

Концептуальні характеристики та особливості впровадження взаємодії інституцій влади та громадян в Україні із використанням ресурсів e-governance

Розвиток сучасних інформаційних технологій, що концептуально на практиці публічного управління реалізується через систему e-урядування, дозволяє використовувати нові нетрадиційні форми взаємодії з громадянами та ефективно просувати демократичні практики громадської участі. Аналіз наукових джерел дав можливість підсумувати, що різні теоретичні концепції підтримують залучення громадян до вироблення і прийняття суспільно важливих рішень, адже це сприяє формуванню та підвищенню рівня соціальної відповідальності, соціальної причетності, а також врахуванню позицій та інтересів різних груп людей. А ресурси та можливості e-governance дозволяють провадити прозору та відкриту політику по відношенню до громадян і тим самим збільшувати число інструментів громадської участі в управлінні суспільним розвитком. Ми з'ясували, що електронне урядування має беззаперечні переваги, які покращують стан демократичних процесів у державі першочергово через інформування. Адже чим більше каналів для здійснення інформування застосовується в практиці управління інституціями влади, тим більш відкрита та прозора політика формується. Також у контексті взаємодії влади та громадян важливу роль відіграють інструменти залучення жителів до процесів ухвалення рішень (електронні петиції, громадський бюджет, консультації з громадськістю в онлайн-форматі, електронні звернення, e-голосування тощо), що дозволяють громадянам брати участь у законотворчій діяльності, прийнятті управлінських рішень, розподілі бюджету, вирішенні кадрових питань чи формуванні стратегій розвитку. Завдяки електронним інструментам контролю громадяни отримують можливість моніторити розподіл ресурсів та коштів держави чи громад, здійснювати аудит ефективності та правомірності роботи влади.

Ключові слова: e-governance; громадська участь; демократичне управління; вебсайт; інформування; контроль.

Актуальність теми. В сучасних умовах не тільки воєнної, але й політичної та ідеологічної боротьби України за демократичний розвиток важливим питанням постає відповідність усім критеріям демократичного типу політичної системи. Зокрема, забезпечення максимальної прозорості та відкритості роботи інституцій влади як базової вимоги демократичного поступу, залучення до управління якомога більшої кількості громадян як основного джерела влади, формування альтернативних можливостей, варіантів та пропозицій у контексті взаємодії влади та громадян як основних суб'єктів, що можуть формувати суспільний розвиток. Відповідно використання інформаційних технологій стало для владних інституцій вікном можливостей для збільшення ініціатив та інструментів взаємодії з суспільством та сприяння участі громадян в управлінні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику розвитку електронного урядування та поширення в контексті його впровадження онлайн-інструментів взаємодії інституцій влади та громадян в Україні в своїх дослідженнях розкривали Ю.Приймак, О.Чальцева, Л.Левченко, К.Швець, В.Дрешпак, В.Станов, Ю.Добуш, П.Клімушин, А.Грицан, М.Климаш, Я.Калакура та інші. В теоретичному плані наше дослідження доповнює нещодавно сформовану наукову базу публікацій про розвиток електронного урядування в Україні та світі.

Мета статті полягає в тому, щоб дослідити теоретичні та концептуальні підходи, які вказують на те, що використання інформаційних можливостей та ресурсів e-governance може впливати на посилення рівня взаємодії влади та громадян в Україні, та як такі інструменти впливають на удосконалення демократичності управління.

Викладення основного матеріалу. Активне використання і впровадження в роботу органів влади інструментів інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в сучасних умовах в найбільш загальному розумінні реалізується через систему електронного урядування (e-governance) та підсилюється загальнодержавним закріпленням як на концептуальному, так і на інституційному та нормативно-правовому рівнях. В Україні найбільш активно система електронного урядування почала формуватися разом із підписанням та ратифікацією Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Адже відповідно до копенгагенських критеріїв вступу до ЄС однією із важливих вимог є розвинений рівень електронного урядування, прозорість, відкритість та широке залучення невіддільних структур до прийняття суспільно-важливих рішень як на загальнодержавному, так і на регіональному чи місцевому рівнях.

