130]. У Норвегії через велику кількість проблем технічного, технологічного характеру проєкт електронного голосування був закритий, його використано тільки в 2011, 2013 рр. Потрібно зазначити, що організаційні, технологічні та технічні проблеми є ключовим бар'єром ефективного впровадження підсистеми електронного голосування.

Важливою особливістю законодавчого регулювання зазначеного процесу є питання забезпечення зворотного зв'язку із виборцем, який дозволяє отримати підтвердження правильності роботи підсистеми електронного голосування і недопущення зовнішніх фальсифікацій. Встановлено, що на нинішньому етапі (2025 р.) така практика передбачена

правовими режимами: окремих штатів США, Венесуели, Перу, Панами, Оману, Мексики, Ірану, Індії, Фіджі, Болгарії, Албанії. Судячи із наявної інформації інші країни не використовують вказану практику та не передбачають її на рівні законодавства. Можемо припустити, що її застосування пов'язане із додатковим навантаженням на державний бюджет різних рівнів, хоча використання зазначеної практики свідчить про рівень відкритості та прозорості виборчих процесів.

Досвід Естонії у сфері організаційно-правового забезпечення підсистеми електронного голосування є провідним, він постійно удосконалюється з огляду на впровадження новітніх ІКТ. Визначено, що починаючи з майбутніх місцевих виборів в Естонії (19.10.2025 р.), окрім посвідчення особи або Mobile-ID, виборці також можуть ідентифікувати себе за допомогою Smart-ID у додатку для виборців під час голосування онлайн. Вказані інновації передбачені національним законодавством про вибори. Як свідчать аналітичні матеріали [174], додавання додаткового інструменту ідентифікації робить електронне голосування зручнішим для виборців, оскільки велика кількість людей віддають перевагу Smart-ID як щоденному інструменту електронної ідентифікації. На нинішньому етапі в країні технічна готовність до впровадження Smart-ID є, і здійснено необхідні поправки до закону, які також набули чинності.

Згідно зі змінами до Закону про вибори, ухваленими у 2024 р., виборець може ідентифікувати себе в електронній системі голосування використовуючи крім документів, виданих відповідно до Закону про документи, що посвідчують особу, еквівалентний засіб електронної системи ідентифікації.

Для цього інструмент системи електронної ідентифікації повинен відповідати високому рівню достовірності регламенту щодо електронної ідентифікації та електронних транзакцій Європейського парламенту та Ради та мати чинне рішення щодо нього. Smart-ID, створений SK ID Solutions AS, сертифікований згідно з положенням eIDAS, і облікові записи, видані на

основі естонського персонального ідентифікаційного коду, мають високий рівень надійності в Естонії.

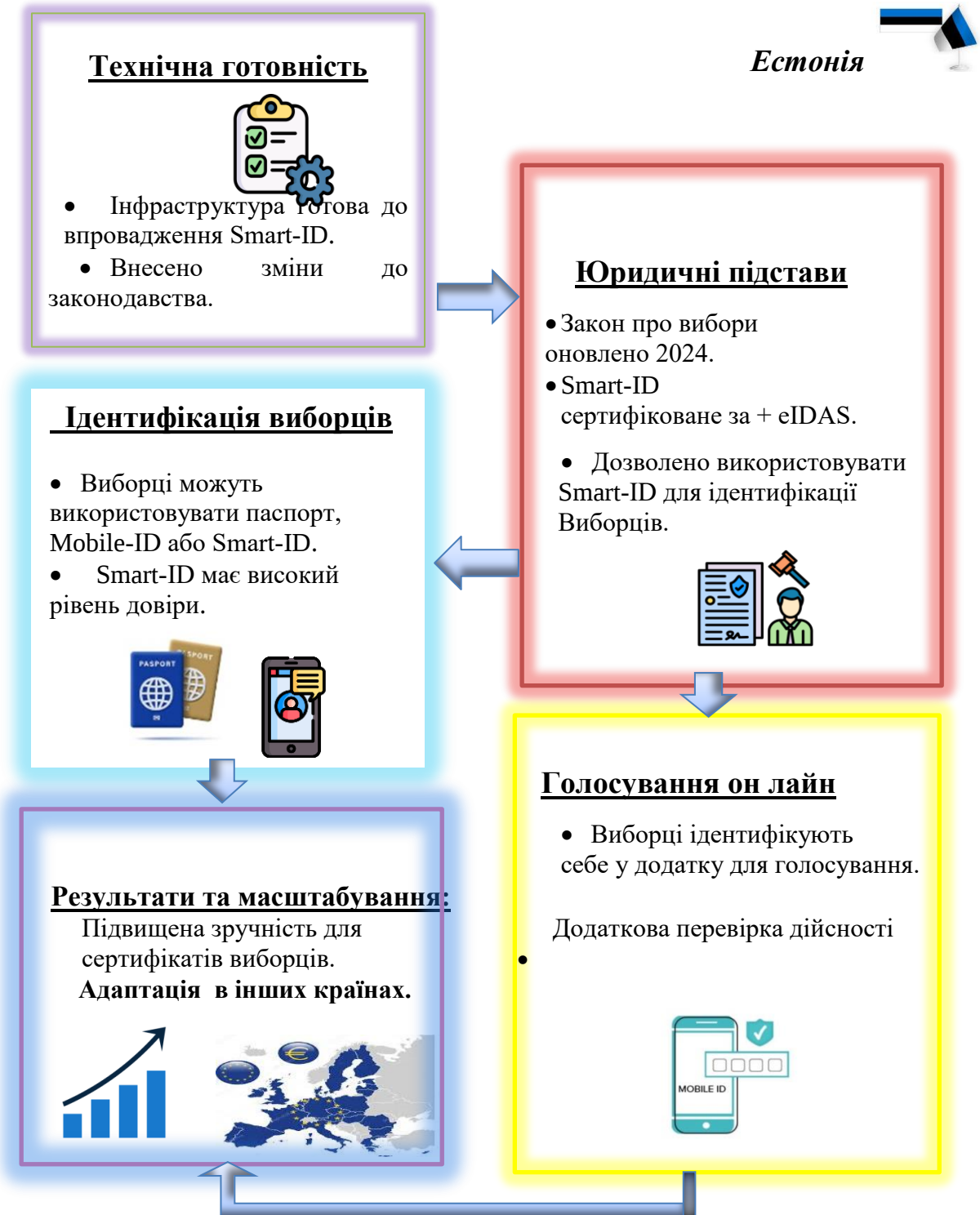


Рис. 3.4. Впровадження Smart-ID у виборчий процес Естонії

Джерело: [174]

Згідно зі змінами до Закону про вибори, ухваленими у 2024 р., виборець може ідентифікувати себе в електронній системі голосування використовуючи крім документів, виданих відповідно до Закону про

документи, що посвідчують особу, еквівалентний засіб електронної системи ідентифікації. Для цього інструмент системи електронної ідентифікації повинен відповідати високому рівню достовірності регламенту щодо електронної ідентифікації та електронних транзакцій Європейського парламенту та Ради та мати чинне рішення щодо нього. Smart-ID, створений SK ID Solutions AS, сертифікований згідно з положенням eIDAS, і облікові записи, видані на основі естонського персонального ідентифікаційного коду, мають високий рівень надійності в Естонії. Підставою для реєстрації облікового запису Smart-ID Estonian є національний документ, що посвідчує особу. Також в рамках змін національного законодавства про вибори передбачено, що для безпечного та безпроблемного електронного голосування виборці повинні заздалегідь перевірити, чи дійсні сертифікати їхнього засобу ідентифікації особи. Можемо зазначити, що досвід Естонії є зрозумілим, має ефективні результати, і поступово впроваджується в країнах-членах ЄС (див. рис. 3.4).

В дисертаційному дослідженні були розглянуті напрямки зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які не реалізовані в Україні або потребують подальшого розвитку.

Серед них було виокремлено: забезпечення законодавчого регулювання електронного урядування, яке визначає нормативно-правові засади щодо реалізації зазначеного процесу (завдання, функції, інституційна структура, обов'язки, відповідальність тощо) і визначає нормативно-правове середовище для розвитку відповідних електронних підсистем, які реалізують органи публічної влади; забезпечення законодавчого регулювання використання штучного інтелекту на рівні країни (наднаціональному рівні), яке необхідне для встановлення нормативно-правових засад для застосування його засобів в роботі органів публічної влади; створення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу створення підсистеми електронного голосування.

Особливої уваги заслуговує напрямок адаптації досвіду Південної Кореї у галузі функціонування підсистеми електронної митниці.

Можемо запропонувати реалізувати основні практики управління зазначеною підсистемою на рівні Державної митної служби України, діяльності її територіальних підрозділів.

Для удосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці в діяльності Державної митної служби України, її територіальних підрозділів пропонується необхідно встановлення інструментів оптимізації у вказаній сфері. Слід зазначити, що на нинішньому етапі таким інструментом виступає створення відповідного нормативно-правового забезпечення, яке б регулювало: електронне урядування як основу електронних підсистем (в тому числі електронної митниці); чітко визначало організаційно-правові засади реалізації функцій, завдань Державної митної служби України, її територіальних підрозділів із застосуванням підсистеми електронної митниці; вимоги до електронної ідентифікації користувачів підсистеми електронної митниці (як для співробітників Державної митної служби України, її територіальних підрозділів, інших органів публічної влади, зацікавлених осіб, так і для фізичних та юридичних осіб, які отримують адміністративні послуги від зазначеного органу публічної влади); передбачали б вимоги до ІКТ, які використовуються для створення електронних підсистем електронного урядування (пропонується адаптація досвіду Південної Кореї стосовно забезпечення юридичної відповідальності розробників ІКТ, які використовуються в країні (в тому числі в діяльності органів публічної влади)).

Використання зазначеного інструменту оптимізації (покращення нормативно-правового забезпечення за визначеними складовими) дасть змогу створити ефективну підсистему електронного урядування – електронну митницю. Таке технологічне рішення дасть змогу наблизити модель організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу

електронної митниці в діяльності Державної митної служби України, її територіальних підрозділів до кращих світових практик.

3.2 Інноваційні підходи до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України

Розвиток організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України залежить від впровадження інновацій, які здатні сприяти покращенню його складових завдяки перевагам, які не були доступні в умовах застосування традиційних підходів. Вказані інноваційні підходи можуть бути визначені як вперше, так і імплементовані із зарубіжного досвіду створення організаційно-правових умов в зазначеній сфері. Орієнтир на інноваційність в функціонуванні досліджуваного організаційно-правового механізму важливий з огляду на специфіку діяльності органів публічної влади України в умовах воєнного часу. Ті виклики, які стоять перед багатьма органами публічної влади (в тому числі їх територіальними підрозділами в регіонах, які піддаються ворожим російським обстрілам), в умовах воєнного періоду, несуть достатньо суттєві ризики для традиційного відвідування громадянами, представниками підприємств, організацій, для співробітників, які знаходяться в приміщеннях. Відповідно, важливим завданням виступає максимальне переведення основних завдань та функцій, які здійснюються такими територіальними підрозділами органів публічної влади у електронну форму. При цьому, для територіальних підрозділів органів публічної влади тимчасово окупованих територій також потрібно створення електронних сервісів, що пов'язано із тим, що більшість населення таких територій знаходиться поза її межами, і потребує отримання відповідних адміністративних послуг. Якісні електронні сервіси, створювані для

зазначених вище територіальних підрозділів органів публічної влади можуть бути використані і на рівні інших територій, якщо це сприятиме забезпеченню ефективності, зручності надання адміністративних послуг, покращенню діяльності зазначених структур. Висвітлимо основні інноваційні підходи стосовно формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України.

По-перше, потрібно відмітити такий напрямок як мережева підтримка пілотних проектів розвитку підсистем електронного урядування.

Зважаючи на те, що важливим напрямком розвитку електронного урядування є створення підсистеми електронного голосування, яка б забезпечувала можливості проведення виборів та референдумів, можна визначити особливості побудови такої підсистеми. При цьому, важливим етапом забезпечення даної процедури виступає створення умов для підтримання громадянами вказаної ініціативи (переходу до електронного голосування). Зазначене може, на наш погляд, реалізуватись на рівні мережевої підтримки з боку всіх органів публічної влади, які взаємодіють із громадянами-виборцями. Закони, підзаконні акти, в яких встановлено нормативно-правові засади діяльності органів публічної влади, передбачають взаємодію з іншими органами публічної влади для реалізації їх основних завдань і функцій. Як приклад, ст. 5 Закону України № 580-VIII від 02.07.2015 р. [66] передбачає взаємодію органів національної поліції із органами місцевого самоврядування і органами державної влади, п. 8 Положення від 16.12.2015 р. № 1052 встановлює, що ДСНС в рамках реалізації ключових завдань здійснює взаємодію різними органами публічної влади, іншими суб'єктами [54].

Одним із ключовим органів, який за законодавством України може розробити та впровадити інноваційні проекти, пов'язані із цифровізацією виборчих процесів, є Центральна виборча комісія. Вказане визначено п. 12.2 ст. 17 Закону України від 30.06.2004 р. № 1932-IV [72]. Зокрема, зазначено,

що зазначений орган влади може приймати рішення стосовно застосування інноваційних програм, техніки, технологій в процесі організації виборчих процесів (референдуми та вибори) в рамках порядку, встановленого законодавством. Також положеннями п. 5 ст. 13 Закону України від 30.06.2004 р. № 1932-IV [72] визначає, що органам публічної влади різних рівнів, їх службові і посадові особи, організації, установи, підприємства державної форми власності зобов'язуються забезпечувати сприяння Центральній виборчій комісії при реалізації неї ключових завдань. Відповідно, вказаний орган публічної влади наділений повноваженнями і володіє можливостями стосовно реалізації пілотного проекту реалізації електронної взаємодії як передумови впровадження електронного голосування. В табл. 3.4 наведено порядок організації зазначеного проекту.

Потрібно зазначити, що наведений порядок організації зазначеного пілотного проекту (табл. 3.4) є універсальним, і включає акцент на залучення його організатором (Управлінням інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії) будь-яких перспективних учасників (органів публічної влади). Важливим орієнтиром є існування взаємодії із громадянами (виборцями) у електронній формі.

Керуючись зазначеною моделлю (табл. 3.4), сформулюємо можливі порядки організації пілотного проекту реалізації електронної взаємодії як передумови впровадження електронного голосування для окремих перспективних учасників (органів влади). В даному випадку нами буде представлено зазначені порядки для досліджуваних Головного управління ДСНС України у м. Києві (пункт дисертації 2.2), Головного управління Національної поліції у місті Києві (пункт дисертації 2.3).

Вибір вказаних органів публічної влади обумовлений наступним:

- з огляду на власні повноваження вони тісно взаємодіють із громадянами (виборцями), відповідно організація пілотного проекту реалізації електронної взаємодії як передумови впровадження електронного

голосування в їх діяльності дозволить підготувати широку громадськість до участі у вказаному процесі;

Таблиця 3.4

Порядок організації пілотного проекту реалізації електронної взаємодії як передумови впровадження електронного голосування

№ п/п	Елементи проекту / напрямки	Характеристика
1	2	3
1	Організатор пілотного проекту, в тому числі:	Центральна виборча комісія. Підстава: п. 12.2 ст. 17 Закону України № 1932-IV від 30.06.2004 р.
1.2	Структурний підрозділ, на який може бути покладено завдання щодо розробки та організації пілотного проекту	Управління інновацій та цифрової трансформації (входить до складу підрозділів Секретаріату Центральної виборчої комісії)
2	Ціль проекту	Розвиток у громадян виборців готовності до електронної взаємодії, як передумови впровадження електронного голосування
3	Завдання проекту	1. Інформування на рівні органів публічної влади, які є учасниками пілотного проекту, про пріоритетність здійснювати взаємодію за допомогою електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян (виборців). Визначення, що ціль просування цифровізації обумовлена орієнтиром держави підвищити готовність громадян (виборців) до участі у електронному голосуванні під час виборів в країні. 2. Встановлення найбільш пріоритетних видів електронної комунікації та способів електронної ідентифікації громадян-виборців через моніторинг інформації за вказаним напрямком, отримуваної від органів публічної влади, які є учасниками пілотного проекту
4	Порядок вибору учасників проекту (органів публічної влади)	Вимоги до вибору: - в законах, підзаконних актах, які регулюють нормативно-правові засади діяльності перспективних учасників проекту (органів публічної влади) повинно бути визначено серед основних завдань взаємодію із іншими органами публічної влади. Необхідне здійснення експертної оцінки за цією вимогою: від 0 балів (не відповідає) до 10 балів (висока відповідність вимогам) - перспективні учасники проекту (органи публічної влади) повинні мати високий рівень взаємодії із громадянами (виборцями). Рівень взаємодії із громадянами (виборцями) оцінюється із залученням експертів. При цьому використовуються такі напрямки експертного аналізу: визначення завдань, функцій перспективних учасників проекту (органів публічної влади), що передбачають взаємодію із громадянами (виборцями), яка представлена у електронній формі; оцінка досягнень перспективних учасників проекту (органів публічної влади) стосовно цифровізації завдань, функцій, пов'язаних із взаємодією із громадянами (виборцями); встановлення планів щодо цифровізації нових завдань, функцій перспективних учасників проекту (органів публічної влади), пов'язаних із взаємодією із громадянами. Експертна оцінка за цією вимогою може бути здійснена: від 0 балів (не відповідає) до 10 балів (висока відповідність вимогам)

Продовження табл. 3.4

1	2	3
5	Вибір учасників проекту (органів публічної влади) та реалізація завдань	Вказані учасники інформують у визначені строки Управління інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії про: найбільш пріоритетні засоби електронної комунікації на рівні зазначених органів і громадян (виборцями); найбільш пріоритетні способи електронної ідентифікації громадян (виборців); ріст рівня електронної взаємодії і готовності громадян до її використання
6	Висновки Управління інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії про результати пілотного проекту	Експертна оцінка готовності громадян (виборців) до електронного голосування під час виборів. Критерії: від 0 балів (низька готовність) до 10 балів (висока готовність)

Джерело: складено авторкою

- зазначені органи публічної влади змогли на достатньо ефективному рівні адаптувати певні напрямки адміністративного обслуговування для здійснення у електронній формі, що свідчить про користь їх залучення до участі у вказаному пілотному проекті;

- Головне управління ДСНС України у м. Києві, Головне управління Національної поліції у місті Києві мають пряме відношення до створення безпеки під час виборів і мають досвід електронної взаємодії у вказаній сфері, зокрема, в контексті інформування та реагування на порушення на виборчих ділянках, виникнення надзвичайних ситуацій. Відповідно, вони також можуть інформувати громадян про потребу підтримання даного пілотного проекту як передумови створення безпечного електронного голосування оскільки мають вагомий імідж серед населення.

В табл. 3.5 представлено зазначений порядок, розроблений для Головного управління ДСНС України у м. Києві.

Необхідно зазначити, що наведений порядок організації пілотного проекту стосується особливостей діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві, зокрема, фактичного складу завдань зазначеного органу, який пов'язаний із взаємодією із громадянами у електронній формі.

Таблиця 3.5

Порядок організації пілотного проекту реалізації електронної взаємодії
як передумови впровадження електронного голосування в діяльності
ГУ ДСНС України у м. Києві

№ п/п	Елементи проекту / напрямки	Характеристика
1	Організатор пілотного проекту, в тому числі:	Центральна виборча комісія. Підстава: п. 12.2 ст. 17 Закону України № 1932-IV від 30.06.2004 р.
1.2	Структурний підрозділ, на який може бути покладено завдання щодо розробки та організації пілотного проекту	Управління інновацій та цифрової трансформації (входить до складу підрозділів Секретаріату Центральної виборчої комісії)
2	Ціль проекту	Розвиток у громадян виборців готовності до електронної взаємодії, як передумови впровадження електронного голосування
3	Завдання проекту	1. Інформування на рівні ГУ ДСНС України у м. Києві, яке є учасником пілотного проекту, про пріоритетність здійснювати взаємодію за допомогою електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян (виборців). Визначення, що ціль просування цифровізації обумовлена орієнтиром держави підвищити готовність громадян (виборців) до участі у електронному голосуванні під час виборів в країні. 2. Встановлення найбільш пріоритетних видів електронної комунікації та способів електронної ідентифікації громадян-виборців через моніторинг інформації за вказаним напрямком, отримуваної від органів публічної влади, які є учасниками пілотного проекту
4	Порядок вибору учасника проекту (ГУ ДСНС України у м. Києві)	Вимоги до вибору: - в законах, підзаконних актах, які регулюють нормативно-правові засади діяльності перспективного учасника проекту (ГУ ДСНС України у м. Києві) повинно бути визначено серед основних завдань взаємодію із іншими органами публічної влади. П. 8 Положення від 16.12.2015 р. № 1052 встановлює, що ДСНС в рамках реалізації ключових завдань здійснює взаємодію з різними органами публічної влади, іншими суб'єктами. Експертна оцінка - 10 балів (висока відповідність вимогам); - рівень взаємодії із громадянами (виборцями). Рівень взаємодії із громадянами (виборцями) оцінюється із залученням експертів. При цьому використовуються такі напрямки експертного аналізу: - визначення завдань, функцій ГУ ДСНС України у м. Києві, що передбачають взаємодію із громадянами (виборцями), яка представлена у електронній формі. Кількість завдань у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації – 2.

Продовження табл. 3.5

1	2	3
		Це: електронні послуги щодо: електронних звернень громадян (на веб-сайті подано Зразок заяви електронного звернення, для його відправлення не вимагається електронний підпис, що спрощує електронну участь громадян); доступ до публічної інформації, представлений у категорії із аналогічною назвою. Висока експертна оцінка – 10 балів; - оцінка досягнень перспективних учасників проекту (органів публічної влади) стосовно цифровізації завдань, функцій, пов'язаних із взаємодією із громадянами (виборцями). Висока експертна оцінка – 10 балів; - встановлення планів щодо цифровізації нових завдань, функцій перспективних учасників проекту (органів публічної влади), пов'язаних із взаємодією із громадянами. Можуть бути впроваджені інтелектуальні засоби в управлінні комунікаціями: чат-боти, засновані на машинному навчанні та аналізі Великих баз даних (використання замість операторів у випадку типових звернень громадян). Висока експертна оцінка – 10 балів Експертна оцінка рівня взаємодії із громадянами (виборцями) = $(10 + 10 + 10) / 3 = 10$ балів. Висока експертна оцінка
5	Реалізація завдань	Інформування громадян про можливість і пріоритетність здійснювати взаємодію за допомогою електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян (виборців). Визначення, що ціль просування цифровізації обумовлена орієнтиром держави підвищити готовність громадян (виборців) до участі у електронному голосуванні під час виборів в країні. Серед основних способів електронної ідентифікації громадян виділено: систему BankID Національного банку; систему Smart-ID; електронну пошту. Доведення громадянам того, що використання системи BankID Національного банку; систему Smart-ID має високий рівень захисту від ризиків у кіберпросторі. 2. Встановлення найбільш пріоритетних видів електронної комунікації та способів електронної ідентифікації громадян-виборців через моніторинг інформації за вказаним напрямком, отримуваної від ГУ ДСНС України у м. Києві.
6	Висновки Управління інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії про результати пілотного проекту	Експертна оцінка готовності громадян (виборців) до електронного голосування під час виборів. Критерій: від 0 балів (низька готовність) до 10 балів (висока готовність). Здійснюється за результатами впровадження пілотного проекту

Джерело: складено авторкою

Також висвітлено перспективи реалізації завдань із застосуванням ІКТ, а саме, вказано на можливість впровадження інтелектуальних засобів в управлінні комунікаціями (чат-ботів, заснованих на машинному навчанні та аналізі Великих баз даних (використання замість операторів у випадку типових звернень громадян)).

Слід зазначити, що в даному випадку ціль пілотного проекту буде реалізована, зокрема, буде здійснено оцінку розвитку у громадян виборців готовності до електронної взаємодії, як передумови впровадження електронного голосування. Досліджуваний орган публічної влади (ГУ ДСНС України у м. Києві) буде передавати Управлінню інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії відомості стосовно стану використання електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян, динаміки змін в цій сфері, яка пов'язана із розумінням суспільства потреби підтримки ініціативи впровадження електронного голосування. Важливе місце у реалізації зазначеного проекту належить наступним питанням:

- здатності ГУ ДСНС України у м. Києві ефективно донести до громадян потребу підтримки практики електронної взаємодії, впровадження якої необхідно для подальшого впровадження підсистеми електронного голосування на виборах в країні;

- технічною, технологічною та організаційною здатністю ГУ ДСНС України у м. Києві забезпечити умови для електронної взаємодії із застосуванням різних способів (системи BankID Національного банку; системи Smart-ID; електронної пошти), можливості моніторингу форм та способів електронної взаємодії, інформація про які необхідна Управлінню інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії. Для забезпечення зазначеної цілі ГУ ДСНС України у м. Києві може співпрацювати із ДСНС України, Управлінням інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії. Оскільки організатором пілотного проекту є Управління інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії, зазначений орган публічної влади може взяти на себе завдання по забезпеченню умови для електронної взаємодії із застосуванням різних способів електронної ідентифікації громадян (системи BankID Національного банку; системи Smart-ID; електронної пошти) та створення умов, можливостей моніторингу

електронних переваг громадян. Можемо зазначити, що на даному етапі ГУ ДСНС України у м. Києві практикує тільки таку форму електронної взаємодії як електронну пошту, і громадянам, які звертаються до зазначеного органу не потрібне використання способів електронної ідентифікації громадян, які мають низький рівень ризику (системи BankID Національного банку; системи Smart-ID).

Потрібно зазначити, що реалізація зазначеного проекту створить як сприятливі умови для подальшого впровадження електронного голосування під час виборів в країні, так і дасть змогу підвищити рівень інформаційно-технологічного супроводу діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві. Відповідно, його реалізація стане заходом, який сприятиме розвитку зазначеного органу публічної влади в умовах орієнтиру на підвищення цифрового та інформаційного забезпечення, яке сприяє задоволенню потреб громадян. Практика, яка буде реалізована стосовно електронної взаємодії із громадянами в подальшому може бути впроваджена стосовно підвищення електронної взаємодії із бізнес-середовищем, некомерційними підприємствами, організаціями тощо.

Пропозиція стосовно впровадження способів електронної ідентифікації громадян, які мають низький рівень ризику (системи BankID Національного банку; системи Smart-ID) є обґрунтованою, оскільки дві вказані форми електронної ідентифікації отримали суттєве поширення в Україні завдяки використання громадянами електронних сервісів банків, податкових органів, електронних сервісів органів місцевого самоврядування (Портал Дія) тощо. Така практика не буде новою та складною для громадян, але підвищить рівень безпеки електронної взаємодії на рівні ГУ ДСНС України у м. Києві та громадян, дасть змогу отримати інформацію стосовно готовності суспільства до впровадження електронного голосування тощо.

В табл. 3.6 наведено вказаний порядок, розроблений для Головного управління Національної поліції у місті Києві.

Можемо відмітити, що на нинішньому етапі в організації електронної

взаємодії Головного управління Національної поліції у місті Києві використовується електронна пошта. І внутрішніми положеннями досліджуваного органу публічної влади передбачається для електронної ідентифікації громадян використання цифрового підпису або підпису заявника, підтвердженого сканом особистого підпису. При цьому, громадяни переважно користуються останнім варіантом, але він пов'язаний з появою достатньо високих ризиків. З огляду на вказане, пропозиція звернення до таких способів електронної ідентифікації громадян як системи BankID Національного банку, системи Smart-ID може сприяти підвищенню захисту від ризиків у зазначеній сфері. Позитивна динаміка у зазначеній сфері дасть змогу підвищити рівень безпеки і захисту від ризиків кіберпростору при здійсненні електронної ідентифікації громадян.

Таблиця 3.6

Порядок організації пілотного проекту реалізації електронної взаємодії як передумови впровадження електронного голосування в діяльності
Головного управління Національної поліції у місті Києві

№ п/п	Елементи проекту / напрямки	Характеристика
1	2	3
1	Організатор пілотного проекту, в тому числі:	Центральна виборча комісія. Підстава: п. 12.2 ст. 17 Закону України № 1932-IV від 30.06.2004 р.
1.2	Структурний підрозділ, на який може бути покладено завдання щодо розробки та організації пілотного проекту	Управління інновацій та цифрової трансформації (входить до складу підрозділів Секретаріату Центральної виборчої комісії)
2	Ціль проекту	Розвиток у громадян виборців готовності до електронної взаємодії, як передумови впровадження електронного голосування
3	Завдання проекту	1. Інформування на рівні Головного управління Національної поліції у місті Києві, яке є учасником пілотного проекту, про пріоритетність здійснювати взаємодію за допомогою електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян (виборців). Визначення, що ціль просування цифровізації обумовлена орієнтиром держави підвищити готовність громадян (виборців) до участі у електронному голосуванні під час виборів в країні. 2. Встановлення найбільш пріоритетних видів електронної комунікації та способів електронної ідентифікації громадян-виборців через моніторинг інформації за вказаним напрямком, отримуваної від органів публічної влади, які є учасниками пілотного проекту

Продовження табл. 3.6

1	2	3
4	Порядок вибору учасника проекту (Головного управління Національної поліції у місті Києві)	Вимоги до вибору: - в законах, підзаконних актах, які регулюють нормативно-правові засади діяльності перспективного учасника проекту (Головного управління Національної поліції у місті Києві) повинно бути визначено серед основних завдань взаємодію із іншими органами публічної влади. Ст. 5 Закону України № 580-VIII від 02.07.2015 р. визначає взаємодію органів національної поліції із органами місцевого самоврядування і органами державної влади. - Експертна оцінка - 10 балів (висока відповідність вимогам); - рівень взаємодії із громадянами (виборцями). Рівень взаємодії із громадянами (виборцями) оцінюється із залученням експертів. При цьому використовуються такі напрямки експертного аналізу: - визначення завдань, функцій ГУ Національної поліції у місті Києві, що передбачають взаємодію із громадянами (виборцями), яка представлена у електронній формі. Кількість завдань у сфері комунікації на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями, наданням громадянам доступу до публічної інформації – 4 (електронні послуги щодо: здійснення комунікації із громадськістю на рівні орган публічної влади – громадянин щодо роботи із зверненнями; надання громадянам доступу до публічної інформації; інформування громадян щодо важливої інформації в межах компетенцій органу публічної влади; надання адміністративних послуг в рамках компетенцій). Висока експертна оцінка – 10 балів; - оцінка досягнень перспективних учасників проекту (органів публічної влади) стосовно цифровізації завдань, функцій, пов'язаних із взаємодією із громадянами (виборцями). Висока експертна оцінка – 10 балів; - встановлення планів щодо цифровізації нових завдань, функцій перспективних учасників проекту (органів публічної влади), пов'язаних із взаємодією із громадянами. Можуть бути впроваджені інтелектуальні засоби в управлінні комунікаціями: чат-боти, засновані на машинному навчанні та аналізі Великих баз даних (використання замість операторів у випадку типових звернень громадян). Висока експертна оцінка – 10 балів. Експертна оцінка рівня взаємодії із громадянами (виборцями) = $(10 + 10 + 10) / 3 = 10$ балів. Висока експертна оцінка
5	Реалізація завдань	1. Інформування громадян про можливість і пріоритетність здійснювати взаємодію за допомогою електронної комунікації та основних способів електронної ідентифікації громадян (виборців). Інформування суспільства про те, що ціль просування цифровізації обумовлена орієнтиром держави підвищити готовність громадян (виборців) до участі у електронному голосуванні під час виборів в країні. Серед основних способів електронної ідентифікації громадян виділено: - систему BankID Національного банку; - систему Smart-ID; - електронну пошту. Доведення громадянам того, що використання систему BankID Національного банку; систему Smart-ID має високий рівень захисту від ризиків у кіберпросторі. 2. Встановлення найбільш пріоритетних видів електронної комунікації та способів електронної ідентифікації громадян-виборців через моніторинг інформації за вказаним напрямком, отримуваної від Головного управління Національної поліції у місті Києві.

Продовження табл. 3.6

1	2	3
6	Висновки Управління інновацій та цифрової трансформації Секретаріату Центральної виборчої комісії про результати пілотного проекту	Експертна оцінка готовності громадян (виборців) до електронного голосування під час виборів. Критерій: від 0 балів (низька готовність) до 10 балів (висока готовність). Здійснюється за результатами впровадження пілотного проекту

Джерело: складено авторкою

По-друге, залучення громадян до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування може стати напрямком росту їх громадської активності (в тому числі електронної участі у розвитку місцевих громад), також вказана ініціатива сприяє підвищенню відповідності різних підсистем електронного урядування очікуванням суспільства.

Як свідчать матеріали наукових досліджень ([98; 121; 99; 94; 187]), залучення громадян має вирішальне значення для успіху інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади різних рівнів. Ініціативи з цифровізації мають бути спрямовані на підвищення рівня залучення громадян і кінцевих користувачів до того, щоб публічні електронні послуги відповідали їхнім потребам і очікуванням. Дослідження положень теоретико-емпіричних матеріалів дозволило виділити деякі ключові аспекти залучення громадян до процесів цифровізації діяльності органів місцевого самоврядування [авторська пропозиція]:

- органи місцевого самоврядування повинні надавати зручні та орієнтовані на громадян цифрові послуги, які покращують якість життя та бізнес-середовище. Вказане потребує розуміння потреб і вподобань громадян за допомогою спільного аналізу та інших методів. Спільний аналіз зручності, врахування суспільних потреб може здійснюватися через використання постійних обговорень складу, якості адміністративних послуг (їх електронної форми забезпечення). Також можлива пропозиція окремим ініціативним громадянам (будь-яким бажаючим) провести незалежний аудит електронних ресурсів органів місцевого самоврядування, муніципальних підприємств. Так як зазначені електронні ресурси мають відкритий доступ, такий аудит може

проводитися як на постійній, так і на періодичній основі. При цьому, результати такого аудиту можуть викладатися у відкритий доступ, це може бути відповідний чат, соціальні мережі тощо. В подальшому зазначені результати можуть бути піддані колективному обговоренню на рівні місцевої громади, на інших рівнях тощо. В даному випадку пропонується орієнтир на колективну компоненту, в рамках якої в середовищі цифрових додатків або в соціальних мережах може оцінюватись цифровізація адміністративних послуг, які надають органи місцевого самоврядування;

- цифрова трансформація покращує участь громадян у наданні державних послуг та управлінні через оптимізацію складу та якості цифрових каналів. Вказаний захід може покращити оцінку громадських послуг громадянами та сприяти ширшій участі. Комунікаційна складова цифрової трансформації повинна бути об'єктом постійного моніторингу з боку підрозділів органів місцевого самоврядування, на які покладено завдання інформаційно-технологічного супроводу діяльності останніх;

- мінливі очікування суспільства, пов'язані із впровадженням нових цифрових технологій (в тому числі інтелектуальних), виникненням нових цільових орієнтирів у сфері сталого розвитку потребують своєчасного реагування з боку органів публічної влади для забезпечення відповідності організації діяльності таким пріоритетам. Для реалізації вказаного завдання можливе застосування таких засобів штучного інтелекту як аналіз великих баз даних, нейронні мережі. Своєчасне реагування на очікування суспільства, відповідна реакція у вигляді створення, пропозиції електронного сервісу за тим або іншим напрямком надання адміністративних послуг, взаємодії зможе не тільки задовольнити очікування, але і створити суспільну цінність таких послуг для суспільства. При цьому, для реалізації вказаного завдання необхідна надійна структура управління великими даними, досвід використання нейронних мереж. Окрім зазначеного, актуальним залишається просування ініціативи розробки та ухвалення законів, які б регулювали нормативно-правові засади електронного урядування за основними

підсистемами та штучного інтелекту. Законодавче забезпечення вказаних напрямків сприятиме захисту від ризиків кіберсередовища. За вказаним напрямком виділяється розвиток штучного інтелекту як інструменту активізації залучення громадян до користування електронними сервісами органів публічної влади (інтелектуальний компонент залучення громадян до процесів цифровізації діяльності органів місцевого самоврядування);

- цифрова трансформація в країні повинна передбачати участь держави у розвитку цифрової готовності громадян до нових трансформацій у технологіях. Вказане потребує здійснення інституційних змін, за допомогою яких би регулювалась підтримка громадян у використанні електронних сервісів для комунікації із органами публічної влади (в тому числі органами місцевого самоврядування). В контексті орієнтиру на зазначений напрямок виокремлюємо компонент цифрової готовності громадян до цифровізації діяльності органів місцевого самоврядування;

- для залучення громадян до процесів цифровізації діяльності органів місцевого самоврядування можливе їх інформування про те, що зазначена діяльність пов'язана із реалізацією основних екологічних, економічних та соціальних цілей сталого розвитку. Вказане може сприяти залученню тих громадян, які є прибічниками зазначеного процесу (екологізація через скорочення використання ресурсів, більш високий рівень гендерної рівності, покращення добробуту громадян через створення для них нових робочих місць у сфері ІКТ тощо). Однак, для повноцінного створення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування необхідне здійснення певних трансформацій у сфері технічного, технологічного, кадрового, інституційного, нормативно-правового забезпечення. За вказаним напрямком виділяємо компоненту сталого розвитку інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування.

Представлені в дослідженні аспекти залучення громадян до процесів цифровізації діяльності органів місцевого самоврядування можуть бути

використані як на рівні місцевих громад, так і можуть бути адаптовані і діяльність інших органів публічної влади. Їх впровадження сприятиме орієнтиру громадян користуватись електронними сервісами, які пропонуються органами публічної влади та впливає на ріст підтримки суспільством діяльності останніх завдяки росту інформаційної відкритості, прозорості, законності функціонування.

Слід зазначити, що залучення громадян має важливе значення для отримання переваг від цифровізації в публічному секторі. На рівні органів публічної влади (в тому числі органів місцевого самоврядування) необхідне визнання того, що громадяни і кінцеві користувачі повинні бути у центрі ініціатив формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності таких органів. Здійснення залучення громадян потрібно для встановлення того, наскільки практичною та суспільно значущою є цифрова трансформація діяльності зазначених органів.

Процес переходу від бюрократії до орієнтації на громадян в органах публічної влади можна визначити та виміряти, хоча це може спричинити певні труднощі через його якісний характер. Ця зміна, як правило, стосується зміни фокуса надання послуг із внутрішніх процесів на потреби та задоволення громадян. Його вимірювання зазвичай включає такі показники, як доступність послуг, час відповіді, рівень задоволеності громадян і рівень прозорості. Кількісні дані, такі як кількість онлайн-сервісів, обсяги цифрових транзакцій або оцінки відгуків користувачів, можна використовувати разом із якісними оцінками обслуговування клієнтів і ефективності політики. Постійний моніторинг і оцінка будуть ключовими для оцінки того, чи ведуть внутрішні зміни в бюрократичній культурі до покращення послуг, орієнтованих на громадян. Механізми зворотного зв'язку громадян, опитування та оцінки за участю можуть сприяти комплексному вимірюванню вказаної трансформації. В пункті 2.1 зазначеного дисертаційного дослідження нами представлено Порядок оцінки суспільної цінності

електронного урядування органу державної влади за основними детермінантами (табл. 2.1), який передбачає виділення оціночних показників, які стосуються впливу електронного урядування на забезпечення суспільних цінностей, сформульованих в контексті орієнтиру на сталий розвиток. Якщо розглядати загальний вплив формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності, можна запропонувати здійснити коригування зазначеного порядку в бік додаткового виділення вищезазначених показників: доступності електронних сервісів; час відповіді з боку органу публічної влади; рівня задоволеності громадян електронним сервісом органу публічної влади; рівня прозорості електронного сервісу органу публічної влади та його діяльності в цілому. Кількісні дані, такі як кількість електронних сервісів, можна використовувати разом із якісними оцінками обслуговування громадян. Потрібно зазначити, що впровадження зазначених оціночних показників може бути використано у складі соціальної компоненти.

Керуючись вищезазначеним можемо розробити Порядок оцінки суспільної цінності формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади за основними детермінантами (табл. 3.7). В рамках зазначеного порядку представлено склад показників за економічною, екологічною та соціальною детермінантами. Оцінку пропонується здійснювати, як і в попередніх методологічних розробках, із застосуванням експертного аналізу та бальної оцінки (від 0 балів (низький позитивний вплив) до 10 балів (високий позитивний вплив)).

У якості експертів пропонується залучення: незалежних експертів у складі 10 осіб.