У контексті вивчення е-урядування можна розглядати три складові, зокрема, електронне адміністрування (e-administration), електронну взаємодію з громадянами (e-citizens and e-services) та інформаційне суспільство (e-society).

Щодо першої складової, то електронне адміністрування в найбільш загальному вигляді можна описати як заміну в організації паперових процесів на електронні. Це напрям e-governance, метою якого є підвищення продуктивності роботи організації через запровадження повної прозорості та підзвітності. Електронне адміністрування передбачає організацію роботи державної структури через використання ІКТ, зокрема, це може бути запровадження електронного документообігу в органах влади і місцевого самоврядування, електронні розрахунки по заробітній платі, за відрядження службовців, електронний контроль на робочому місці, введення пластикових карт для ідентифікації службовців тощо.

Кандидат економічних наук Т.Семенчук зазначає, що публічне адміністрування – це метод управління, який, з одного боку, забезпечує надання суспільству послуг щодо законодавства, з іншого боку – реалізацію обраного типу політики, яку втілюють державні службовці, яким було делеговано повноваження під час волевиявлення народу на виборах як в межах країни, так і за кордоном, в усіх напрямках її прояву [1, с. 389]. Реалізація цих функцій із використанням інформаційних технологій дозволяє державним урядовцям організувати роботу значно ефективніше та структурованіше.

Інформаційне суспільство (e-society) в системному розумінні визначається як тип суспільства, де широко використовуються інформаційні та комунікаційні технології для досягнення спільних інтересів та цілей основними соціально зацікавленими сторонами (тобто громадянами, бізнесом, урядом тощо). Вважаємо, що при визначенні e-society як складової е-урядування основний наголос саме на можливості доступу громадян до інформації, широкій інформатизації суспільства усіма можливими засобами та інструментами, залученні населення до використання сучасних ІКТ та рівня його інформаційно-технологічної компетентності [13, с. 58]. Водночас саме цим терміном можна описати активне виробництво, використання та споживання інформації населенням. Інформаційне суспільство є найважливішим фактором та інструментом інформаційної та комунікаційної взаємодії.

Електронна взаємодія з громадянами (e-citizens and e-services) може функціонувати ефективно тільки в добре розвинутому інформаційному суспільстві. На питанні взаємодії інституцій влади та громадян в Україні зупинимось більш детальноше.

Відтак поняття «взаємодія» є досить широким та вживається у багатьох значеннях. Тільки в нормативно-правових актах України зазначений термін використовується понад 5 тис. разів. У контексті дослідження для нас важливою є взаємодія органів державної влади через використання електронних інструментів, оскільки вона є складовою електронного урядування та одним із основних пріоритетів державної політики. Поняття «електронна інформаційна (комунікаційна) взаємодія» авторами багатотомного видання «Електронне урядування та електронна демократія» визначається як «взаємодія органів державної влади з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами, юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням високих стандартів доступу до інформаційних ресурсів» [2, с. 6].

Без взаємодії з громадянами управління перетворюється виключно на «байдужу оруду територіями», тому держава має створити умови для активної участі громадськості у виробленні державної та місцевої політики та сформувати ефективні механізми інформування громадськості про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування.

В цілому під громадянською участю розуміється будь-яка добровільна дія громадян, спрямована на вплив під час прийняття суспільних рішень та управління колективними справами [3]. У цьому сенсі взаємодію з громадянами в межах електронного урядування можна розуміти як участь через онлайн-спілкування, консультації чи обговорення у дистанційному форматі та інші інтерактивні форми у тих процесах, які впливають на суспільний розвиток.