Серед основних вимог, які висуваються до них, наступні:

- наявність вищої освіти, додатково пріоритетом є наявність наукового ступеню, вченого звання у сфері управління сталим розвитком, державним

управлінням, ІКТ, здійснення наукової роботи у сфері досліджень зазначених сфер (в тому числі участь у міжнародних науково-практичних конференціях);

- досвід роботи за спеціальністю не менше 5 років, наявність кар'єрного росту;

- високий рівень цифрових знань осіб, які обираються у якості експертів.

Результати проведеної оцінки можуть бути оприлюднені, що буде свідчити про відкритість діяльності органів публічної влади.

Наведемо авторську пропозицію щодо порядку оцінки суспільної цінності формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади за основними детермінантами (табл. 3.7).

Таблиця 3.7

**Порядок оцінки суспільної цінності формування та імплементації
організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного
супроводу діяльності органів публічної влади за основними
детермінантами**

№ п/п	Категорія / вид детермінант	Оцінка (бали)
1	2	3
1	Економічна категорія	
1.1	Цифрова трансформація представлення адміністративних цілей, яка забезпечує зниження бюджетних витрат на утримання адміністративного ресурсу, оренду офісних приміщень, використання природних ресурсів, необхідних для утримання офісних приміщень та співробітників	Інформація щодо економії витрат може бути отримана в бухгалтерії, інших відділах органу державної влади. Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
1.2	Економія ресурсів для збереження великих баз інформаційних даних, необхідних для функціонування органів публічної влади	Відомості за вказаною детермінантою можуть бути отримані в інформаційному підрозділі. Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
2	Екологічна категорія	
2.1	Можливість зниження негативного впливу на навколишнє природне середовище від скорочення використання ресурсів, приміщень для роботи органів державної влади в офісних приміщень	Оцінюється за рівнем скорочення використання ресурсів (можливе надання кількісних даних). Відомості стосовно вимірювання та порівняння використання ресурсів можуть бути отримані у господарському підрозділі. Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Продовження таблиці 3.7

1	2	3
3	Соціальна категорія	Всі компоненти соціальної категорії можуть бути оцінені за допомогою опитування громадян, підприємств, також можливий моніторинг соціальних мереж (із залученням засобів штучного інтелекту) для виявлення оцінок роботи органів публічної влади за даними напрямками
3.1	Ефективність надання адміністративних послуг та взаємодії між органами публічної влади за рахунок ІКТ та зручність для користувачів (осіб, яким надаються адміністративні послуги, із якими відбувається взаємодія, персоналу різних органів публічної влади), в тому числі: - показник доступності електронних сервісів; - час відповіді з боку органу публічної влади; - показник рівня задоволеності громадян електронним сервісом органу публічної влади; - рівень прозорості електронного сервісу органу публічної влади та його діяльності в цілому	Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.2	Якість вмісту інформаційного забезпечення, яке досягається за рахунок швидкого обміну інформаційними даними, використання інтелектуальних технологій (аналізу великих баз даних, машинної обробки, нейронних мереж тощо), можливостей систематизації даних	Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.3	Покращення цифрової готовності громадян, яка сприяє їх здатності самостійно без залучення адміністративного ресурсу вирішити ті або інші питання, необхідні для життєдіяльності (стосується окремих категорій проактивних користувачів Інтернету)	Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив))
3.4	Можливість передавання досвіду користування сервісами електронного урядування на рівні громадян, яка дає змогу створити для них додаткові переваги у вирішенні нагальних питань життєдіяльності (допомога між рідними, друзями, партнерами, сусідами тощо)	Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)
3.5	Можливість оперативного залучення унікальних фахівців для надання певних послуг, консультацій (в тому числі із-за кордону, із других континентів)	Загальна бальна оцінка: від 0 (низький позитивний вплив) до 10 (високий позитивний вплив)

Джерело: складено авторкою

Необхідно зазначити, що використання наведеного методологічного підходу дає змогу оцінити суспільну цінність формування та імплементації

організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади за основними детермінантами, яка забезпечує залучення громадян до користування електронними сервісами зазначених органів.

По-третє, важливе місце у становленні інноваційної складової організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади належить кадровій політиці, заснованій на залученні конкурентоздатних талановитих кадрів, націлених на постійний професійний ріст навичок та знань.

За вказаним напрямком пропонується впровадження системи незалежного оцінювання рейтингу претендентів та співробітників на постійній основі. Зазначений захід дасть змогу покращити рівень ефективності діяльності органів публічної влади (в тому числі у сфері цифрової трансформації), так і сприятиме конкурентоспроможності кадрового складу.

Орієнтир на конкурентоздатність кадрів є актуальним для України в умовах потреби адекватного реагування на виклики, ризики і нові вимоги воєнного періоду, які потребують швидкої, оптимальної адаптації до нових умов інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади. Особливо це стосується співробітників органів публічної влади регіонів, які знаходяться поряд з прифронтовими територіями країни. Покращення цифрової готовності до змін у сфері виконання завдань, функцій кадрів виступає одним із компонентів рівня їх конкурентоспроможності, яка забезпечить ріст рівня міжвідомчої взаємодії під впливом технологічних трансформацій [37].

В дослідженні представлено інноваційні підходи до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. Серед основних інноваційних напрямків в зазначеній сфері визначено та обґрунтовано, зокрема: мережеву підтримку пілотних проєктів розвитку

підсистем електронного урядування (в тому числі підсистеми електронного голосування); залучення громадян до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування, яке може стати напрямком росту їх громадської активності (в тому числі електронної участі у розвитку місцевих громад) і підвищення відповідності різних підсистем електронного урядування очікуванням суспільства; кадрову політику, засновану на залученні конкурентоздатних талановитих кадрів, націлених на постійний професійний ріст навичок та знань.

3.3 Перспективні напрямки вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України

Сталий розвиток України великою мірою залежить від ефективного функціонування її органів публічної влади, від підтримання їх діяльності у суспільстві на всіх рівнях (як з боку територіальних громад, так і населення). Їх ефективність є індикатором очікувань зацікавлених осіб стосовно реалізацією державою її функцій та завдань на різних рівнях (в площині компетенцій відповідних органів публічної влади). Цифровізація та глобальні суспільні явища (П'ята промислова революція, заснована на людиноцентризмі, підтримуваному передовими цифровими інтелектуальними технологіями) стимулюють зміни у діяльності органів публічної влади на технологічному, кадровому, організаційному рівнях, обумовлюють визнання останніми участі у колективній відповідальності за збереження екології для нинішнього та майбутніх поколінь тощо. При цьому, забезпечення результативності реалізації зазначеної колективної відповідальності можливе у випадку, якщо її ключові засади будуть визнані не тільки на загальному рівні того або іншого органу публічної влади, а і з

боку кожного співробітника, громадян, бізнесу, організацій, які звертаються до таких служб для отримання різних адміністративних послуг. Прийняття потреби здійснення трансформацій, які будуть підтримувати сталий суспільний розвиток, є важливим аспектом вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. Реалізація широкого спектру змін у зазначеній сфері неможлива без їх нормативно-правового забезпечення. Відповідно, для удосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України необхідне врахування потреб за основними сферами управління. Визначимо та обґрунтуємо основні перспективні напрямки за вказаною проблематикою, які можливо реалізувати в Україні в сучасних умовах воєнного часу та повоєнного відновлення.

Одним із ключових напрямків удосконалення вказаної предметної сфери виступає врахування в організаційно-правовому механізмі інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України питання збереження та покращення екосистем (екологічний напрям). В другому розділі представленого дисертаційного дослідження наведено порядок оцінки суспільної цінності електронного урядування органу державної влади за основними детермінантами (в тому числі за екологічною), методологічне забезпечення оцінки екологічної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади та проведено аналіз на прикладі ГУ ДСНС України у м. Києві. Нами встановлено, що на рівні досліджуваного органу демонструється високий рівень впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органу публічної влади стосовно комунікації із громадянами, за іншими складовими він високий, але має перспективи покращення. Відповідно, потрібно визначення шляхів удосконалення стосовно створення умов для переходу до екологічно орієнтованої організації діяльності органів публічної влади України в умовах воєнного та повоєнного

часу. Врахування зазначених умов можемо пояснити тим, що на нинішньому етапі стан екосистем в Україні є дуже загрозливим, його вичерпне встановлення є неможливим на рівні окремих територій, які піддаються постійним обстрілам або перебувають під тимчасовою окупацією РФ.

Оцінка аналітичних матеріалів [19] дозволяє визначити склад екологічних загроз, які існують на нинішньому етапі розвитку:

- існування ризиків погіршення радіаційного фону через здійснення Російською Федерацією повітряних атак на Чорнобильську АЕС, перебування окупантів на території Запорізької АЕС. Вказані ризики містять загрозу життю, здоров'ю людей в Україні, на території всієї Європи;

- погіршення стану екосистем (лісів, водного басейну, агроландшафтів, заповідників);

- забруднення повітря внаслідок постійний обстрілів, вибухів, руйнувань інфраструктурних об'єктів, які впливають на зазначений показник, збільшення використання викопного палива для виробництва електроенергії через брак енергоносіїв, збільшене використання паливно-мастильних матеріалів, пов'язане із потребами війни тощо.

Зважаючи на вказане, діяльність органів публічної влади має бути спрямована на розробку й реалізацію заходів, націлених на скорочення негативного впливу на екологію і скорочення використання природних ресурсів для організації власної діяльності. Цифровізація, яка закладена в основу інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади є інструментом, який може підвищити ефективність їх функціонування на сучасному етапі розвитку України.

Процес зеленої трансформації являє собою безпрограшну парадигму розвитку, яка прагне збалансувати економічне зростання з навколишнім середовищем, забезпечуючи високоякісні стандарти життя як нинішніх, так і майбутніх поколінь на рівні, дозволеному цивілізаційним прогресом, а також ефективне та розумне використання наявних ресурсів [113]. Тобто, зелена трансформація часто означає синергію економіки, природних ресурсів та

екологічного середовища, а також зміну моделі економічного розвитку (див. рис. 3.5).

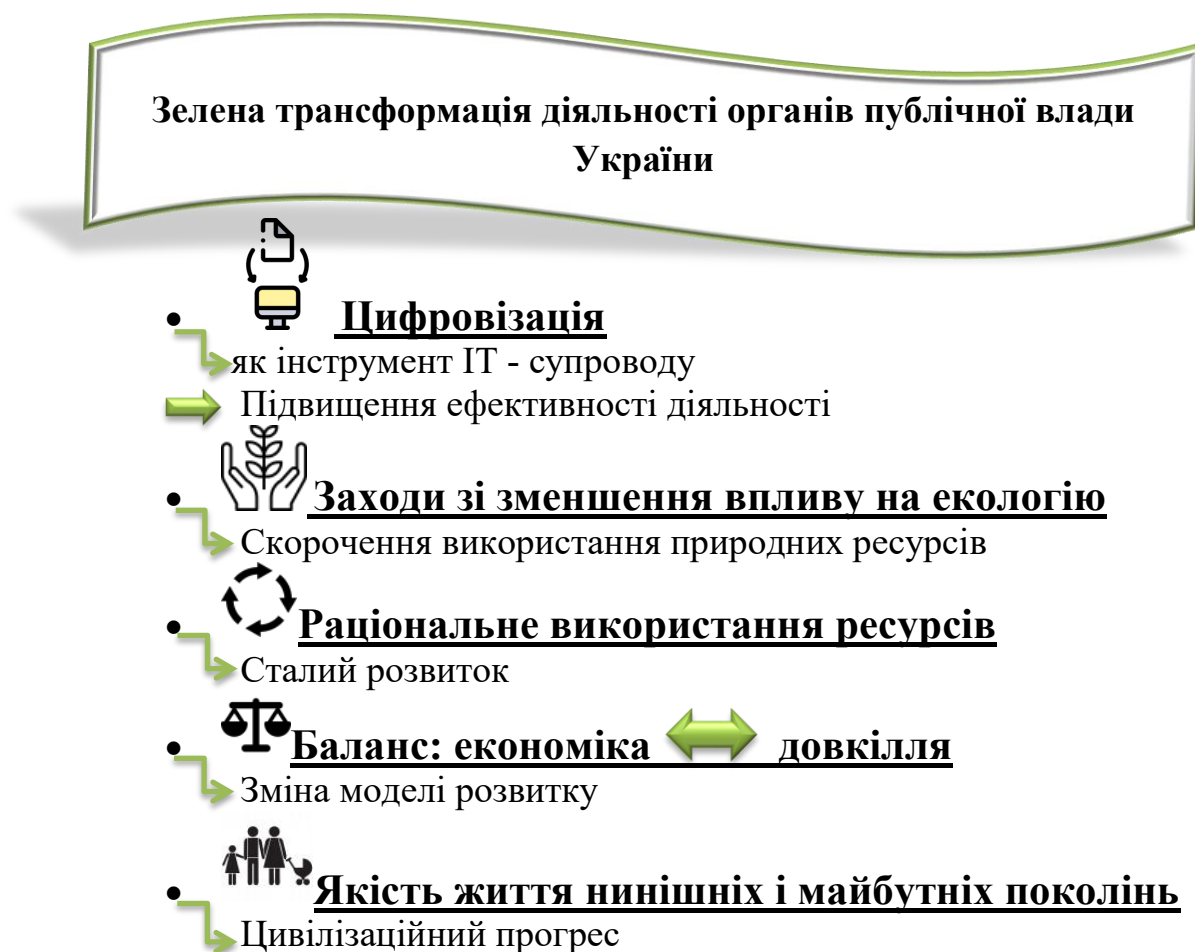


Рис. 3.5. Зелена трансформація діяльності органів публічної влади України

Джерело: Розробка авторки

Цей процес може фундаментально вирішити ескалацію екологічної проблеми та пом'якшити конфлікт між захистом навколишнього середовища та економічним розвитком, важливість якого є самоочевидною.

У контексті дедалі більшого загострення екологічних проблем, таких як виснаження ресурсів, забруднення навколишнього середовища та потепління клімату, цей процес виник природним чином як стратегія розвитку та тенденція, прийнята багатьма країнами.

Є окремі країни, які через свій стрімкий економічний розвиток демонструють суттєвий негативний вплив на екологію, це, зокрема, Китай, Індія, Індонезія тощо. В рамках численних урядових робочих конференцій, в положення офіційних звітів постійно наголошується на необхідності сприяння екологічному та низьковуглецевому розвитку та прискоренню комплексної зеленої трансформації економіки та суспільства. Проте прогрес трансформації в досягненні зеленого та сталого розвитку все ще залишається відносно неадекватним, стикаючись із серйозними проблемами. Україна, яка до початку повномасштабного військового вторгнення РФ демонструвала суттєві результати у екологізації, зіткнулась із виникненням серйозних проблем через фактичні проблеми у вказаній сфері, на які складно впливати. При цьому, країні необхідно терміново вийти з цього скрутного становища та визначити ефективний шлях до сприяння зеленій трансформації, який є найбільш перспективним у повоєнний період.

Через складність проблем навколишнього середовища процес зеленої трансформації часто не є миттєвим, а скоріше довгостроковим зусиллям, який залежить від багатьох факторів. Сильний негативний зовнішній вплив забруднення навколишнього середовища також визначає життєво важливу роль урядового управління навколишнім середовищем у зеленій трансформації. Однак його вплив є комплексним, і він може мати як позитивні наслідки у стримуванні погіршення забруднення та сприяння екологічній трансформації, так і негативний вплив через посилення тиску на підприємства щодо дотримання екологічних вимог, вимог до системи безпеки. В тому числі це стосується ДСНС України, її територіальних органів. Наразі глибока інтеграція цифрових технологій із державним екологічним управлінням поступово трансформувала традиційне управління в цифрове екологічне управління, вносячи більше невизначеності та складності у вищезгаданий вплив.

В існуючій літературі існує дефіцит теоретичного аналізу та нормативних кількісних емпіричних досліджень, що стосуються зв'язку між

цифровим екологічним управлінням та зеленою трансформацією. Є дві категорії літератури, що стосуються цієї теми.

По-перше, це обговорення факторів, що впливають на зелену трансформацію. У окремих дослідженнях [201; 125; 202; 196; 198] детально вивчається вплив і механізми, що лежать в основі різних факторів зеленої трансформації, наприклад, екологічне регулювання, політика сталого розвитку, вертикальне регулювання, зелений кредит, промислова агломерація, інновації, фінансовий розвиток, інвестиції та зайнятість, індустріальні парки тощо. За останні роки зі стрімким розвитком цифрових технологій все більше науковців виявляють інтерес до факторів впливу, пов'язаних із цифровою економікою, включаючи Інтернет, цифрову економіку, цифрову інфраструктуру та цифрові фінанси. Загальновизнано, що ці фактори можуть сприяти екологічній трансформації, покращуючи модернізацію промислової структури, прискорення технологічних інновацій та оптимізацію розподілу ресурсів.

Є наукові дослідження щодо управління цифровим середовищем та ролі у цьому процесі електронного урядування. Вказані дослідження в першу чергу зосереджені на електронному уряді або цифровому уряді з метою вивчення концепції, характеристик на різних етапах еволюції та впливу або суспільної цінності цього феномену. Він має потенціал для сприяння покращеній співпраці між ключовими зацікавленими сторонами, включаючи органи публічної влади, громадян і підприємства. Його динамічні етапи можна розділити на оцифрування, трансформацію, залучення та контекстуалізацію. В роботі Дж. Твізімана та А. Андерссона [192] зазначено, що цифровий уряд може покращити державні послуги, оптимізувати методи управління та збільшити соціальну цінність. Інша література в зазначеній сфері в основному зосереджується на цифровому екологічному урядуванні як на загальному рівні країни, так і на рівні органів публічної влади. Зокрема, К. Сома та співавтори [185] представили концепцію інформаційного

управління та дослідили чотири потенційні ролі громадян в епоху управління екологічною інформацією.

Є дослідження [145] щодо впливу використання програми моніторингу забрудненості, якості води, виявивши, яка є технологічним інструментом для подання скарг, і яка забезпечує покращення якості води. В тому числі визначено постійне електронне інформування органів влади, які відповідають за стан водних ресурсів. Також автори представили трансформацію управління навколишнім середовищем з боку органів влади різних рівнів в епоху цифрових технологій і виступали за ідею постійного перегляду результативності екологічного електронного урядування.

Окремі літературні джерела аналізували зв'язок між цифровим урядом і сталим розвитком або державним екологічним управлінням і забрудненням навколишнього середовища. Розглядаючи перспективу цифрового уряду, К. Кастро та К. Лопес [112] використовували набір даних, що охоплює 103 країни, щоб з'ясувати, що електронний уряд може сприяти сталому розвитку країни, особливо в країнах, що розвиваються, і в країнах з перехідною економікою. В дослідженні Й. Сюе та співавторів [198] зазначено, що цифровий уряд має значний вплив на ефективність використання природних ресурсів, використовуючи глобальні вибіркові дані. В тому числі відмічається, що такий вплив здійснюється на рівні органів публічної влади, які не чинять прямого впливу на екологію, але їх діяльність обумовлена виникненням негативних наслідків (використання природних ресурсів, викиди в атмосферу від використання енергії, функціонування офісів та співробітників). Зокрема, позитивні наслідки їх екологізації із застосуванням цифрової трансформації пов'язані із ретельним моніторингом можливого надлишкового використання ресурсів і відповідним програмуванням за допомогою нейронних мереж скорочення таких витрат. Й. Сюе та співавтори [198] справедливо вказують, що позитивний вплив постійно посилюється в міру покращення створення тематичних додатків моніторингу. Тим не менш, ці дослідження не заглиблюються у сферу екологічного цифрового

урядування на структурному рівні (в площині країни та основних органів публічної влади). Екологічне цифрове урядування не тільки зменшує локальне забруднення, але й покращує якість навколишнього регіонального середовища.

Варто зазначити, що більшість досліджень зосереджено виключно на проблемах боротьби із порушеннями екології, а не на створенні шляхів підтримки та стимулювання економіки в контексті орієнту на екологічні аспекти розвитку як такі, що можуть забезпечити додаткову цінність. Тобто, більшість авторів не визначають потенційний ефект впливу екологічного електронного урядування на зелену трансформацію економіки. Відсутність відповідей на ці важливі теми може перешкодити створенню надійної теоретичної основи, яка є важливою для спрямування розвитку екологічного електронного урядування та використання його потенційних наслідків для сприяння розвитку зеленої економіки в умовах стрімкої цифровізації. Для реалізації цифрової трансформації як основи екологізації в умовах бізнес-середовища в Україні необхідні обґрунтовані заходи з боку уряду для стимулювання підприємств щодо використання економічно ефективних зелених практик.

Узагальнюючи позиції вищезазначених науковців, констатуємо, що суть екологічного цифрового урядування полягає у інтеграції цифрових технологій із державним управлінням навколишнім середовищем, яке спричиняє суттєві зміни за різними аспектами управління навколишнім середовищем і сприяє переходу від традиційного управління до інформаційного, розумного екологічного управління. В рамках феномену екологічного цифрового урядування дані виступають основним фактором екологічно орієнтованого управління діяльністю, тож уряд може поступово відмовитися від старої філософії управління та прийняти нову, що керується даними (здійснення збору, систематизації даних, прийняття рішень за допомогою даних, управління за допомогою даних та впровадження інновацій за допомогою даних) під впливом цифрового мислення, яке може

значною мірою подолати проблеми низької ефективності, сильної суб'єктивності та недостатньої екологічності в минулому урядуванні, щоб гарантувати, що рішення приймаються на основі інтуїтивного досвіду. Крім того, екологічне цифрове урядування також може подолати бар'єри між урядами, ринками та громадськістю, використовуючи цифрові технології, просуваючи диверсифіковані моделі участі всіх трьох груп у вирішенні екологічних проблем. Порівнюючи із традиційною моделлю публічного управління, модель екологічного цифрового урядування є більш ефективною, оскільки може допомогти урядам підвищити адаптивність екологічних заходів у діяльність на загальному та структурному рівнях (на рівні органів влади), також вона сприяє розвитку зеленої економіки швидше та краще.

Необхідно зазначити, що екологічне регулювання діяльності відіграє ключову роль у зеленій трансформації. Воно не тільки змушує органи публічної влади, підприємства, організації застосовувати сучасне обладнання та технології для контролю забруднення, використання ресурсів, але також спонукає їх розвивати інновації та технології еко-енергозбереження та захисту навколишнього середовища, таким чином рухаючись до сталого екологічного розвитку. Цей сприятливий ефект залежить від інтенсивності екологічного регулювання, яке тісно пов'язане з політикою, яку проводить уряд, та її якістю. Більш глибоко, це залежить від точності та надійності інформації та баз даних, на які уряди покладаються для прийняття політичних рішень у зазначеній сфері. Наразі екологічне цифрове урядування може допомогти урядам досягти цієї мети шляхом розширення технічних можливостей. З одного боку, екологічне цифрове урядування може дозволити урядам отримувати повні дані про забруднення, використання ресурсів в режимі реального часу від джерел забруднення та забруднювачів, джерел енергії, ресурсів за допомогою інтелектуальних платформ. З іншого боку, екологічне цифрове урядування дозволяє своєчасно отримувати інформацію про скарги громадськості та екологічні вимоги через цифрові платформи. Цифрові технології мають потенціал для підвищення

ефективності передачі інформації та збору даних у режимі реального часу, таким чином відіграючи ключову роль у посиленні потенціалу громадського контролю. Іншими словами, використовуючи екологічне цифрове урядування для отримання комплексних великих екологічних даних, уряд може розробити екологічну політику, яка більш відповідатиме місцевій ситуації. Більше того, це також може підвищити життєздатність і ефективність традиційних інструментів управління навколишнім середовищем, наприклад, точну оцінку витрат ресурсів організації та контроль забруднення можна досягти шляхом збору та аналізу екологічних даних, тим самим підвищуючи ефективність різних ринкових інструментів регулювання, таких як торгівля вуглецевими газами, екологічні податки та системи торгівлі викидами.

Крім того, прогнозування, моделювання та раннє попередження складають ще один важливий аспект застосування екологічного цифрового урядування. Екологічне цифрове урядування може розширити повноваження урядів шляхом моніторингу забруднення та економічного розвитку в режимі реального часу, а потім дозволить їм посилити свою здатність передбачати та запобігати забрудненням. Цей перехід від традиційного пасивного управління до активного запобігання, очевидно, підвищує інтенсивність регулювання навколишнього середовища, а потім більш ефективно стимулює екологічну трансформацію. Базуючись на наведеному, можемо зазначити, що екологічне цифрове урядування може сприяти регіональній зеленій трансформації шляхом посилення інтенсивності екологічного регулювання.

На просування екологічного цифрового урядування може вплинути цифрова економіка. А саме:

- зрілість екологічного цифрового урядування залежить від прогресу прийнятих цифрових технологій. Цифрова економіка може значно покращити або навіть революціонізувати весь процес технологічних інновацій, а потім, у свою чергу, сприяти прогресу цифрових технологій, який керується попитом, навіть стимулювати появу нових технологій. Це вказує на те, що цифрові технології поступово розвиватимуться з поступовим

розвитком цифрової економіки, що може сприяти розвитку екологічного цифрового урядування, а потім призведе до більш значного впливу екологічного цифрового урядування на екологічну трансформацію;

- цифрова економіка охоплює галузі Інтернет-послуг, розробки програмного забезпечення та послуг інформаційних технологій, що надаються ІТ-компаніями на умовах аутсорсингу, які пропонують технічні консультаційні послуги для урядових розробок екологічного цифрового урядування. Це означає, що цифрова економіка, таким чином, може мати прямий позитивний вплив на масштаби та якість екологічного цифрового урядування і, зрештою, впливає на ефективність просування екологічної трансформації через екологічне цифрове урядування;

- широко поширена думка, що цифрова економіка може значно підвищити потенціал підприємств щодо екологічних інновацій та оптимізації розподілу ресурсів за допомогою технологічного розширення. Ці можливості створюють серйозний вплив на підприємства у здійсненні екологічного розвитку та трансформації в рамках державного екологічного регулювання. Тобто, чим прогресивніший розвиток цифрової економіки, тим більші можливості отримають підприємства, що дозволить їм вживати більше заходів для ефективного пом'якшення забруднення та мінімізації викидів за допомогою екологічного цифрового урядування, демонструючи значний стимулюючий ефект даного процесу. Для ефективного забезпечення недопущення негативного екологічного впливу органи публічної влади в рамках власних компетенцій можуть створювати заходи щодо цифрового консультування для бізнес-середовища.

Узагальнюючи матеріали дослідження у сфері підвищення екологізації діяльності завдяки впровадженню ІКТ у органах публічної влади України, можемо відмітити наступне (див. рис. 3.6):

По-перше, як головний суб'єкт управління навколишнім середовищем, уряд має підвищити свою обізнаність і зосередитися на створенні цифрових структур екологічного урядування як на загальному рівні, так і на рівні

органів публічної влади. Це передбачає багатогранні зусилля для прискорення інтеграції передових цифрових технологій в урядові операції та комплексний процес екологічного управління. Конкретні дії включають прискорення створення платформ цифрового моніторингу, покращення застосування технологій обробки даних, таких як аналітика великих даних, для розуміння суспільних потреб, сприяння прийняттю наукових рішень на основі даних та запровадження проактивної системи попередження про забруднення. В даному випадку моніторингу можуть піддаватись всі дані стосовно використання ресурсів (вода, електроенергія, папір, паливо тощо), які отримуються із застосування інструментів комп'ютерного зору, систематизуються і аналізуються за допомогою інструменту машинного навчання, аналізу великих баз даних, нейронних мереж.



Цифрове екологічне урядування:

- Уряд — ключовий суб'єкт управління екологією
- Платформи цифрового моніторингу
- Big Data, нейромережі, машинне навчання
- Системи попередження про забруднення



Регіональні підходи та цифровізація:

- Урахування регіональних екологічних відмінностей
- Спеціальні заходи для регіонів з високим забрудненням
- Суворе дотримання норм у менш постраждалих регіонах
- Синергія цифровізації та зеленої трансформації



Розвиток цифрової економіки:

- Інвестиції в цифрову інфраструктуру
- Інноваційні кластери у цифровій індустрії
- Підтримка проєктів IT-компаній
- Екополітика через громадський аудит і моніторинг

Рис. 3.6. Екологізація органів публічної влади в умовах цифрової епохи: український вимір

По-друге, важливо зосередитися на ключових пріоритетах розробки цільових заходів політики інтеграції та цифровізації (в тому числі інтелектуалізації) діяльності органів публічної влади. Під час сприяння «зеленій» трансформації можна звернути увагу на регіональні відмінності в цифровому екологічному урядуванні в діяльності основних органів публічної влади. Це важливо з огляду на суттєві відмінності екологічного стану регіонів України (західні регіони вирізняються кращим рівнем екосистем через те, що бойові дії не було розповсюджено на їх території). Таким чином, прагматичні стратегії, узгоджені з місцевими особливостями та реалістичними умовами, повинні бути сформульовані для сприяння синергетичному розвитку між цифровим екологічним управлінням та ініціативами зеленої трансформації. У критично важливих регіонах (східних, північно-східних, південних, південно-східних) слід впроваджувати цілеспрямовані заходи, як-от запровадження спеціальної політики підтримки для територій із високим рівнем забруднення. А також у західних і центральних регіонах слід суворо дотримуючись екологічних норм і прискорюючи прогрес у цифровому екологічному урядуванні під керівництвом уряду, органів публічної влади для досягнення більш ефективних екологічних перетворень у цих регіонах.

По-третє, важливий акцент повинен бути зроблений на просуванні цифрового економічного розвитку, щоб посилити вплив цифрового екологічного управління на процеси зеленої трансформації. З огляду на те, що стан цифрової економіки є обмежуючим фактором для реалізації цих ефектів розширення можливостей, вкрай важливо прискорити інвестиції в цифрову інфраструктуру, одночасно сприяючи глибокій інтеграції між технологічними інноваціями та економічною діяльністю. Це включає сприяння високоякісним кластерам у секторі цифрової індустрії, спрямованим на забезпечення швидкого, але стійкого зближення між державними методами управління навколишнім середовищем і застосуванням найсучасніших технологій.

Всі органи публічної влади в рамках власних компетенцій можуть висувати на суспільний розгляд пропозиції стосовно власного внеску у покращення екосистем через підтримку цифрової інфраструктури на рівні територій. Зокрема, це стосується: встановлення та контролю безпеки роботи цифрових датчиків моніторингу стану екосистем; ініціювання з боку органів публічної влади залучення громадськості до охорони таких об'єктів; створення програм моніторингу екологічності діяльності органів публічної влади через громадський аудит, який здійснюється на постійній основі; підтримка пілотних проєктів ІТ-компаній у сфері апробації нових технологій, які використовуються для збереження та захисту екосистем.

Важливим напрямком оптимізації інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України є удосконалення організаційної та кадрової компоненти.

В діяльності більшості органів публічної влади України передбачено багато функцій та завдань, встановлених їх компетенціями, які пов'язані із забезпеченням механічних операцій, що не потребують специфічних знань з боку співробітників. Відповідно, такі функції та завдання можуть бути переведені для виконання чат-ботами, заснованими на таких інструментах штучного інтелекту як машинне навчання, аналіз великих баз даних. В пункті представленого дисертаційного дослідження 2.3 зазначено, що на нинішньому етапі в інформаційно-технологічному забезпеченні діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві відсутня технологія чат-ботів, які дають змогу громадянам, бізнесу здійснювати комунікацію щодо звернень, надання адміністративних послуг, вирішення та надання яких може бути автоматизоване.

Як свідчать матеріали досліджень ([194; 195]), чат-боти все частіше впроваджуються як частина державних послуг, і наразі вони є найпоширенішим типом програм штучного інтелекту (AI) у державному секторі. Чат-боти зазвичай впроваджуються як додатковий канал надання послуг, який може впливати на те, як органи публічної влади надають

інформацію та послуги і взаємодіють з громадянами. Таким чином, державні чат-боти представляють собою додаткові засоби для створення суспільної цінності, що може вплинути на управління, якість послуг і відносини між громадянами та державними службами. Хоча технологія, що лежить в основі сучасних державних чат-ботів, добре відома, наслідки використання цієї технології як частини надання державних послуг недостатньо вивчені.

Необхідно зазначити, що постачальники державних послуг зазвичай пропонують орієнтовані на завдання чат-боти, оптимізовані для обслуговування індивідуальних потреб громадян через самообслуговування. Платформи чат-ботів на основі намірів, які застосовуються для чат-ботів загального користування, відповідають тим, що використовуються для стандартного обслуговування клієнтів і маркетингових кампаній. Для громадян чат-боти можуть служити гнучким, доступним і ефективним засобом для отримання відповідної інформації в різних сферах публічних послуг. Для органів публічної влади України чат-боти можуть зменшити витрати, підвищити продуктивність і представляти нові способи концептуалізації та організації державних послуг на користь громадян. Державні чат-боти, які підтримують реалізацію суспільних цінностей, отримують більше сприйняття та довіри. Відповідно, позитивні наслідки від взаємодії на рівні громадянин (підприємство)-чат-бот є індикаторами забезпечення суспільної цінності від функціонування останніх.

В дослідженні [157] зазначається, що існують потенційні проблеми, пов'язані з використанням чат-ботів як надійної технології штучного інтелекту в державному секторі, які пов'язані з її наслідками з точки зору суспільних цінностей, таких як рівність і довіра. Крім того, вчені відзначили, що ініціативи використання чат-ботів у державному секторі, як правило, не виправдовували очікувань через те, що вони були занадто спрощеними та не могли ефективно спілкуватись через відсутність навичок, а також через те, що вони зосереджувалися на адміністративних цілях, а не на потребах груп зацікавлених сторін, таких як громадяни. У той час як деякі дослідники

наголошують на трансформаційному потенціалі чат-ботів у державному секторі, інші [194] стверджують, що поточні чат-боти здебільшого забезпечують поступові зміни. Однак ці досить широкі аргументи здебільшого ґрунтуються на дослідженнях функцій чат-ботів, а не на зборі даних від представників державних служб і користувачів.

Чат-боти використовуються для низки цілей у наданні державних послуг, що стосуються конкретних сфер послуг, таких як охорона здоров'я або туризм, або служать як контактні пункти для органів публічної влади з широким спектром обов'язків надання послуг, таких як муніципалітети.

Загальнодоступні чат-боти зазвичай реалізуються для підтримки пошуку інформації зі встановленої бази знань, як так звані чат-боти на основі намірів.

В даному випадку користувачі можуть вводити свої запити у вигляді вільного тексту, у якому чат-бот використовує модель передбачення штучного інтелекту, щоб визначити їхні наміри за допомогою обробки природної мови. Коли намір користувача визначено, надається відповідь згідно із япопередньо визначеними правилами. Таким чином, чат-боти в урядовому контексті зазвичай поєднують підходи на основі статистичних даних для мовної обробки введених користувачем даних і підходи на основі правил для відповідей [92]. Щоб забезпечити якість відповідей чат-бота, користувачі можуть уточнювати свою відповідь за допомогою наступних повідомлень або взаємодії з кнопками. Отже, будь-яка помилка у відповіді чат-бота спричинена невдалим розпізнаванням наміру або через те, що запит користувача виходить за межі чат-бота. Чат-боти можуть базуватися на низці технологій із різним використанням штучного інтелекту. Чат-боти, засновані машинному навчанні та аналізі великих баз даних, які зазвичай використовуються для державних послуг, використовують технологію штучного інтелекту для прогнозування намірів, але покладаються на надання відповідей на основі правил [92].

Якщо розглядати використання чат-ботів для адміністрування, відмічаємо позитивний вплив, обумовлений зменшенням адміністративного навантаження. Водночас їх застосування передбачає можливість більш глибоких змін у сфері обслуговування та адмініструванні. Це особливо стосується нових уявлень про потреби громадян у інформації та послугах, які надаються через чат-боти, і того, як ці відомості використовуються постачальниками державних послуг. Загалом, чат-боти надають нові способи отримати інформацію громадянам і краще зрозуміти потреби громадян у інформації та послугах, що знову ж таки сприяє комунікаційній роботі органів публічної влади, включаючи комунікаційні зусилля в соціальних мережах і на їх веб-сайтах. Вказані висновки свідчать про створення суспільної цінності через посилене розуміння та увагу до потреб громадян.

Можемо зазначити, що більшість органів публічної влади в Україні можуть здійснити інтеграцію технології чат-ботів у сферу комунікації із громадянами, бізнес-середовищем щодо типових питань, надання адміністративних послуг. Вказане, на наш погляд, в окремих випадках сприятиме усуненню впливу людського фактору від монотонної діяльності. В даному випадку, може бути ініційовано подовження робочого часу органів публічної влади, зокрема, можливе цілодобове обслуговування. І у разі, якщо приватна або юридична особа не змогли отримати відповідь за зверненням через специфіку питання, вони можуть зробити звернення у робочий час роботи органів публічної влади (див. рис. 3.7).

Впровадження чат-ботів дозволить здійснити зміни в кадровій політиці та організації діяльності органів публічної влади України. Вказане є особливо актуальним в умовах війни, повоєнного стану, коли необхідне надання якісних адміністративних послуг за наявності обмеженого доступу до приміщень органів публічної влади (для окремих територій, регіонів). Варто зазначити, що за умов передавання окремих типових завдань та функцій для виконання чат-ботів виникне потреба працевлаштування вивільнених співробітників.

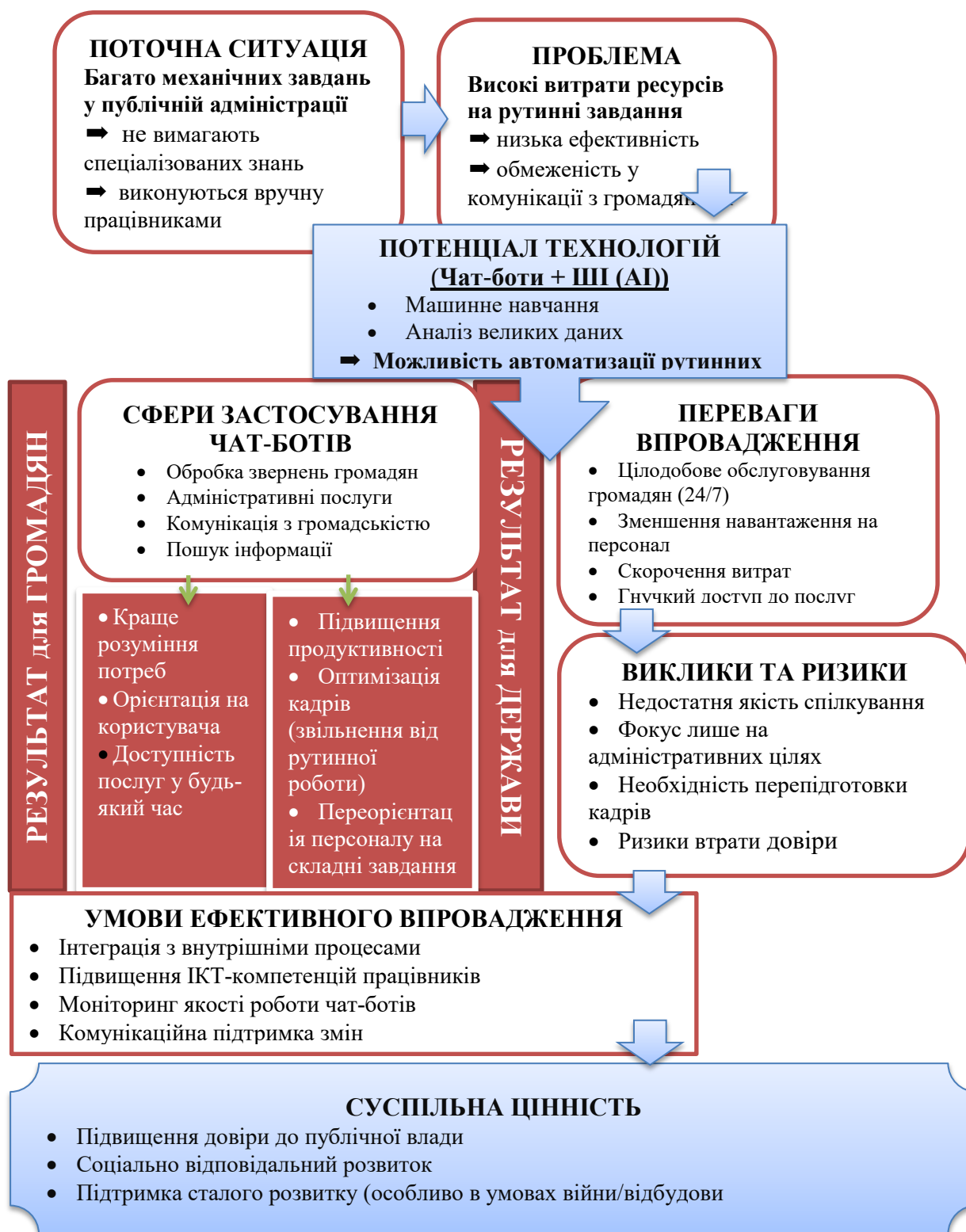


Рис. 3.7. Значення впровадження чат-ботів у державний сектор
(Розробка авторки)

Врахування потреби працевлаштування зазначених кадрів є актуальним для держави, органів публічної влади з огляду на зобов'язання за соціальною компонентою курсу сталого розвитку.