Необхідність забезпечення динамічних каналів участі громадян, формування основ державно-громадського управління, інформування та комунікації у сфері державного управління за допомогою ІКТ можна підтвердити завдяки різним теоретичним підходам. Осмислення системи електронного урядування в основному базується на теорії нового публічного менеджменту (NPM), концепції «good governance», теорії політичних мереж та інших. Серед теорій, що підтверджують важливість громадської участі, варто звернути увагу на теорію зацікавлених сторін, теорію легітимності, теорію агентських відносин.

Теорія нового публічного менеджменту критикувала традиційний підхід управління публічними установами та його основні напрями і тим самим пропагувала принципи відкритості та прозорості, пов'язані з вимогами зробити державне управління доступним для зовнішнього контролю, нагляду та захисту суспільних інтересів, зменшивши ймовірність корупції та непродуктивної діяльності. Крім того, концепція визначала необхідними інструментами публічної діяльності держави верховенство права, застосування рівності перед законом, а також інструмент звітності перед громадянами та максимальне їх залучення.

У розвитку е-урядування значну роль на концептуальному рівні відіграла теорія мереж. Ще наприкінці 80-х років ХХ ст. Д.Марш, Д.Родс, Н.Енгель розглядали політичні мережі як основний засіб ефективної

комунікації в середовищі публічного управління. Через десятиліття різні концепції політичних мереж пов'язували із різноманітністю моделей прийняття політичних рішень. На сьогодні, як зазначає С.Ситник, «в теорії політичних мереж конструюються взаємовідносини не стільки між державою і громадянським суспільством як інституційними утвореннями та системними акторами, скільки між державними управлінськими структурами, громадськими некомерційними організаціями, приватними фірмами та бізнес-асоціаціями. Таким чином, публічні мережі управління включають адміністративні структури та структури, які залучені до створення нового публічного порядку формування та реалізації державної політики» [4]. Тобто важливою складовою теорії є виокремлення ролей кожного актора у системі мережеских відносин, можливість оптимальної взаємозаміни ролей та альтернативного підходу до виконання покладених на кожного із акторів публічного управління завдань. У сучасних умовах такий підхід актуальний у плані активного залучення громадськості до прийняття суспільно важливих рішень.

Сформована ще Р.Фріменом у 1984 році теорія зацікавлених сторін вказувала на те, що ефективність діяльності будь-якої організації чи установи залежить від врахування позицій усіх сторін чи суб'єктів, що мають відношення до цієї установи. А економічна цінність, як зазначають Р.Фрімен та інші теоретики, «створюється людьми, які добровільно об'єднуються та співпрацюють, щоб покращити становище кожного. Управлінці повинні розвивати стосунки, надихати своїх зацікавлених сторін і створювати спільноти, де кожен прагне зробити все можливе, щоб забезпечити досягнення даної цінності» [5, с. 364].

Таким чином, ця теорія постулює, що зацікавлені сторони, як внутрішні, так і зовнішні, мають право на доступ до інформації про діяльність та результати, отримані органами влади, а останні в свою чергу зобов'язані задовольняти вимоги громадян щодо більшої участі у прийнятті рішень, які їх стосуються.

Відносини із зацікавленими сторонами мають потрійну мету: збирати інформацію, яка підтримує прийняття рішень, створювати динаміку участі, щоб зацікавлені сторони відчували себе частиною установи чи інституції, і розвивати рівень відносин, щоб зацікавлені сторони перейшли з пасивного стану на позицію участі.

Згідно з теорією, залучення різних зацікавлених сторін до вироблення і прийняття суспільно-важливих рішень сприяє формуванню та підвищенню рівня соціальної відповідальності та соціальної причетності, надання інформації дозволяє громадянам задовольнити свої інформаційні потреби та бути в курсі процесу створення цінностей.