Працевлаштування вказаних співробітників можливе за напрямками, які потребують знань специфіки за тими або іншими сферами адміністративних послуг, надання інформаційного забезпечення тощо. Підвищення знань та рівня підготовки кадрів органів публічної влади (в тому числі із застосуванням ІКТ) дасть змогу покращити якість надання адміністративних послуг та зміцнити рівень задоволення очікувань з боку зацікавлених сторін. Відповідно, органи публічної влади зможуть здійснити зазначені трансформації керуючись фактичними особливостями та потребами у розподілі завдань та функцій між чат-ботами та персоналом.

Управління людськими ресурсами в публічному секторі України має великий вплив на формування механізму міжвідомчої взаємодії. Умови сучасних викликів та реформаційного процесу публічного сектору потребують вдосконалення підходів до управління людськими ресурсами для забезпечення ефективності та налагодження міжвідомчої взаємодії в органах державної виконавчої влади України. Технологічна трансформація, що відбувається в сучасному світі, дає додатковий імпульс розвитку управління людськими ресурсами, зокрема через упровадження цифрових та інтелектуальних технологій. Водночас розвиток сучасних підходів в управлінні людськими ресурсами, орієнтованих на технологічну трансформацію, допомагає вдосконалити механізми міжвідомчої взаємодії та сприяє розвитку публічного сектору загалом. Інтеграція інноваційних технологій у процес управління персоналом може сприяти підвищенню ефективності комунікації, оптимізації робочих процесів та створенню сприятливого середовища для розвитку працівників [37]. Такий підхід є важливою передумовою для успішного впровадження реформ та підтримки стратегічних цілей публічного сектору в умовах технологічної трансформації. В умовах повномасштабної війни система органів виконавчої влади України стикається з труднощами, які поглибили наявні проблеми і виявили нові виклики у цьому сегменті.

Протягом 2023 року спостерігалася тенденція відтоку кадрів з державної служби, яка відображена у кількісному аналізі структури державної служби (КСДС) за четвертий квартал вказаного року. Так, фактична кількість працюючих державних службовців нині складає 159 904 осіб. Однак упродовж 2023 року їх кількість зменшилася на 5 518 осіб, із них у четвертому кварталі - на 1 671 особу. Кожен квартал також відзначався збільшенням кількості вакантних посад, яких на сьогодні налічується 39 102. Це на 1 038 посад більше, ніж у третьому кварталі 2023 року. У четвертому кварталі зменшилася кількість державних службовців, які перебувають на ТОТ або в межах районів бойових дій - на 1 243 особи, до загальної кількості 4 089. Також відбулося зменшення чисельності державних службовців, які виїжджали за кордон з 24 лютого 2022 року, кількість яких на кінець грудня 2023 року становить 1 384 особи, що менше, ніж у попередньому кварталі (1 977 осіб).

На сьогодні в Україні чисельність державних службовців, які мобілізовані чи проходять службу у військах територіальної оборони ЗСУ та добровольчих формуваннях територіальних громад, становить 4 138 осіб (з них 774 - жінки). З початку повномасштабної агресії загинули 138 державних службовців, а 263 отримали поранення. З огляду на воєнний стан висуваються особливі вимоги до органів публічної влади, що потребує швидкого та ефективного реагування на потреби суспільства та воєнні дії [37].

Відповідно, розумний розподіл завдань та функцій між чат-ботами та кадрами органів публічної влади дасть змогу забезпечити ефективність функціонування.

Як зазначено в дисертаційному дослідженні, регулювання електронного урядування здійснюється відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. [24], штучного інтелекту в Україні – згідно із розпорядження Кабінету Міністрів України від 02.12.2020 № 1556-р [26].

Відповідно, на нинішньому етапі здійснюється регулювання зазначених компонент організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України на рівні підзаконних актів.

Удосконалення нормативно-правового забезпечення є напрямком, реалізація якого є потрібною для ефективного впровадження вищезазначених організаційно-кадрових цифрових трансформацій, для загального закріплення використання електронного урядування та інструментів штучного інтелекту.

Як зазначено в представленій дисертації (пункт 3.2), на нинішньому етапі в Україні немає законодавчого закріплення нормативно-правових засад електронного урядування, також відсутнє регулювання використання інструментів штучного інтелекту (в тому числі на рівні органів публічної влади). Окремого врегулювання потребує питання електронного голосування. Вказане забезпечить наближення законодавства України до законодавств провідних країн ЄС, США.

Відповідно, актуальною є розробка та ухвалення трьох законів, які сприятимуть створенню сприятливих та безпечних умов для формування та реалізації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України, що ми відобразили у рис. 3.8.

Законодавство стосовно електронного голосування може бути адаптовано із законодавства Естонії (чітке та прозоре визначення всіх процедур, в тому числі електронної ідентифікації виборців).

Метою розробки закону про електронне голосування є законодавче закріплення основних організаційно-правових аспектів даного процесу в Україні для активізації участі у ньому громадян, для його спрощення та приведення нормативного-правового регулювання в даній сфері до стандартів ЄС, провідних демократичних країн світу.

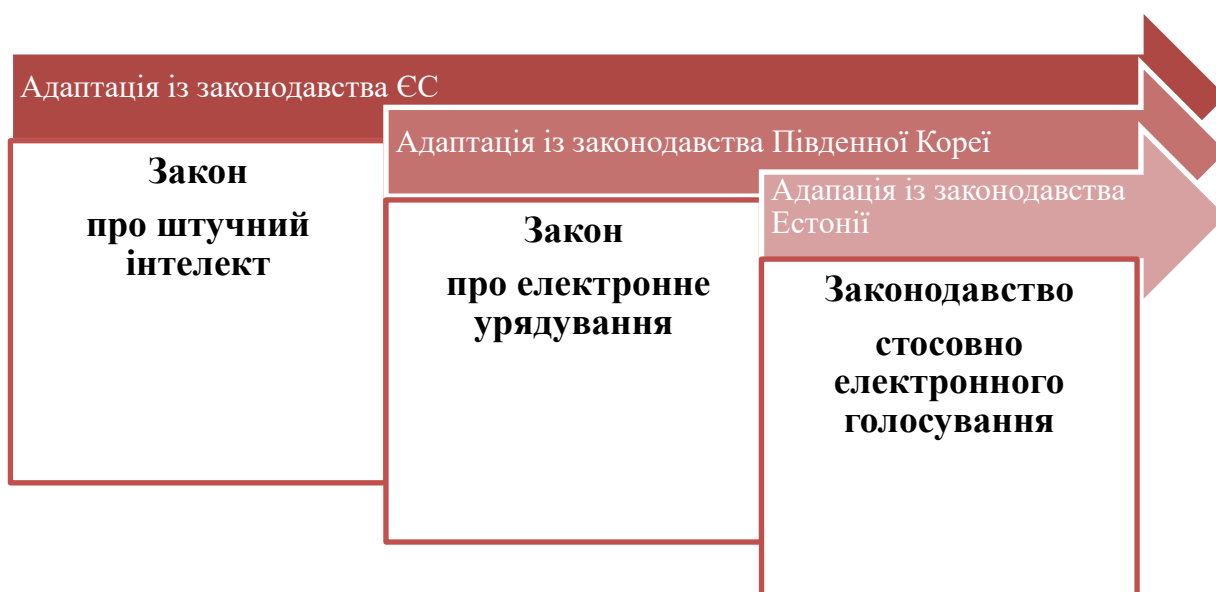


Рис. 3.8. Ключові закони для створення безпечного ІТ - середовища в діяльності органів публічної влади України

Джерело: Розробка авторки

Очікуваними результатами впровадження вказаного заходу виступають, зокрема:

- забезпечення нормативно-правової бази регулювання електронного голосування в Україні щодо основних виборчих процесів (вибори Президента України, парламентські вибори, вибори до органів місцевого самоврядування) в умовах повоєнного відновлення;

- можливість організації виборів в умовах повоєнного відновлення в регіонах, які не мають відповідної інфраструктури для їх проведення у традиційній формі. Є регіони, які після закінчення війни будуть потребувати відновлення інфраструктурних об'єктів (в тому числі будівель, у яких зазвичай проводять вибори), відповідно, проведення електронного голосування вирішить вказану проблему і громадяни зможуть прийняти участь у даному процесі дистанцій. Також буде реалізовано завдання створення відповідних умов безпеки громадян (якщо зазначене питання не буде повністю врегульовано за різними напрямками). Зокрема, не потрібна явка на виборчі ділянки, на яких за умов традиційних виборах потрібно

створити високий рівень безпеки (в тому числі від терористичних актів, які на нинішньому етапі продовжує здійснювати РФ);

- економія ресурсів (кадрових, фінансово-економічних, природних), яка забезпечується з огляду на те, що електронне голосування не потребує їх витрат або передбачає їх часткове скорочення.

Наслідками реалізації зазначеного заходу виступатиме:

- покращення рівня адаптації українського законодавства у зазначеній сфері до стандартів ЄС. Вказане буде позитивним результатом, оскільки Україна досягла дуже суттєвих результатів на шляху до інтеграції у ЄС. При цьому, більшість країн ЄС хоча і мають нормативно-правове забезпечення вказаного процесу на наднаціональному рівні не реалізують його на практиці, і досвід України буде провідним (на рівні Естонії);

- підвищення цифрової готовності громадян до інновацій у сфері ІКТ у взаємодії із електронним урядом.

Закон про штучний інтелект може бути адаптований із законодавства ЄС.

Мета зазначеного закону — нормативно-правове забезпечення організації управління інструментами штучного інтелекту в Україні за різними сферами, інфраструктурами, категоріями відносин, яке забезпечить покращення його впливу на життєдіяльність країни та захист користувачів (громадян, бізнес-середовища, органів публічної влади) від викликів кіберсередовища.

Очікуваними результатами впровадження законодавчого закріплення основних засад регулювання штучного інтелекту в Україні, є:

- визначення вимог та стандартів до інструментів штучного інтелекту, які пропонуються їх розробниками;

- визначення вимог та стандартів до порядку продажу, сервісу цифрових продуктів вказаної категорії (в тому числі встановлення юридичної відповідальності щодо питань безпеки в умовах кіберсередовища);

- моніторинг реалізації основних положень закону про штучний інтелект в Україні.

Наслідками зазначених заходів (законодавче закріплення та моніторинг) виступають: створення безпечної інфраструктури використання штучного інтелекту (в тому числі на рівні органів публічної влади); покращення ефективності управління сферами, в яких використовується зазначена технологія за рахунок встановлення чітких вимог та правил.

Закон про електронне урядування може бути адаптований до нормативно-правового забезпечення, яке регулює вказане питання в Південній Кореї.

Мета створення вказаного закону — законодавче закріплення організаційно-правових засад створення основних підсистем електронного урядування за видами органів публічного управління в Україні, яке сприятиме росту ефективності держави за основними сферами.

Очікуваними результатами впровадження зазначеного закону виступає:

- встановлення рамкових стандартів, вимог до органів публічної влади щодо створення підсистем електронних систем управління виконанням завдань та функцій в рамках їх повноважень;
- визначення порядку створення таких підсистем на рівні органу публічної влади і його територіальних або структурних підрозділів.

Наслідками ухвалення та реалізації вказаного закону про електронне урядування, є: забезпечення покращення реалізації очікувань громадян від роботи органів публічної влади різних рівнів за рахунок удосконалення зручності, доступності, прозорості електронного урядування; поширення електронних підсистем на більшість органів публічної влади і розширення переліку адміністративних послуг, які можуть бути надані в електронній формі; покращення реалізації цілей сталого розвитку органів публічної влади за рахунок функціонування, яке орієнтоване на цифрову трансформацію та соціоцентризм.

У дослідженні було представлено перспективні напрямки щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах воєнного та повоєнного періоду. Серед вказаних напрямків виділено екологічний, організаційно-кадровий та нормативно-правовий. Ефективне впровадження зазначених перспективних напрямків оптимізації сприятиме підвищенню якості діяльності органів публічної влади та дасть змогу їм адаптуватись до можливих змін у цифровій сфері та суспільному житті.

Висновки до розділу 3

В процесі розробки шляхів удосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в умовах України сформульовано наступні висновки:

1. В дослідженні розглянуто напрямки впровадження зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади та його адаптацію. Було досліджено: організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу електронної митниці, який сформовано у Південній Кореї; особливості організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які сформувались на наднаціональному рівні ЄС; зарубіжний досвід організаційно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, на яких покладено повноваження із організації виборчих процесів. Зазначено, що розглянуті напрямки зарубіжного досвіду організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, які не реалізовані в Україні або потребують подальшого розвитку. Серед них було виокремлено: забезпечення законодавчого регулювання електронного урядування, яке визначає нормативно-правові засади щодо реалізації

зазначеного процесу (завдання, функції, інституційна структура, обов'язки, відповідальність тощо) і визначає нормативно-правове середовище для розвитку відповідних електронних підсистем, які реалізують органи публічної влади; забезпечення законодавчого регулювання використання штучного інтелекту на рівні країни (наднаціональному рівні), яке необхідне для встановлення нормативно-правових засад для застосування його засобів в роботі органів публічної влади; створення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу створення підсистеми електронного голосування.

2. Представлено інноваційні підходи до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. Серед основних інноваційних напрямків в зазначеній сфері визначено та обґрунтовано, зокрема: мережеву підтримку пілотних проектів розвитку підсистем електронного урядування (в тому числі підсистеми електронного голосування); залучення громадян до формування та імплементації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування, яке може стати напрямком росту їх громадської активності (в тому числі електронної участі у розвитку місцевих громад) і підвищення відповідності різних підсистем електронного урядування очікуванням суспільства; кадрову політику, засновану на залученні конкурентоздатних талановитих кадрів, націлених на постійний професійний ріст навичок та знань.

3. Було представлено перспективні напрямки щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах воєнного та повоєнного періоду. Серед вказаних напрямків виділено екологічний, організаційно-кадровий та нормативно-правовий. Ефективне впровадження зазначених перспективних напрямків оптимізації сприятиме підвищенню якості

діяльності органів публічної влади та дасть змогу їм адаптуватись до можливих змін у цифрові сфері та суспільному житті.

ВИСНОВКИ

У дослідженні запропоновано вирішення актуального для науки публічного управління завдання щодо обґрунтування теоретичних засад та розробки практичних рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України.

Отримані у процесі дослідження результати підтверджують загальну методологію, покладену в його основу, а реалізована мета і завдання дослідження дають можливість дійти в дисертації таких висновків.

1. Здійснено теоретичний аналіз сучасного наукового дискурсу щодо інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органів публічної влади, що дало змогу встановити, що вказаний феномен впливає на активізацію суспільних трансформацій та реалізацію новітніх ІКТ у сферу публічного управління. Інноваційні цифрові інструменти дозволяють скоротити витрати часу та коштів у процесах реалізації функцій органів публічної влади, наданні адміністративних послуг та здійсненні процесів і процедур державного управління.

Визначено ключові теоретичні підходи щодо впровадження електронного урядування, орієнтованого на забезпечення сталості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Розроблено концептуальні засади інформаційно-технологічного забезпечення як складової соціально-політичного регулювання, що сприяє відкритості державних даних і прозорості урядових структур. Зазначено, що інтелектуалізація державного управління шляхом застосування штучного інтелекту та аналізу великих даних виступає основним напрямком розвитку інформаційно-технологічного супроводу.

Визначено особливості та характерні ознаки інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, в результаті чого встановлено, що до їх складу віднесено: прозорість, відкритість

комунікаційність, чутливість реагування, доступність до даних, суспільно ціннісна ознака, ознака участі. Визначено існуючі на нинішньому етапі особливості становлення зазначеного процесу, а саме: опір впровадженню, складність доступу через недосконалу інфраструктуру ІКТ, захисту даних та забезпечення кібербезпеки, інтеграція різних інформаційних систем для забезпечення взаємодії органів влади.

2. Обґрунтовано категоріальний апарат інформаційно-технологічного розвитку сфер суспільної діяльності в Україні з урахуванням трансформаційних змін цифрового середовища, підсумком чого стало дослідження таких компонент як електронне урядування, електронна участь (електронна демократія), електронне голосування. Зазначено, що диджиталізація основних сфер та інфраструктур державного управління може вплинути на розвиток характеристики та особливостей інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади.

3. Проаналізовано чинну нормативну-правову базу інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті актуальних викликів і потреб цифрової трансформації державного управління, що дає підстави визначити основні правові аспекти даного процесу. Сформульовано основні нормативно-правові передумови на шляху впровадження електронного голосування як складової електронного урядування. Доведено, що на сучасному етапі сформовано окремі важливі елементи нормативно-правового забезпечення для його реалізації. Підкреслено, що розвиток нормативної бази є важливим чинником, що впливає на ефективність впровадження інформаційно-технологічного супроводу у діяльність органів публічної влади. Вказано на необхідність подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання з урахуванням викликів цифрової трансформації та суспільних потреб. Зазначено, що розвиток правового забезпечення має забезпечити узгодженість нормативних актів з міжнародними стандартами та вимогами. Відмічено, що повноцінне впровадження інформаційно-технологічного

супроводу діяльності органів публічної влади потребує комплексного підходу, врахування проблем гарантування кібербезпеки та забезпечення захисту даних.

4. Визначено методичні підходи до впровадження інформаційно-технологічного супроводу в діяльність органів публічної влади, підсумком чого стало проведення оцінки впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади в рамках орієнтиру на їх завдання, встановлені в рамках нормативно-правового забезпечення (законодавство та підзаконні акти). Розкрито особливості сформованості показника розумної функціональності діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві в контексті розвитку основних компонент сталого розвитку (економічної, екологічної та соціальної).

Здійснено оцінку рівня інтеграції цифрових технологій у практичну діяльність цих інституцій, втіленням чого стала розробка авторського підходу щодо оцінки ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності органу публічної влади. Керуючись представленим методологічним забезпеченням, здійснено оцінку ефективності використання цифрових інтелектуальних ІКТ для інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Головного управління Національної поліції у місті Києві. Встановлено, що Головне управління Національної поліції у місті Києві забезпечило високий рівень імплементації новітніх досягнень інформаційно-технологічної сфери. Більшість ІКТ отримали високий рівень інтеграції, при цьому тільки така технологія як чат-боти має широкі перспективи впровадження. Наведено підхід щодо оцінки орієнтиру органу публічної влади на тенденції Четвертої промислової революції або П'ятої промислової революції. На підставі наведено авторського підходу нами здійснено оцінку орієнтиру Головного управління Національної поліції у місті Києві на тенденції Четвертої промислової революції (цифровізація, інтелектуалізація процесів) або П'ятої промислової революції. Відмічено, що Головне управління Національної

поліції у місті Києві орієнтоване на інформаційно-технологічне забезпечення, засноване на концепті людиноцентризму, пов'язаному із П'ятою промисловою революцією.

5. Досліджено можливості застосування та адаптації провідного зарубіжного досвіду щодо організаційно-правового забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України. Особливу увагу приділено таким прикладам як: досвід Південної Кореї з формування електронної митниці як ефективної цифрової інфраструктури; практика країн Європейського Союзу щодо організації інформаційно-технологічного супроводу на наднаціональному рівні; а також моделі забезпечення цифрових виборчих процесів у зарубіжних юрисдикціях.