Теорія зацікавлених сторін, а також важливість взаємодії влади та громадян чітко пов'язані із поняттям і принципами соціальної відповідальності. Загалом поняття щодо відповідальності державного управління стає все частіше обговорюваною темою протягом кількох останніх років і асоціюється із підзвітністю, прозорістю роботи інституцій влади. Підзвітність визначається як обов'язок суб'єкта публічної адміністрації звітувати та обґрунтовувати свою діяльність перед іншими (вищими) особами. На практиці підзвітність зазвичай сприймалася як оцінка дотримання фіксованих правил і норм.

Відповідно до теорії легітимності потреба в передачі інформації громадянам спрямована на формування підтримки та довіри до політиків та представників владних інституцій. Прагнення урядів легітимізувати своє існування в суспільстві, засноване на теорії легітимності, спонукає їх збільшити кількість інформації, яку вони надають громадянам. Покращення процесів участі громадян, а також збільшення добровільного поширення інформації щодо діяльності посадових осіб системи державного управління може бути стратегічним засобом, за допомогою якого вони можуть продемонструвати відповідність своїх цілей і норм, тих, яких дотримується суспільство.

Теорія агентських відносин посилює розуміння того, що народ як основне джерело влади делегує повноваження певним політичним лідерам для здійснення адміністративно-управлінської діяльності, а також представлення та захисту їх інтересів. Виборні та посадові особи є тільки тими представниками, які зобов'язані бути підзвітними громадянам і сприяти їх участі в суспільному житті через запровадження більшої прозорості та динамічних каналів участі громадян у управлінні.

Відтак описані вище теоретичні підходи із різних галузей та сфер підкреслюють, що саме інформування є тим базовим елементом, що формує відкритість, прозорість і підзвітність у роботі інституцій влади і забезпечує широку участь громадян у формуванні політики розвитку держави, регіону чи громади. А ефективне демократичне управління – це таке управління, що враховує інтереси та позиції більшості зацікавлених сторін.

Взаємодія інституцій влади та громадян може відбуватися на кількох рівнях, мати різні напрями та характеристики. У найбільш загальному розумінні в межах e-governance можна виокремити такі рівні взаємодії:

- по-перше, інформування, тобто надання інформації в інтернеті, через вебсайт органу державної влади, через соціальні мережі чи інші джерела інформування;
- по-друге, комунікація, тобто можливість інтерактивного доступу та обміну інформацією через забезпечення зворотного зв'язку;
- по-третє, можливість отримання послуг в електронному вигляді [6].

Забезпечення функціонування прозорого електронного уряду вимагає використання різних засобів електронної комунікації, а саме:

- наявність соціальних медіа, офіційних та неофіційних груп у соціальних мережах для моніторингу суспільних настроїв;
- наявність інтернет-каналів для забезпечення взаємодії з владою, зокрема, офіційних сайтів установ в мережі «інтернет», електронних форм зустрічей, приймалень, висвітлення інформації на різних платформах нових медіа);
- функціонування автоматизованих інформаційних систем забезпечення управлінської діяльності (обробка інформації з використанням державних інформаційних систем).

Згідно з результатами дослідження шведсько-українського проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» [7] та опитування, проведеного в кінці 2022 року в межах дослідження, інформування в громадах України здійснюється через такі канали: офіційні сайти органів та інституцій влади (96 % опитуваних представників громад використовують саме цей канал), офіційні сторінки у соціальних мережах, наприклад, у «Facebook» (90 %), групи / чати у Viber, Telegram, Facebook чи WhatsApp (72 %), місцеві ЗМІ (49 %), неофіційні сторінки у соціальних мережах (25 %) та інші.

Варто зазначити, що державна політика спрямована на забезпечення доступності та дієвості вебсайтів органів державної влади та місцевого самоврядування. Для прикладу, із затвердженням постанови КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних вебсайтів органів виконавчої влади» [8] було встановлено необхідність модернізувати всі офіційні вебсайти органів виконавчої влади відповідно до єдиних вимог щодо дизайну, інтерфейсу, розміщення елементів тощо. Також існують єдині вимоги щодо наповнення сайту, інтерактивних можливостей та доступу до інформації людей із різними можливостями. Проте в умовах російської війни проти України збільшилася роль соціальних мереж та месенджерів як каналів отримання інформації громадянами. Це зумовлено кількома причинами: по-перше, через активні бойові дії оприлюднення деякої важливої інформації на сайті загрожує інтересам національної безпеки, тому не публікується; по-друге, миттєві повідомлення в чат-ботах соціальних мереж часто впливають на збереження життя і забезпечення безпеки населення; по-третє, переваги використання соціальних мереж дають значно більші можливості для забезпечення зворотного зв'язку та поширення якіснішого контенту з фото- та відеоматеріалами.

Таким чином, інформування є базовою та найбільш необхідною складовою громадської участі, що формує довіру відносин. Без належного розуміння, аналізу, осмислення проблем та стану справ представники суспільства не мали б можливості залучатися до управління. Чим більше каналів для здійснення інформування застосовується в практиці управління інституціями влади, тим більш відкрита та прозора політика здійснюється.

Проте самого інформування та налагодження спілкування недостатньо для ефективного демократичного управління, тому в контексті взаємодії влади та громадян важливу роль відіграють інструменти залучення жителів до процесів ухвалення рішень. Серед електронних інструментів участі можна виокремити електронні петиції, громадський бюджет, консультації з громадськістю в онлайн-форматі, електронні звернення, е-голосування, громадські слухання в режимі відеоконференцій, проведення опитувань, слухань, круглих столів, конференцій, форумів, функціонування консультативно-дорадчих органів в електронному форматі та інші. Такі інструменти дозволяють громадянам брати участь у законотворчій діяльності, прийнятті управлінських рішень, розподілі бюджету, вирішенні кадрових питань чи формуванні стратегій розвитку.

Так електронна петиція – це «особлива форма колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування, яке обов'язкове до розгляду за умови набрання необхідної кількості голосів» [9]. Згідно з даними сайту Президента України [10] у період з 2015 до 2022 року Офісом Президента було опрацьовано 88140 петицій, з них на 110 було надано відповідь Президентом, решта звернень не набрали відповідної кількості голосів. Це свідчить про те, що в Україні все ще існують проблеми щодо активізації громадян до участі, пасивність та недовіра до таких нетрадиційних інструментів впливу.

Окрім можливості брати участь у різних формах безпосередньої демократії прямо із сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування, громадяни можуть використовувати вебплатформу електронної взаємодії «Єдина платформа місцевої електронної демократії» [11]. На платформі як для громадян, так і для їх мешканців доступними є п'ять інструментів: місцеві петиції, громадський бюджет, відкрита громада, консультації з громадськістю, шкільний бюджет.

За даними вебплатформи електронної взаємодії e-DEM [11] упродовж чотирьох років її функціонування було зареєстровано 1893818 активних користувачів, подано 25471 петицію до органів місцевого самоврядування, підтримано 7757 проєктів громадського бюджету, проведено 1129 електронних консультацій з громадськістю, підтримано 551 проєкт шкільних бюджетів.

Перевагами цієї платформи є можливість кожного українця обрати свій регіон чи громаду, а для органів місцевого самоврядування це шанс «запровадити сервіси електронної комунікації влади та мешканців, не витрачаючи коштів місцевого бюджету на розробку власних технічних рішень» [12, с. 67].

Варто зауважити також те, що за останні роки карантинних обмежень, через загрозу безпеці мешканців та перенесення багатьох видів робіт у дистанційний формат традиційні форми взаємодії влади та громадян також частіше практикують проводити в режимі онлайн. Так, для прикладу, у жовтні 2022 року Кабінет Міністрів України вніс зміни до Порядку проведення громадських слухань, де було введено можливість їх проведення в режимі відеоконференції.