Результати аналізу свідчать, що окремі елементи зарубіжного досвіду або залишаються не реалізованими в Україні, або потребують глибшого правового та організаційного доопрацювання. Зокрема, йдеться про:

- розроблення комплексного законодавчого регулювання електронного урядування, яке б закріплювало основні функції, повноваження, відповідальність і структури, що забезпечують його впровадження;

- формування правових засад для інтеграції штучного інтелекту у процеси державного управління, що є особливо актуальним на тлі зростання ролі цифрових технологій у прийнятті управлінських рішень;

- створення нормативно визначеної моделі організаційно-правового механізму для запуску підсистеми електронного голосування, що здатна підвищити рівень прозорості, довіри та участі громадян у демократичних процесах.

Упровадження цих рішень дозволить Україні не лише скористатися перевагами перевірених міжнародних підходів, а й сформувати власну ефективну модель інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади, що відповідатиме вимогам часу та суспільним очікуванням.

6. Розроблено інноваційні підходи до формування та реалізації організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу управління в умовах цифрової трансформації. Як результат, визначено основні напрями його розвитку, серед яких особливу увагу приділено модернізації організаційно-правових засад, з урахуванням сучасних викликів та потреб суспільства. По-перше, перспективним є створення та масштабування мережевих платформ для підтримки інноваційних пілотних проєктів у сфері електронного урядування — зокрема, електронного голосування, електронної демократії, цифрових петицій. Такі ініціативи сприятимуть тестуванню нових технологічних рішень у безпечному середовищі та подальшому їх широкомасштабному впровадженню з урахуванням отриманих результатів.

По-друге, важливим аспектом є глибше залучення громадян до процесів співучасті у розробці та реалізації цифрових сервісів, зокрема — в межах місцевого самоврядування. Це дозволить не лише зміцнити підзвітність влади та враховувати реальні потреби громад, але й активізувати участь громадян у житті територіальних громад, що сприятиме розвитку електронної демократії та більш гнучкій адаптації цифрових рішень до соціального контексту.

По-третє, стратегічно важливим напрямом залишається формування нової кадрової політики. Зокрема, йдеться про залучення фахівців із високим рівнем цифрової грамотності, аналітичного мислення, навичок управління даними та комунікації в цифровому середовищі. Умови, що сприяють безперервному професійному зростанню, стимулюватимуть формування кадрового потенціалу, здатного відповідати викликам цифрової доби.

У сукупності ці напрями утворюють платформу для глибокої трансформації публічного управління, що відповідає викликам сучасності, відповідає очікуванням громадян та відкриває нові горизонти цифрової державності.

7. Представлено перспективні напрямки щодо вдосконалення організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах сучасності, що дало змогу виділити екологічний, організаційно-кадровий та нормативно-правовий напрямки. Ефективне впровадження окреслених напрямків удосконалення дозволить не лише покращити якість функціонування органів публічної влади, а й забезпечити їхню гнучкість, здатність швидко реагувати на виклики сучасного інформаційного середовища, впроваджувати інноваційні рішення та краще відповідати очікуванням громадян у цифрову епоху. Це, у свою чергу, сприятиме зміцненню довіри населення до державних інституцій, підвищенню прозорості управлінських процесів і створенню більш ефективного, відкритого та орієнтованого на потреби громадян публічного управління. Реалізація таких підходів також дозволить гармонізувати діяльність органів публічної влади з європейськими стандартами цифрового урядування та сприятиме сталому розвитку України в умовах П'ятої промислової революції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімов А.В. Електронна демократія як альтернативна форма управління в Україні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Державне управління*. 2018. Т. 29 (68). № 3. С. 23-27. URL : http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/7.pdf (дата звернення : 29.11.2024).
2. Алієв А. А. Особливості цифровізації у сфері публічного управління. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2024. Вип. (2(74)). С. 237–243. URL : <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2024-74-237-243> (дата звернення : 05.01.2025).
3. Афанасьєва М. В. та Стоянов М. М. Електронне голосування в судових рішеннях: міжнародний досвід. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2022. № 55. С. 18-22. URL : <https://doi.org/10.32841/2307-1745.2022.55.4> (дата звернення : 29.11.2024).
4. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління. *Підприємство, господарство і право*. 2017. № 10. С. 166–170.
5. Вимоги до засобів електронної ідентифікації, рівнів довіри до засобів електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування, затверджені: наказ. Міністерство цифрової трансформації України від 05 грудня 2022 року № 130. *Офіційний вісник*. 2023 р. № 13. С. 183 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0129-23#Text> (дата звернення : 01.12.2024).
6. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. Вип. 2. С. 121-125.
7. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні: досвід України та європейські орієнтири. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 6.

URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/6_2018/39.pdf (дата звернення : 01.08.2024).

8. Гаращук С. М. Взаємодія органів публічної влади та ІТ-компаній в умовах цифровізації України. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія : Публічне управління та адміністрування. 2022. Т. 33 (72). № 6. С. 64-67.

9. Герасимюк Л. С., Тарасюк Л. М. Використання сучасних ІКТ у публічному управлінні: проблеми та перспективи. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія : Державне управління. 2021. Том 32 (71) № 4. URL : <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2021.4/06> (дата звернення: 17.01.2024).

10. Гриськов М. М. Зарубіжний досвід впровадження електронного голосування: організаційні та правові аспекти. Проблеми сучасних трансформацій. Серія : право, публічне управління та адміністрування. 2023. № 10. URL : <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-10-02-11> (дата звернення : 29.11.2024).

11. Громадяни. *Головне управління Національної поліції у місті Києві*. офіц. сайт. URL : <https://kyiv.npu.gov.ua/hromadianam> (дата звернення : 01.02.2025).

12. Даниленко Л. І., Марутян Р. Р. Роль інноваційних технологій у політичній трансформації інформаційного простору країн Вишеградської групи та України. *Наукові перспективи*. 2024. № 2(44). С. 235–244. URL : [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-2\(44\)-235-244](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-2(44)-235-244). (дата звернення : 26.12.2024).

13. Дзюндзюк В.Б., Мельтюхова Н.М., Фоміцька Н.В. Публічне адміністрування в Україні. Харків: Магістр. 2011. 306 с.

14. Діяльність. *ГУ ДСНС України у м. Києві*. офіц. сайт. ГУ ДСНС України у м. Києві. URL : <https://kyiv.dsns.gov.ua/finansovo-gospodarska-diyalnist-1> (дата звернення : 05.01.2025).

15. Дубініна О.А. Інформаційні технології в наданні адміністративних послуг: організаційно-правові аспекти. *Європейський вектор економічного розвитку*. 2019. Вип. 4 (30). С. 64-69.

16. Дурман О. Л., Ключевський В. І. Цілі, етапи та переваги запровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами «Рослік». *Вчені записки Таврійського національного університету ім. В.І. Вернадського. Серія : Державне управління*. 2019. Т. 3 (69). № 5. С. 37–42.

17. Єсімов С. С., Боровікова В. С. Дозвільна діяльність у сфері надання послуг електронних комунікацій. *Соціально-правові студії*. 2021. Вип. 4 (14). С. 83-89.

18. Жаровська І. М. Електронне голосування: до дискусії щодо можливості впровадження в Україні. *Публічне право*. 2019. № 1 (33). С. 183-188. URL : <https://www.publichne-pravo.com.ua/files/33/pdf/pp-2019-33-21.pdf> (дата звернення : 03.12.2024).

19. Злочини війни проти довкілля: питання не лише України, а й усього світу. *Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України*. офіц. сайт. URL : <https://mepr.gov.ua/zlochyny-vijny-proty-dovkillya-pytannya-ne-lyshe-ukrayiny-a-j-usogo-svitu/> (дата звернення : 20.03.2025).

20. Іванюк О. В., Довженко В. А., Кравець І. В. Перспективи впровадження інформаційних технологій у вітчизняній системі публічного управління. *Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. 2018. № 4. URL : http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/37.pdf (дата звернення: 17.01.2024).

21. Іщенко В.М. Міжнародний досвід упровадження електронного урядування. *Держава та регіони. Серія : Державне управління*. 2012. № 4 (40). С. 26-30. URL : http://pa.stateandregions.ua/archive/4_2012/5.pdf (дата звернення : 03.12.2024).

22. Казанчук І. Д., Шорохова Г. М. Правовая характеристика субъектов и объектов информационных отношений, которые возникают в процессе

деятельности территориальных органов полиции Украины. *Legea si Viata*. 2017. № 2. С. 41–46

23. Конституція України: закон України від 28 червня 1996 року. *Офіційний вісник України*. 2010. № 72/1 Спеціальний випуск. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення : 02.11.2024).

24. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 78. С. 109 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення : 13.12.2024).

25. Концепція розвитку електронної демократії в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 08 листопада 2017 р. № 797-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 92. С. 75. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text> (дата звернення : 16.12.2024).

26. Концепція розвитку штучного інтелекту в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 грудня 2020 р. № 1556-р. *Урядовий кур'єр*. 2020. № 247. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80#Text> (дата звернення : 13.12.2024).

27. Котельникова Ю. М. Особливості розвитку електронних послуг в цифровому суспільстві. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2022. Т. 7. № 3. С. 107-113. DOI : <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2022-3-15> (дата звернення : 20.12.2024).

28. Коцюба К.М. Взаємодія органів публічної влади та інформаційних систем органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню. *Науковий вісник: Державне управління*. 2023. № 2 (14). С. 279–309. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-279-309](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-279-309). (дата звернення : 10.01.2025).

29. Коцюба К. Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади в умовах цифровізації. Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики. *Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, 26 травня 2023.* – Дніпро: Університет митної справи та фінансів. С. 34-37. URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6652>. (дата звернення : 03.09.2024).

30. Коцюба К.М. Нормативно-правове регулювання системи адміністративних послуг в Україні у контексті становлення та розвитку електронної взаємодії органів виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління.* 2022. № 2 (12). С. 127-142. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2\(12\)-127-142](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2(12)-127-142). (дата звернення : 01.09.2024).

31. Коцюба К. Організаційно-правові аспекти розвитку системи міжвідомчої електронної взаємодії в контексті українських реалій. Розвиток науки та техніки у сучасному світі. *Матеріали ХСІІ Міжнародної науково-практичної інтернет - конференції (13 липня 2022, м. Вінниця), el-conf.com.ua.* С. 49–52. URL : https://el-conf.com.ua/wp-content/uploads/2022/08/Vinnytsia_1307.pdf (дата звернення : 10.01.2025).

32. Коцюба К. Перспективи сервісизації взаємодії держави і громадян із застосуванням новітніх цифрових технологій. Цифрове суспільство: управління, фінанси та соціум. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 28 квіт. 2023 - Дніпро: Університет митної справи та фінансів.* – Том. 2, С. 190-194. URL: <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6651> (дата звернення : 01.09.2024).

33. Коцюба К., Твердохліб О. Аналіз складових інформаційно-технологічного прогресу в основних галузях публічного управління в Україні. Інтелектуальні інформаційні системи в управлінні проектами та програмами. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. - Харків – Коблево 12–15 вересня 2023 р. Харківський національний*

університет радіоелектроніки, 2023. С. 129-134. URL: <https://mmp-conf.org/documents/archive/proceedings2023.pdf> (дата звернення: 11.02.2025).

34. Коцюба К., Твердохліб О. Законодавче забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах війни. Інформаційна безпека та інформаційні технології (ІБІТ – 2023): *Матеріали VI Всеукраїнської конференції молодих вчених, курсантів та студентів. м. Львів, 30 листопада 2023 року.* – Львів. Львівський державний університет безпеки життєдіяльності Національний університет «Львівська політехніка», 2023, С. 326-329. URL : https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/12208/3/%D0%9A%D1%83%D0%BF%D1%80%D1%96%D0%BA%D0%BE%D0%B2_%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%86%D0%91%D0%86%D0%A2%20-2023.pdf (дата звернення : 02.11.2024).

35. Коцюба К., Твердохліб О. Застосування комплексних інформаційно-аналітичних систем в діяльності органів публічної влади (на прикладі соціальної сфери). *Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції «Сучасна парадигма публічного управління» 14 - 16 листопада 2024 р. / [За наук. ред.канд. екон. наук, доц. Стасишина А.В.].* – Електрон. вид. – Львів. URL : https://nung.edu.ua/sites/default/files/2025-02/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_6_%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%B3%D0%BC%D0%B0_2025.pdf (дата звернення: 11.02.2025).

36. Коцюба К., Твердохліб О. Місце і роль органів публічної влади у забезпеченні інформаційно-технологічного супроводу їхньої діяльності. Трансформації особистості, суспільства та ринку праці: виклики майбутнього та вплив на освіту. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (20-22 вересня 2023 року, м. Харків, Україна).* – Харків: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна в рамках проєкту CBHE Erasmus+DEFER «Дистанційна освіта майбутнього». С. 427-429. URL :

<https://ekhnuir.karazin.ua/items/4308d747-baa5-4f84-9853-687aaabc62cc> (дата звернення : 01.09.2024).

37. Коцюба К.М. Технологічна трансформація управління людськими ресурсами в публічному секторі України як складова механізму налагодження міжвідомчої взаємодії органів державної виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління*. 2024. № 1 (15). С. 273-305. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1\(15\)-272-305](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1(15)-272-305) (дата звернення : 10.03.2025).

38. Коцюба К. Упровадження та оптимізація організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті адаптації до стандартів європейського союзу. Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ: *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (Івано-Франківськ, 31 травня 2024 р.)*; за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2024. С. 735-739. URL : https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2024-07/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D1%82%D0%B5%D0%B7_%D0%86%D0%A4%D0%9D%D0%A2%D0%A3%D0%9D%D0%93_2024.pdf

39. Курус Т. Нормативно-правове регулювання електронного урядування в Україні. *Вісник Прикарпатського університету. Серія: Політологія*. 2024. Вип. 19. С. 73-92.

40. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. № 2. URL : https://el-zbirn-du.at.ua/2018_2/20.pdf (дата звернення : 03.09.2024).

41. Луценко В.Р., Пікуля Т.О. Правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного*

Університету. 2024. Вип. 81. Ч. 1. С. 62-67. URL : <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.81.1.9> (дата звернення : 04.11.2024).

42. Мазур О.Г. Нормативно-правові засади електронного урядування для модернізації адміністративних процесів в органах публічного управління України. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 2(45). С. 45-56. URL : doi 10.33287/102018 (дата звернення : 05.11.2024).

43. Марутян Р. Р. Інтелектуально-ресурсне забезпечення державного управління у сфері національної безпеки України : *монографія*. Київ : ЦП “Компринт”, 2020. 410. URL : <https://ipacs.knu.ua/pages/dop/336/files/304bfd79-0732-4b27-9bb5-f1cbebc643c1.pdf> (дата звернення : 26.12.2024).

44. Марутян Р. Стратегічні комунікації як складова політики забезпечення національної безпеки України. Актуальні проблеми забезпечення національної безпеки, оборони та розвідки: зарубіжний та вітчизняний досвід: монографія /Ситник Г.П., Семенченко А.І., Крисяк П.В. та ін. ; Київ: НАУ, 2021. - 452 с. (Авторські с..400- 415 (глава 15)). (дата звернення : 20.12.2024).

45. Матвейчук Л. О. Цифрова економіка: теоретичні аспекти. *Вісник Запорізького національного університету. Серія : Економічні науки*. 2018. № 4 (40). С. 116–127.

46. Молохова Ю. Л., Шапошник Т. М. Правові засади електронного документообігу в органах державної влади. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2018. № 4 (64). С. 111–115.

47. Омельченко А. В. Організаційно-правові засади забезпечення кібербезпеки України. *Київський часопис права*. 2021. № 3. С. 140-145. URL : <https://doi.org/10.32782/klj/2021.3.22> (дата звернення : 05.11.2024).

48. Орловська Ю., Кахович О. та Квактун О. Електронна демократія як інструмент публічного управління та адміністрування: теоретичний базис. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-53> (дата звернення : 21.12.2024).

49. Павлишин З. Я. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 24. С. 119–124. DOI : 10.32702/2306-6814.2018.24.119 (дата звернення : 05.10.2024).

50. Питання Єдиного державного веб-порталу цифрової освіти «Дія. Освіт»: постанова Кабінету Міністрів України від 10 березня 2021 р. № 184. *Офіційний вісник України*. 2021. № 23. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення : 15.11.2024).

51. Питання застосування електронних студентських (учнівських) квитків: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2019 р. № 1051. *Офіційний вісник України*. 2020. № 1. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1051-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 18.11.2024).

52. Полешко А., Стрельцов А. Електронний підпис в Україні: важливі нюанси використання. *Pravo*. 2025. URL : <https://pravo.ua/elektronnyi-pidpys-v-ukraini-vazhlyvi-niuanisy-vykorystannia/> (дата звернення: 11.02.2025).

53. Положення про ГУ ДСНС України у м. Києві: наказ. ДСНС України. № 3 від 04.02.2013 р. у редакції ДСНС України від 21.11.2024 р. № 132.

54. Положення про Державну службу України з надзвичайних ситуацій: постанова Кабінету Міністрів України від 16.12.2015 р. № 1052. *Офіційний вісник України*. 2015. № 102. С.40 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1052-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення : 10.03.2025).

55. Порядок проведення оцінки відповідності засобів електронної ідентифікації в контексті схем електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування : постанова Кабінету Міністрів України від 28 квітня 2023 р. № 417. *Офіційний вісник України*. 2023 р. № 47. С. 134. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/417-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення : 23.12.2024)

56. Про адміністративні послуги: закон України № 5203-VI від 06.09.2012 р. *Офіційний вісник України*. 2012. № 76, С. 44, URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

57. Про адміністративну процедуру : закон України № 2073-IX від 17.02.2022. *Офіційний вісник України*. 2022. № 49, С. 13. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення : 10.11.2024)..

58. Про доступ до публічної інформації: закон України № 2939-VI від 13.01.2011 р. *Офіційний вісник України*. 2011. № 10, С. 29. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

59. Про електронний цифровий підпис: закон України № 852-IV від 22.05.2003 р. (втратив чинність). *Офіційний вісник України*. 200. № 25, С. 111. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

60. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України № 851-IV від 22.05.2003 р. *Офіційний вісник України*. 2021р., № 98, С. 52. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 19.11.2024).

61. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: закон України № 2155-VIII від 05.10.2017 р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 91. С. 5. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

62. Про затвердження Порядку формування та перевірки е-паспорта і е-паспорта для виїзду за кордон, їх електронних копій: постанова Кабінету Міністрів України від 18.08 2021 р. № 911. *Офіційний вісник України*. 2021. № 71. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/911-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

63. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : постанова Кабінету міністрів України від 24.02.2003 р. *Офіційний вісник України*. 2003. № 9, С. 112. URL :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text> (дата звернення : 20.11.2024).

64. Про звернення громадян: закон України № 393/96-ВР від 02.10.1996 р. *Відомості Верховної Ради України офіційне видання* . 1996. № 47, стаття 256. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення : 20.11.2024).

65. Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні: закон України № 1871-IX від 05.11.2021 р. *Голос України*. 2021. № 226. С 5. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1871-20> (дата звернення : 10.11.2024).

66. Про національну поліцію: закон України № 580-VIII від 02.07.2015. *Офіційний вісник України*. 2015. № 63. С. 33. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text> (дата звернення : 15.03.2025).

67. Про Національну програму інформатизації : закон України від 01.12.2022 р. № 2807-IX. *Офіційний вісник України*. 2023. № 2. С. 132. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text> (дата звернення : 26.12.2024).

68. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: закон України № 2163-VIII від 05.10.2017 р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 91. С. 31. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення : 20.11.2024).

69. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України № 1689-IX від 15.08.2021 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2021. № 47. С. 13. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення : 10.11.2024).

70. Про публічні електронні реєстри. Закон України від 18.11.2021 № 1907-IX. *Офіційний вісник України*. 2021. № 98, С. 52. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text> (дата звернення : 19.11.2024).

71. Про публічні закупівлі: закон України від 25 грудня 2015 року № 922-VIII. *Офіційний вісник України*. 2016. № 15, С. 9, стаття 582 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#Text> (дата звернення : 05.10.2024).

72. Про Центральну виборчу комісію: закон України № 1932-IV від 30.06.2004 р. *Офіційний вісник України*. 2004. № 27. Т. 1. С. 173. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1932-15#Text> (дата звернення : 10.03.2025).

73. Романчук О.З., Бисага Ю.М., Берч В.В., Нечипорук Г.Ю., Чечерський В.І. Електронне урядування: конституційно-правове дослідження: *монографія*. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2021. 196 с.

74. Семенченко А. І. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні місцевими фінансами: стан та перспективи розвитку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 13–14. URL : http://www.investplan.com.ua/pdf/13-14_2020/15.pdf (дата звернення: 27.12.2024).

75. Семченко-Ковальчук О. Б. Використання блокчейну в публічному управлінні: трансформація технологічних можливостей. *Науковий журнал «ECONOMIC SYNERGY»*. 2023. Вип. 2 (8). URL: <https://doi.org/10.53920/ES-2023-2-5> (дата звернення: 12.05.2024).

76. Сем'янчук П., Фасолько Т. Інформаційно-технологічне забезпечення взаємозв'язку між принципами публічного управління у соціальній сфері. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 46. URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-46-41> (дата звернення : 05.10.2024).

77. Скіцько О., Ширшов О. Нормативно-правове забезпечення кібероборони України: сучасний стан. *Юридичний вісник*. Вип. 3. С. 244-250. URL : <https://doi.org/10.32782/yuv.v3.2024.29> (дата звернення : 28.11.2024).

78. Смаськіс В., Єрмоленко О. Переваги та перспективи електронного урядування в Україні. Публічне управління: проблеми та перспективи: *матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.* 25 жовт. 2019 р. м. Харків. 2019. С. 231-235.

79. Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 3. С. 146-157. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13 (дата звернення : 23.10.2024).

80. Сопілко І. М та Сай Р. Є. Електронне урядування як елемент електронної демократії в Україні. *Наукові праці Національного авіаційного університету. Серія: Юридичний журнал «Повітряне і космічне право»*. 2020. № 2 (55). С. 102–107. URL : <https://doi.org/10.18372/2307-9061.55.14781> (дата звернення : 26.12.2024).

81. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні. Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 386-р. від 15.05.2013 р. *Офіційний вісник України*. 2013. № 44, С. 79. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text> (дата звернення : 25.11.2024).

82. Твердохліб О. С., Грицяк Н. В. Практичні аспекти застосування технологій аналізу даних великих масивів (Big Data) в публічному управлінні. *Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львів : ЛРІДУ НАД*. 2020. Вип. 3 (64) : у 2 ч. Ч. 1. С. 121–135.

83. Токар-Остапенко О.В. Упровадження системи електронного голосування в Україні: сучасний стан та правове регулювання. *Стратегічна панорама*. 2022. № 1. С. 26-41. URL : <https://doi.org/10.53679/2616-9460.1.2022.03> (дата звернення : 29.11.2024).

84. Торічний В. О. Інформаційне забезпечення безпеки держави в умовах інформаційного суспільства: державно-управлінський аспект : *монографія*. Харків : НУЦЗУ, 2020. 282 с. URL : <https://odnb.odessa.ua/vnn/book/7191> (дата звернення : 15.10.2024).

85. Торічний В. О., Кравчук О. В., Копанчук В. О., Лисак П. П. Основи інформаційного співробітництва в інтегрованому управлінні кордонами України. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 2(8). С. 216–223. URL :

[https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-2\(8\)-216-223](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-2(8)-216-223) (дата звернення : 30.10.2024).

86. Торічний В. Щодо проблеми реалізації інформаційного співробітництва в інтегрованому управлінні кордонами України. *Наукові перспективи*. 2023. № 1(31). С. 180–189. URL : [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-1\(31\)-180-189](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-1(31)-180-189) (дата звернення : 30.10.2024).

87. Хомишин І. Напрями цифрової трансформації у публічній сфері: правові основи. *Вісник Національного університету “Львівська політехніка”*. Серія: “Юридичні науки”. 2022. № 3 (35). С. 233-239. URL : <http://doi.org/10.23939/law2022.35.233> (дата звернення : 15.10.2024).

88. Цьвок М.С. Відкритість та прозорість держави перед громадянами як пріоритет державної інформаційної політики України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 5. С. 193-196.

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

90. Шкурат І. В. Трансформація державного управління в Україні в умовах глобалізації: теоретико-методологічний аналіз : *автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 – теорія та історія держ. упр. / Ін-т підгот. кадрів держ. служби зайнятості України*. Київ, 2020. 36 с.

91. Шорохова Г. М. Нормативно-правове регулювання інформаційно-аналітичного забезпечення територіальних органів поліції України. *Порівняльно-аналітичне право : ел. наук. фак. видання*. 2019. № 4. С. 300–303.

92. Abbas N., Følstad A. and Bjørkli C.A. Chatbots as Part of Digital Government Service Provision – A User Perspective. In: Følstad, A., et al. *Chatbot Research and Design. CONVERSATIONS 2022. Lecture Notes in Computer Science*. 2023. Vol 13815. Springer, Cham. URL : [//doi.org/10.1007/978-3-031-25581-6_5](https://doi.org/10.1007/978-3-031-25581-6_5) (дата звернення : 20.03.2025).

93. Abdelkader A. A Manifest of Barriers to Successful E-Government: Cases from the Egyptian Programme. *International Journal of Business and Social Science*. 2015. Vol. 6 (1). 169-186.

94. Adhikari A., Afshari M., Collins D., Salaj A.T. and Johansen A. Evaluating Digital Citizen Participation in Smart Cities. In: Kioumars, M., Shafei, B. (eds) *The 1st International Conference on Net-Zero Built Environment*. NTZR 2024. *Lecture Notes in Civil Engineering*. 2025. Vol 237. Springer, Cham. URL : https://doi.org/10.1007/978-3-031-69626-8_139 (дата звернення: 15.03.2025).

95. Alajmi M., Mohammadian M., Talukder M. The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia. *Heliyon*. 2023. Vol. 9. Iss. 10. URL: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20394> (дата звернення : 17.03.2025).

96. Alderete M. V. The mediating role of ICT in the development of open government. *Journal of Global Information Technology Management*. 2018. Vol. 21(3). P. 172–187. URL: <https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1498273> (дата звернення : 17.03.2025).

97. Aljukhadar M., Belisle J. F., Dantas D. C., Sénécal S. and Titah R. Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*. 2022. Vol. 55, 101182. URL : <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182> (дата звернення : 17.03.2025).

98. Alvarenga A., Matos F., Godina R. and Matias, J.C.O. Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*. 2020. Vol. 12(14), 5824. URL : <https://doi.org/10.3390/su12145824> (дата звернення : 17.03.2025).

99. Aminah S. and Saksono H. Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *J. Komun. Malays. J. Commun.* 2021. Vol. 37. P. 272–288. URL : <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17> (дата звернення : 17.03.2025).

100. Alsaad A., Alkhawaldeh A., Elrehail H. And Almomani R. Linking e-government development and quality of governance to trust in government: evidence from OECD member countries. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2024. Vol. 18. №. 4. P. 575-593. URL : <https://doi.org/10.1108/TG-03-2024-0060> (дата звернення : 15.10.2024).

101. Androniceanu A. The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administratie si Management Public*. 2023. Vol. 40, 147155. DOI : <https://doi.org/10.24818/amp/2023.40-09> (дата звернення : 15.10.2024).

102. Angélico F. and Teixeira M. A. C. Acesso à informação e ação comunicativa: Novo trunfo para gestão social. Editora Unijuí. 2012. Vol. 10 (21). P. 7-27. URL : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75224619002> (дата звернення : 05.10.2024).

103. Arshad H., Asghar S. and Noor M. A. A framework for eGovernment project success: An exploratory study using systematic literature review and empirical investigation. *Electronic Government*. 2023. Vol. 19(1). P. 22–54. URL : <https://doi.org/10.1504/EG.2022.10040814> (дата звернення : 09.11.2024).

104. Artificial Intelligence Act, European Parliament legislative resolution of 13 March 2024 on the proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on laying down harmonised rules on Artificial Intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain Union Legislative Acts (COM(2021)0206 – C9-0146/2021 – 2021/0106(COD)).

105. Baeuo M. O. M., Ab. Rahim N. Z. B. and Alaraibi A. A. M. Technology aspects of e-government readiness in developing countries: A review of the literature. *Computer and Information Science*. 2016. Vol. 9(4), 1. URL: <https://doi.org/10.5539/cis.v9n4p1> (дата звернення : 11.10.2024).

106. Baum M.A. and Potter P.B.K. Media, public opinion, and foreign policy in the age of social media. *J. Polit*. 2019. Vol. 81. P. 747–756. DOI : [10.1086/702233](https://doi.org/10.1086/702233) (дата звернення : 11.10.2024).

107. Benlahcene A., Awang H., Mansor N. S., Ghazali O., Mohd Nadzir M., Mat Yamin F., Haruna I.U., Tudu Shehu Malami S. Citizens' E-participation through E-government services: a systematic literature review. *Cogent Social Sciences*. 2024. Vol. 10 (1). URL: <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2415526> (дата звернення : 01.11.2024).

108. Bowles S. and Hwang S.-H. Social preferences and public economics: Mechanism design when social preferences depend on incentives. *J. Public Econ*. 2008. Vol. 92. P. 1811–1820. DOI : [10.1016/j.jpubeco.2008.03.006](https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2008.03.006) (дата звернення: 21.11.2024).

109. Buhai O. Theoretical Foundations of Using Information and Communication Technologies in Public Administration Decision-making Processes. *Scientific Journal of Polonia University*. 2021. Vol. 46(3). P. 135-146. <https://doi.org/10.23856/4618> (дата звернення : 23.03.2025).

110. Cancela-Outeda C. The EU's AI act: A framework for collaborative governance. *Internet of Things*. 2024. Vol. 27. URL : <https://doi.org/10.1016/j.iot.2024.101291> (дата звернення : 23.03.2025).

111. Cappello L. Big Iron and the Small Government: On the History of Data Collection and Privacy in the United States. *Journal of Policy History*. 2017. Vol. 29 (1). P. 177-196. URL : [doi:10.1017/S0898030616000397](https://doi.org/10.1017/S0898030616000397) (дата звернення : 23.03.2025).

112. Castro C. and Lopes C. Digital government and sustainable development. *J. Knowl. Econ*. 2022. Vol. 13. P. 880–903

113. Cheba K., Bąk I., Szopik-Depczyńska K. and Ioppolo G. Directions of green transformation of the European Union countries. *Ecol. Indic*. 2022. Vol. 136, 108601. URL : <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2022.108601> (дата звернення : 23.03.2025).

114. Chen T., Liang Z., Yi H. and Chen S. Responsive e-government in China: A way of gaining public support. *Government Information Quarterly*. 2023. Vol. 40(3), 101809. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101809> (дата звернення : 23.03.2025).

115. Choi K. Analyzing South Korea's Framework Act on the Development of AI. URL : <https://iapp.org/news/a/analyzing-south-korea-s-framework-act-on-the-development-of-ai> (дата звернення : 25.10.2024).

116. Choi Y. Blockchain, artificial intelligence and big data: how Korea Customs Service leverages technology to supervise e-commerce. WCO News. World Customs Organisation. 2021. URL: <https://www.customsclearance.net/en/articles/blockchain-artificial-intelligence-and-big-data-how-korea-customs-service-leverages-technology-to-supervise-e-commerce> (дата звернення : 25.10.2024).

117. Country Data. офіц. сайт. UN. 2025. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (дата звернення : 30.11.2024).

118. Corruption Perceptions Index. Transparency International. 2023. URL : <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/5/4672#B1-sustainability-15-04672> (дата звернення : 21.11.2024).

119. David A., Yigitcanlar T., Li R.Y.M., Corchado J.M., Cheong P.H., Mossberger K., Mehmood R. Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review. Sustainability. 2023. Vol. 15(12):9645. URL : <https://doi.org/10.3390/su15129645> (дата звернення : 25.10.2024).

120. Davies R. eGovernment. Using technology to improve public services and democratic participation. In-Depth Analysis. European Parliamentary Research Service. 2015. doi: [10.2861/150280](https://doi.org/10.2861/150280) (дата звернення : 28.12.2024).

121. Debeljak A. and Dečman M. Digital Transformation of Slovenian Urban Municipalities: A Quantitative Report on the Impact of Municipality Population Size on Digital Maturity. NISPAcee Journal of Public Administration and Policy. 2022. Sciendo. Vol. 15. № 2. P. 25-51. URL : <https://doi.org/10.2478/nispa-2022-0012> (дата звернення : 15.03.2025).

122. De Carvalho H. A. and Caldas P. M. R. The impact of the Implementation of Information and Communication Technologies – ICT – for the

transparency of government acts in the Brazilian Public Administration. *Lumen et Virtus*. 2024. Vol. 15. № . 39. P. 1882–1903. DOI: [10.56238/levv15n39-023](https://doi.org/10.56238/levv15n39-023) (дата звернення : 31.12.2024).

123. Dias Canedo E., Morais do Vale A. P., Patrão R. L., Camargo de Souza L., Machado Gravina R., Eloy dos Reis V., Lúcio Lopes Mendonça F. and de Sousa T. R. Jr. Information and Communication Technology (ICT) Governance Processes: A Case Study. *Information*. 2020. Vol. 11(10), 462. URL : <https://doi.org/10.3390/info11100462> (дата звернення : 30.12.2024).

124. Doran N. M., Puiu S., Bădîrcea R. M., Pirtea M. G., Doran M. D., Ciobanu G. and Mihit L. D. Egovernment development – A key factor in government administration effectiveness in the European Union. *Electronics*. 2023. Vol. 12(3), 641. URL: <https://doi.org/10.3390/electronics12030641> (дата звернення : 30.12.2024).

125. Du K., Cheng Y. and Yao X. Environmental regulation, green technology innovation, and industrial structure upgrading: The road to the green transformation of Chinese cities. *Energy Econ*. 2021. Vol. 98, 105247. URL : <https://ideas.repec.org/a/eee/eneeco/v98y2021ics0140988321001523.html> (дата звернення : 23.03.2025).

126. Electronic Government Act: Act No. 14914, Oct. 24, 2017. URL : https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=45844&lang=ENG (дата звернення : 31.12.2024).

127. Electronic Voting by Country 2025. *World Population Review*. 2025. URL: <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/electronic-voting-by-country> (дата звернення : 15.03.2025).

128. Elci A. Electronic voting systems require constant investment and assessment, but how safe are they and who is using them? (дата звернення : 15.03.2025).

129. Engvall T., Flak L. S. and Sæbø Ø. Sharing, cooperation or collective action? A research agenda for online interaction in digital global governance. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in*

Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics). 2022. Vol. 13392 LNCS, 13392. P. 91–106. URL : https://doi.org/10.1007/978-3-031-23213-8_6 (дата звернення : 15.10.2024).

130. E-voting in other countries. Valimised. 2025. URL : <https://www.valimised.ee/en/internet-voting/more-about-i-voting/e-voting-other-countries> (дата звернення : 15.03.2025).

131. Fagnant D. J. and Kockelman K. Preparing a nation for autonomous vehicles: Opportunities, barriers and policy recommendations. Transportation Research Part A: Policy and Practice. 2015. Vol. 77. P. 167–181. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.04.003> (дата звернення : 10.01.2025).

132. Gambino O. Pirrone R. and Di Giorgio F. Accessibility of the Italian institutional web pages: A survey on the compliance of the Italian public administration web pages to the Stanca Act and its 22 technical requirements for web accessibility. Universal Access in the Information Society. 2016. Vol. 15. P. 305-312.

133. Gil-Garcia J.R. and Flores-Zúñiga M.A. Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. Government Information Quarterly. 2020. Vol. 37. Iss. 4. 101518. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>. (дата звернення : 28.12.2024).

134. Glyptis L., Christofi M., Vrontis D., Del Giudice M., Dimitriou S. and Michael P. E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. Technological Forecasting and Social Change. 2020. Vol. 152, 119880. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880> (дата звернення : 14.11.2024).

135. Gründler K. and Potrafke N. Corruption and economic growth: New empirical evidence. European Journal of Political Economy. 2019. Vol. 60, 101810. URL : <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2019.08.001> (дата звернення : 15.10.2024).

136. Güler M. and Büyüközkan G. A Survey of Digital Government: Science Mapping Approach, Application Areas, and Future Directions. *Systems*. 2023. Vol. 11 (12), 563. <https://doi.org/10.3390/systems11120563> (дата звернення : 15.01.2025).

137. Gupta P.J. and Suri P.K. Analysing the Influence of Improved Situation, Capability Level of Actors and Flexible Process Workflow on Public Value of E-Governance Projects in India. *Glob J Flex Syst Manag*. 2018. Vol. 19. P. 349–372. URL : <https://doi.org/10.1007/s40171-018-0198-4> (дата звернення : 30.12.2024).

138. Hartanto D., Agussani A. and Dalle J. Antecedents of public trust in government during the COVID19 pandemic in Indonesia: Mediation of perceived religious values. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*. 2021. Vol. 8(4). P. 321–341. URL : <https://doi.org/10.29333/ejecs/975> (дата звернення : 15.01.2025).

139. Henriksson M., Witzell J. and Isaksson K. All change or business as usual? The discursive framing of digitalized smart accessibility in Sweden. *Transportation Research Procedia*. 2019. Vol. 41. P. 625–636. [doi:10.1016/j.trpro.2019.09.112](https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.09.112). (дата звернення : 18.01.2025).

140. Hernández de V. J., Chumaceiro A.C., Trejo G.Y.Z., Luzardo M.T.A. Cultura para la paz en Colombia. Una aproximación desde las políticas públicas. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. 2018. Vol 86. P. 612-641. URL : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7338187.pdf> (дата звернення : 19.01.2025).

141. Hettiarachchi Nuwan and Harinda Lakmal Dr. Askey. The Public Value of E-Government in Sri Lanka: A Literature Review (January 31, 2023). *JETIR* January 2023. Vol. 10. Iss. 1. URL : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4552455 (дата звернення : 30.12.2024).

142. Hochstetter J., Vásquez F., Diéguez M., Bustamante A. and Arango-López J. Transparency and E-Government in Electronic Public Procurement as

Sustainable Development. Sustainability. 2023. Vol. 15 (5), 4672. URL: <https://doi.org/10.3390/su15054672> (дата звернення : 15.10.2024).

143. Hooda A., Gupta P., Jeyaraj A., Giannakis M. and Dwivedi Y. K. The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. International Journal of Information Management. 2022. Vol. 67, 102553. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553> (дата звернення : 15.10.2024).

144. Hoque S. M. S. and Kabir M. A. A. Assessing ICT and e-government service through UDC in Bangladesh: Rural dwellers' economic benefits. Electronic Government. 2024. Vol. 20(2). P. 161–174. URL : <https://doi.org/10.1504/EG.2024.136968> (дата звернення : 25.02.2025).

145. Hsu A., Yeo, Z.Y. and Weinfurter A. Emerging digital environmental governance in China: The case of black and smelly waters in China. J. Environ. Plan. Manag. 2020. Vol. 63. P. 14–31.

146. Hujran O., Al-Debei M. M., Al-Adwan A. S., Alarabiat A. and Altarawneh N. Examining the antecedents and outcomes of smart government usage: An integrated model. Government Information Quarterly. 2022. Vol. 40(1), 101783. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101783> (дата звернення: 17.02.2025).

147. Janssen M., Rana N. P., Slade E. L. and Dwivedi Y. K. Trustworthiness of digital government services: Deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. Public Management Review. 2018. Vol. 20(5). P. 647–671. URL : <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689> (дата звернення: 17.02.2025).

148. Kao Y.-H. and Sapp S. G. The effect of cultural values and institutional trust on public perceptions of government use of network surveillance. Technology in Society. 2022. Vol. 70, 102047. URL : <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102047> (дата звернення: 18.02.2025).

149. Khatun F. and Saadat S. Y. Fourth Industrial Revolution, Technological Advancement and Youth Employment: A South Asian Perspective.

South Asia Economic Journal. 2020. Vol. 21 (1). P. 58-75. URL : <https://doi.org/10.1177/1391561420914187> (дата звернення: 15.02.2025).

150. Kim S.-B. and Kim D. ICT Implementation and Its Effect on Public Organizations: The Case of Digital Customs and Risk Management in Korea. Sustainability. 2020. Vol. 12(8), 3421. URL : <https://doi.org/10.3390/su12083421> (дата звернення : 31.12.2024).

151. Kim S. K., Park M. J. and Rho J. J. Does public service delivery through new channels promote citizen trust in government? The case of smart devices. Information Technology for Development. 2019. Vol. 25(3). P. 604–624. URL : <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1412291> (дата звернення : 12.10.2024).