Індикатором демократичного управління є також можливість моніторингу та контролю роботи інституцій влади. Завдяки електронному урядуванню громадянам доступно через платформи Є-data, Ціна держави, ProZorro, е-звернення моніторити розподіл ресурсів та коштів держави чи громад, здійснювати аудит ефективності та правомірності роботи влади.

В цілому в сучасних умовах владні інституції все більше використовують інформаційно-комунікаційні технології та ресурси для взаємодії з громадянами. Їх активне використання зумовлене низкою переваг. По-перше, інтернет та сучасні комунікаційні технології дозволяють збільшити кількість ініціатив та інструментів для участі громадян та їх взаємодії з суспільством. По-друге, ІКТ є потужним майданчиком для поширення публічної інформації та для здійснення інтерактивного спілкування з громадянами з метою обміну цінностями та думками. По-третє, використання ІКТ сприяє підвищенню рівня прозорості та відкритості роботи інституцій влади, відкриваючи новий простір для політичної комунікації та довірливих відносин. І по-четверте, інструменти ІКТ є доволі простими у використанні та доступними у будь-якому місці та в будь-який час, що спрощує в першу чергу багато бюрократичних процедур та полегшує механізми взаємодії.

Проте рівень участі громадськості в межах функціонування e-governance залежить від кількох факторів:

- по-перше, інституційного та нормативно-правового контексту, в якому відбувається така участь;
- по-друге, розвитку інформаційних технологій як в державі, так і в регіоні зокрема;
- по-третє, рівня інформаційної та комунікаційної грамотності громадян;
- по-четверте, рівня заохочення та мотивації такої участі з боку владних інституцій.

Останній фактор можливий завдяки відкритій та прозорій роботі інституцій влади. В ідеалі органи влади мають показати, що вони працюють у злагоді з населенням, демонструючи прозоре управління. У цьому контексті будь-який громадянин може отримати будь-яку інформацію про політичну чи економічну ситуацію через передачу даних. Прозорий і розумний уряд сприяє наближенню до населення.

Висновки та пропозиції. Україна в останні роки продемонструвала досить стрімке зростання у напрямку розвитку e-governance та процесів, пов'язаних із використанням ІКТ в системі управління. Такий розвиток передбачає широке впровадження та посилення ролі онлайн-практик та інструментів взаємодії з громадянами. Позитивний аспект розширення механізмів взаємодії виражається через можливість громадян брати активнішу роль в аналізі політики та прийнятті рішень, задовольняти більше інформаційних запитів та побажань, уникати значну кількість бюрократичних бар'єрів, забезпечувати постійне коригування діяльності органів влади, отримувати більш якісні послуги. З іншої сторони, безперешкодний доступ до публічної інформації через регулярне оприлюднення, можливість зворотного зв'язку може покращити здатність громадян оцінювати спроможність органів місцевого самоврядування та приймати відповідні рішення, що сприятимуть необхідному демократичному розвитку та економічному зростанню. Але тим не менше, існує ще низка перешкод технічного та інформаційного характеру, які потребують вирішення. Зокрема, це пасивність громадян щодо ряду ініціатив та інструментів, низький рівень цифрової грамотності населення, нерівномірний потенціал громад щодо використання інструментів e-Governance. Ці та інші проблеми потребують більш детального аналізу в майбутніх дослідженнях. Водночас практика ініціювання громадської участі шляхом використання ІКТ потребує врахування європейського досвіду та більш детального його осмислення.

Список використаної літератури:

1. Семенчук Т. Сутність категорії «публічне адміністрування» та передумови її формування / Т.Семенчук // Вісник економіки, транспорту і промисловості. – 2013. – № 42. – С. 385–390.
2. Кандзюба С.П. Електронна взаємодія органів публічної влади / С.П. Кандзюба, О.М. Хошаба, Ю.Б. Пігарев // Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. у 15 ч. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2017. – 60 с.
3. Tejedo-Romeroa F. E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities / F.Tejedo-Romeroa, J.F. Ferraz, E.Araujo // Technology in Society. – 2022. – Vol. 70 [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22001191>.
4. Ситник С. Мережева структура публічної політики та управління / С.Ситник // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2011. – № 5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=283>.