152. Koroliuk T., Ковпак А. Цифровізація місцевого самоврядування в Україні: потенціал і виклики в умовах війни. Studenckie Prace Prawnicze, Administratywistyczne i Ekonomiczne. 2023. № 45. S. 45-58. URL : <https://wuwr.pl/sppae/article/download/16417/14728/23168> (дата звернення : 25.01.2025).

153. Kurfalı M., Arifoğlu A., Tokdemir G., Paçın Y. Adoption of e-government services in Turkey. Computers in Human Behavior. 2017. Vol. 66. P. 168–178. URL : <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041> (дата звернення : 26.10.2024).

154. Latupeirissa J. J. P., Dewi N. L. Y., Prayana I. K. R., Sriyadi M. B., Ramadiansyah S. A., Pramana I. B. G. A. Y. Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. Sustainability, 2024. Vol. 16(7), 2818. URL : <https://doi.org/10.3390/su16072818> (дата звернення : 26.10.2024).

155. Lee Chung-pin, Kaiju Chang and Frances Stokes Berry. Testing the Development and Diffusion of E-government and E-democracy: A Global Perspective. Public Administration Review. 2011. Vol. 71(3). P. 444–454. URL : <https://www.jstor.org/stable/23017501> (дата звернення : 30.12.2024).

156. Lyons G. Getting smart about urban mobility – Aligning the paradigms of smart and sustainable. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. 2018. Vol. 115. P. 4–14. URL : <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.12.001> (дата звернення: 12.12.2024).

157. Madan R. and Ashok M. AI adoption and diffusion of public administration: A systematic literature review and future research agenda. *Government Information Quarterly*. 2023. Vol. 40 (1). Article 101774. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101774> (дата звернення : 25.03.2025).

158. Malodia S., Dhir A., Mishra M., Bhatti Z.A. Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*. 2021. Vol. 173. URL : <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102> (дата звернення : 25.10.2024).

159. Margetts H. Public management change and e-government: The emergence of digital-era governance. *Routledge Handbook of Internet Politics*. Routledge, United Kingdom. 2021. P. 130–146. doi : [10.4324/9780203962541-16](https://doi.org/10.4324/9780203962541-16) (дата звернення : 17.02.2025).

160. Marin A. M. Development of e-government in the field of social services and benefits: Evidence from Romania. *Information Polity*. 2022. Vol. 27(4). P. 455-471. URL : <https://doi.org/10.3233/IP-220005> (дата звернення : 17.02.2025).

161. Menon N. ‘Fancy Calculating Machine’: Computers and planning in independent India. *Modern Asian Studies*. 2018. Vol. 52(2). P. 421–457. URL : <https://www.jstor.org/stable/26599597> (дата звернення : 25.10.2024).

162. Mensah I. K. E-government services adoption: The important elements of trust and transparency. *International Journal of Electronic Government Research*. 2018. Vol. 14(3). P. 12–31. URL : <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2018070102> (дата звернення : 17.02.2025).

163. Moon M. J., Lee J. and Roh C.-Y. The Evolution of Internal IT Applications and e-Government Studies in Public Administration: Research

Themes and Methods. Administration & Society. 2014. Vol. 46(1). P. 3-36. URL : <https://doi.org/10.1177/0095399712459723> (дата звернення : 30.12.2024).

164. Moreno-Enguix M. D. R., Lorente-Bayona L. V. And Gras-Gil E. Can e-government serve as a tool for public authorities to manage public resources more efficiently? Journal of Global Information Management. 2019. Vol. 27(2). P. 122–135. URL : <https://doi.org/10.4018/JGIM.2019040107> (дата звернення : 17.02.2025).

165. Moustaka V., Theodosiou Z., Vakali A., Kounoudes A., Anthopoulos L.G. Enhancing social networking in smart cities: Privacy and security borderlines. Technological Forecasting and Social Change, Elsevier. 2019. Vol. 142(C). P. 285-300. DOI : [10.1016/j.techfore.2018.10.026](https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.10.026) (дата звернення : 05.10.2024).

166. Myeong S., Ahn M. J., Kim Y., Chu S., Suh W. Government Data Performance: The Roles of Technology, Government Capacity, and Globalization through the Effects of National Innovativeness. Sustainability. 2021. Vol. 13(22), 12589. URL : <https://doi.org/10.3390/su132212589> (дата звернення : 25.10.2024).

167. Narvaez Rojas C., Alomia Peñafiel G. A., Loaiza Buitrago D. F. and Tavera Romero C. A. Society 5.0 : A Japanese Concept for a Superintelligent Society. Sustainability. 2021. Vol. 13 (12), 6567. URL : <https://doi.org/10.3390/su13126567> (дата звернення : 01.11.2024).

168. Nawafleh S. The implementation of e-government and the trust of citizens in public sector performance: The mediating role of service quality. International Journal of Public Sector Performance Management. 2020. Vol. 6(1). P. 17–35. URL : <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2020.10026739> (дата звернення : 01.11.2024).

169. Ng'uni F. and Phiri J. Using ICT to Improve on Governance in Developing Countries: The Case of Zambian Parliamentarians. Open Journal of Business and Management. 2019. Vol. 7. P. 1744-1765. Doi : [10.4236/ojbm.2019.74121](https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.74121) (дата звернення : 04.11.2024).

170. Nookhao S. and Kiattisin S. Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*. 2023. Vol. 9(8), e18944. URL : <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944> (дата звернення : 31.12.2024).

171. Novelli C., Hacker P., Morley J., Trondal J. and Floridi L. A Robust Governance for the AI Act: AI Office, AI Board, Scientific Panel, and National Authorities. *European Journal of Risk Regulation*. 2024. P. 1–25. doi:[10.1017/err.2024.57](https://doi.org/10.1017/err.2024.57) (дата звернення : 31.12.2024).

172. Nulhusna R., Sandhyaduhita P. I., Hidayanto A. N. and Phusavat K. The relation of e-government quality on public trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2017. Vol. 11(3). P. 393–418. URL : <https://doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004> (дата звернення : 04.11.2024).

173. Olumoye M.Y. and Govender I. An empirical investigation of factors influencing integrated e-government implementation in Nigeria: a case of housing and urban development agency. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. 2018. Vol. 84. No. 1. P. 1–13. URL : <https://doi.org/10.1002/isd2.12012> (дата звернення : 04.11.2024).

174. Option to use Smart-ID for identification in e-voting to be made available. *The Baltic Times*. 2025. URL : <https://www.baltictimes.com/option-to-use-smart-id-for-identification-in-e-voting-to-be-made-available/> (дата звернення : 10.03.2025).

175. Pérez-Morote R., Pontones-Rosa C. and Núñez-Chicharro M. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*. 2020. Vol. 154, 119973. Doi : [10.1016/j.techfore.2020.119973](https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973). (дата звернення: 18.02.2025).

176. Raisch S., Birkinshaw J., Probst G., Tushman M.L. Organizational ambidexterity: Balancing exploitation and exploration for sustained performance.

Organ. Sci. 2009. Vol. 20. P. 685–695. DOI : [10.1287/orsc.1090.0428](https://doi.org/10.1287/orsc.1090.0428) (дата звернення: 18.02.2025).

177. Rawat P. A Systematic Review of Multiple Terminologies for ICT in Government: A Mesh of Concentric and Overlapping Circles. *Bulletin of Science, Technology & Society*. 2020. Vol. 40(1-2). P. 3-14. URL : <https://doi.org/10.1177/0270467620980996> (дата звернення : 20.02.2025).

178. Rodriguez-Hevía L. F., Navío-Marco J. and Ruiz-Gómez L. M. Citizens' Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills. *Sustainability*. 2020. Vol. 12(17), 6807. URL : <https://doi.org/10.3390/su12176807> (дата звернення : 30.12.2024).

179. Santa R., MacDonald J. B. and Ferrer M. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36(1). P. 39–50. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007> (дата звернення : 20.02.2025).

180. Saxena D., Muzellec L., McDonagh J. From Bureaucracy to Citizen-Centricity: How the Citizen-Journey Should Inform the Digital Transformation of Public Services. *Int. J. Electron. Gov. Res.* 2022. Vol. 18. P. 1–17. URL : <https://orcid.org/0000-0002-9331-3799> (дата звернення : 25.10.2024).

181. Saxena S. Summarizing the decadal literature in open government data research: A systematic review. *Foresight*. 2018. Vol. 20. P. 648–664. URL : DOI:10.1108/FS-07-2018-0074 (дата звернення : 28.10.2024).

182. Seo Y. Influential factors in general public opposition and public servant concerns toward municipal DX promotion in Japan. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2024. Vol. 18. №. 4. P. 803-824. URL : <https://doi.org/10.1108/TG-07-2024-0161> (дата звернення: 01.10.2024).

183. Sharma S. K., Metri B., Dwivedi Y. K., and Rana N. P. Challenges common service centers (CSCs) face in delivering e-government services in rural India. *Government Information Quarterly*. 2021. Vol. 38(2), 101573. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101573> (дата звернення: 01.10.2024).

184. Sigala A. and Langhals B. Applications of Unmanned Aerial Systems (UAS): A Delphi Study Projecting Future UAS Missions and Relevant Challenges. *Drones*. 2020. Vol. 4(1):8. URL : <https://doi.org/10.3390/drones4010008> (дата звернення : 28.10.2024).

185. Soma K., Onwezen M.C., Salverda I.E. and van Dam R.I. Roles of citizens in environmental governance in the Information Age—Four theoretical perspectives. *Curr. Opin. Environ. Sustain.* 2016. Vol. 18. P. 122–130.

186. Srinivas Hari. Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis. GDRC Research Output: Concept Note Series C-039. Kobe, Japan: Global Development Research Center. URL : <https://www.gdrc.org/u-gov/egov-03.html> (дата звернення : 25.02.2025).

187. Tejedo-Romero F., Araujo J.F.F.E., Tejada Á. and Ramírez Y. E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*. 2022. Vol. 70. URL : <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978> (дата звернення: 17.03.2025).

188. The AI Act Explorer. Future of Life Institute. 2025. URL : <https://artificialintelligenceact.eu/ai-act-explorer/> (дата звернення : 10.03.2025).

189. Theresia M. Newly enacted law sets basis for nat'l development of AI. *Korea.net*. 2024. URL : <https://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=264071> (дата звернення : 10.03.2025).

190. Tremblay-Cantin Claudie-Ann, Mellouli Sehl, Cheikh-Ammar Mustapha and Khechine Hager. E-government Service Adoption by Citizens: A Literature Review and a High-level Model of Influential Factors. *Digit. Gov.* 2023. Res. Pract. 4, 1, Article 2 (March 2023), 24 p. URL : <https://doi.org/10.1145/3580369> (дата звернення : 30.12.2024).

191. Tverdokhlib O. Digitalization as the newest innovative trend in public authorities' activity. Діджиталізація та права людини : зб. тез Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (Хмельницький, 30 берез. 2021 р.) / Хмельницький

ун-т упр. та права ім. Леоніда Юзькова, каф. теорії та історії держави і права. Хмельницький, 2021. С. 344–347.

192. Twizeyimana J.D., Andersson A. The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36. Iss. 2. P. 167-178. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001> (дата звернення : 31.12.2024).

193. Utama A. G. S. The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*. 2020. Vol. 9(7). P. 190–196. URL : <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>

194. Van Noordt C. and Misuraca G. Artificial intelligence for the public sector: results of landscaping the use of AI in government across the European Union. *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 101714. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101714> (дата звернення : 29.03.2025).

195. Vassilakopoulou P., Haug A., Salvesen L.A. and Pappas I.O. Developing human/AI interactions for chat-based customer services: lessons learned from the Norwegian government. *European Journal of Information Systems*, 2022. Vol. 14. URL : <https://doi.org/10.1080/0960085X.2022.2096490> (дата звернення : 01.04.2025).

196. Wang Y., Chen H., Long R., Sun Q., Jiang S. and Liu B. Has the sustainable development planning policy promoted the green transformation in China's resource-based cities? *Resour. Conserv. Recycl.* 2022. Vol. 180, 106181. DOI:[10.1016/j.resconrec.2022.106181](https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2022.106181) (дата звернення : 01.04.2025).

197. Xia S. and Chen F. Innovation or introduction? The impact of technological progress sources on industrial green transformation of resource-based cities in China. *Front. Energy Res.* 2020. Vol. 8, 59814. doi: [10.3389/fenrg.2020.598141](https://doi.org/10.3389/fenrg.2020.598141) (дата звернення : 01.04.2025).

198. Xue Y., Chen L., Feng Z. and Huang Y. Breaking the resource curse: Heterogeneous effects of digital government. *Resour. Policy*. 2024. Vol. 90, URL : 104828. URL : <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104828> (дата звернення : 03.04.2025).

199. Yang C., Gu M., Albitar K. Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*. 2024. Vol. 208. URL : <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722> (дата звернення: 12.12.2024).

200. Yildiz M. E-Government: Informatization of Government and Politics. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer. Cham. 2016. URL : https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_2450-1 (дата звернення : 31.12.2024).

201. Zhai X. and An Y. Analyzing influencing factors of green transformation in China's manufacturing industry under environmental regulation: A structural equation model. *J. Clean. Prod.* 2020. Vol. 251, 119760. URL : <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119760> (дата звернення : 05.04.2025).

202. Zhu X., He M. and Li H. Environmental regulation, governance transformation and the green development of Chinese iron and steel enterprises. *J. Clean. Prod.* 2021. Vol. 328, 129557. URL : <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129557> (дата звернення : 05.04.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А



ДСНС України
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ
З ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ
 (ІДУ НД ЦЗ)

вул. Вишгородська, 21, м. Київ, 04074, тел. (044) 430-82-17, факс (044) 430-91-91
<https://idundcz.dsns.gov.ua> ЄДРПОУ 43533709 idundcz@dsns.gov.ua

05.12.2024 № 94-3034/94

На № _____ Від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Висновки, пропозиції та рекомендації, одержані за результатами виконання дисертаційного дослідження Коцюбою Катериною Миколаївною, аспіранткою кафедри державного управління у сфері цивільного захисту Інституту державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту (далі – Інститут), на тему: “Організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України” на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 281 “Публічне управління та адміністрування”, впроваджено в освітній процес Інституту.

Зокрема, при підготовці контенту освітніх компонентів “Інформаційні технології, ресурси та сервіси у публічному управлінні та адмініструванні”, “Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг”, “Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій” освітньо-професійної програми “Управління у сфері цивільного захисту” для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 281 “Публічне управління та адміністрування” галузі знань 28 “Публічне управління та адміністрування” (ID 47676) використано науковий доробок здобувачки з проблематики організації та функціонування інформаційних систем щодо надання адміністративних послуг населенню, налагодження взаємодії між органами публічної влади в контексті застосування інформаційних систем, використання інформаційних технологій у діяльності органів публічної влади.

Заступник начальника Інституту,
 д.т.н., професор,
 полковник служби цивільного захисту



Сергій ЄРЕМЕНКО



ДСНС УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ У М. КИЄВІ

вул. Володимирська, 13, м. Київ, 01601, тел. (044) 279-63-07, тел./факс (044) 272-53-22, факс (044) 272-65-41
kyiv.dsns.gov.ua ЄДРПОУ 38620155 E-mail: kyiv@dsns.gov.ua

13.03.2025 № 1-ДБ/7112

На № _____ від _____

ДОВІДКА

про впровадження

Висновки, пропозиції та рекомендації, одержані за результатами виконання наукового дослідження Коцюбою Катериною Миколаївною, аспіранткою кафедри публічного управління та права Національного університету цивільного захисту України, на тему «Організаційно-правовий механізм інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України» на здобуття наукового ступеня доктора філософії в галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» використано в практичній діяльності ГУ ДСНС України у м. Києві.

Зокрема, при визначенні методичного інструментарію щодо моніторингу стану впровадження інформаційно-технологічного забезпечення роботи ГУ ДСНС України у м. Києві була застосована наукова розробка здобувачки, яка включає методологічний підхід до оцінки економічної, екологічної та соціальної компоненти впровадження інформаційно-технологічного супроводу діяльності вказаного органу влади.

Т.в.о. начальника



Роман РУДАК

134205

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати
дисертації

Статті у фахових виданнях:

1. Коцюба К.М. Нормативно-правове регулювання системи адміністративних послуг в Україні у контексті становлення та розвитку електронної взаємодії органів виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління*. 2022. № 2 (12). С. 127-142. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2\(12\)-127-142](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2022-2(12)-127-142).

2. Коцюба К.М. Взаємодія органів публічної влади та інформаційних систем органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню. *Науковий вісник: Державне управління*. 2023. № 2 (14). С. 279-309. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-279-309](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-279-309).

3. Коцюба К.М. Технологічна трансформація управління людськими ресурсами в публічному секторі України як складова механізму налагодження міжвідомчої взаємодії органів державної виконавчої влади. *Науковий вісник: Державне управління*. 2024. № 1 (15). С. 273-305. DOI : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1\(15\)-272-305](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2024-1(15)-272-305).

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

4. Коцюба К. Організаційно-правові аспекти розвитку системи міжвідомчої електронної взаємодії в контексті українських реалій. Розвиток науки та техніки у сучасному світі. *Матеріали ХСІІІ Міжнародної науково-практичної інтернет - конференції (13 липня 2022, м. Вінниця)*, el-conf.com.ua. С. 49–52. URL : https://el-conf.com.ua/wp-content/uploads/2022/08/Vinnytsia_1307.pdf.

5. Коцюба К. Перспективи сервісизації взаємодії держави і громадян із застосуванням новітніх цифрових технологій. Цифрове суспільство: управління, фінанси та соціум. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 28 квітня 2023 - Дніпро: Університет митної справи та фінансів.* – Том. 2, С. 190-194. URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6651>.

6. Коцюба К., Твердохліб О. Аналіз складових інформаційно-технологічного прогресу в основних галузях публічного управління в Україні. Інтелектуальні інформаційні системи в управлінні проєктами та програмами. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. - Харків – Коблево 12–15 вересня 2023 р. Харківський національний університет радіоелектроніки. 2023. С. 129-134. URL : <https://mmp-conf.org/documents/archive/proceedings2023.pdf>.*

7. Коцюба К. Інформаційно-технологічний супровід діяльності органів публічної влади в умовах цифровізації. Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики. *Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, 26 травня 2023. – Дніпро: Університет митної справи та фінансів. 2023. С. 34-37. URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/6652>.*

8. Коцюба К., Твердохліб О. Місце і роль органів публічної влади у забезпеченні інформаційно-технологічного супроводу їхньої діяльності. Трансформації особистості, суспільства та ринку праці: виклики майбутнього та вплив на освіту. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (20-22 вересня 2023 року, м. Харків, Україна).* – Харків: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна в рамках проєкту CBHE Erasmus+DEFER «Дистанційна освіта майбутнього». 2023. С. 427-429. URL : <https://ekhnuir.karazin.ua/items/4308d747-baa5-4f84-9853-687aaabc62cc>.

9. Коцюба К., Твердохліб О. Законодавче забезпечення інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в умовах війни. Інформаційна безпека та інформаційні технології (ІБІТ – 2023) : *Матеріали VI Всеукраїнської конференції молодих вчених, курсантів та*

студентів. м. Львів, 30 листопада 2023 року. – Львів. Львівський державний університет безпеки життєдіяльності Національний університет «Львівська політехніка». 2023. С. 326-329. URL : https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/12208/3/%D0%9A%D1%83%D0%BF%D1%80%D1%96%D0%BA%D0%BE%D0%B2_%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F%D0%86%D0%91%D0%86%D0%A2%20-2023.pdf.

10. Коцюба К. Упровадження та оптимізація організаційно-правового механізму інформаційно-технологічного супроводу діяльності органів публічної влади України в контексті адаптації до стандартів Європейського Союзу. Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ: *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (Івано-Франківськ, 31 травня 2024 р.)*; за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ. 2024. С. 735-739. URL : https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2024-07/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D1%82%D0%B5%D0%B7_%D0%86%D0%A4%D0%9D%D0%A2%D0%A3%D0%9D%D0%93_2024.pdf.

11. Коцюба К., Твердохліб О. Застосування комплексних інформаційно-аналітичних систем в діяльності органів публічної влади (на прикладі соціальної сфери). *Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції «сучасна парадигма публічного управління» 14 - 16 листопада 2024 р.* / [За наук. ред.канд. екон. наук, доц. Стасишина А.В.]. – Електрон. вид. – Львів. URL : https://nung.edu.ua/sites/default/files/2025-02/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_6_%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%B3%D0%BC%D0%B0_2025.pdf.