5. Freeman R. Stakeholder Theory and «The Corporate Objective Revisited» / R.Freeman, A.Wicks, B.Parmar // Organization Science. – 2022. – № 15 (3). – P. 364–369.
6. Nygren K. E-Governmentality: On Electronic Administration in Local Government / K.Nygren. – Sweden : Academic Conferences Ltd., 2009, 57 p.
7. Стан інформування і залучення жителів громад в умовах воєнного стану : результати дослідження / PROSTO, 2023 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/rezultati-doslidzhennya-stan-informuvannya-i-zaluchennya-zhiveliv-gromad-v-umovakh-voennogo-stanu>.
8. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних вебсайтів органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 12 червня 2019 р. № 493 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-p#Text>.
9. Про звернення громадян : Закон України / Відомості Верховної Ради України (ВВР) 1996 р. № 47, ст. 256 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ck-oda.gov.ua/zakon-ukrajiny-pro-zvernennya-hromadyan/>.
10. Щодо статистичних даних про кількість петицій (електронних звернень) поданих через сайт Президента України та результатів їх розгляду / Управління доступу до публічної інформації ; Офіс Президента України. – 20.07.2022 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://dostup.pravda.com.ua/request/102785/response/360850/attach/3/1629/pdf?cookie_passthrough=1.
11. Веб-платформа e-DEM [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://e-dem.org.ua/>.
12. Чальцева О.М. Online практики публічної політики в Литві та Україні / О.М. Чальцева, К.А. Швець // Політичне життя. – 2020. – Вип. 2. – С. 63–71.
13. Жекало Г.І. Програми інформатизації як складова механізму впровадження електронного урядування: порівняльна характеристика міст / Г.І. Жекало, А.В. Ключенко // Економіка, управління та адміністрування. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2020. – Вип. 3 (93). – С. 57–62.

References:

1. Semenchuk, T. (2013), «Sutnist kategorii «publichne administruvannya» ta peredumovy i'i' formuvannya», *Visnyk ekonomiky, transportu i promyslovosti*, No. 42, pp. 385–390.
2. Kandzjuba, S.P., Hoshaba, O.M. and Pigarjev, Ju.B. (2017), «Elektronna vzajemodija organiv publichnoi' vlady», *Elektronne urjaduvannya ta elektronna demokratija*, navch. posib. u 15 ch., FOP Moskalenko O.M., K., 60 p.
3. Tejedo-Romeroa, F., Ferraz, J.F. and Araujob, E. (2022), «E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities», *Technology in Society*, Vol. 70, [Online], available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22001191>
4. Sytnyk, S. (2011), «Merezheva struktura publichnoi' polityky ta upravlinnja», *Derzhavne upravlinnja: udoskonalennja ta rozvytok*, No. 5, [Online], available at: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=283>
5. Freeman, R., Wicks, A. and Parmar, B. (2022), «Stakeholder Theory and “The Corporate Objective Revisited”», *Organization Science*, No. 15 (3), pp. 364–369.
6. Nygren, K. (2009), *E-Governmentality: On Electronic Administration in Local Government*, Academic Conferences Ltd., Sweden, 57 p.
7. PROSTO (2023), *Rezultaty doslidzhennja «Stan informuvannya i zaluchennja zhyteliv gromad v umovah vojennogo stanu»*, [Online], available at: <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/rezultati-doslidzhennya-stan-informuvannya-i-zaluchennya-zhiveliv-gromad-v-umovakh-voennogo-stanu>
8. KМУ (2019), *Pro vnesennja zmin do dejakyh postanov Kabinetu Ministriv Ukrai'ny shhodo funkcionuvannya ofitsijnyh veb-sajtiv organiv vykonavchoi' vlady*, Постанова від 12 червня 2019 р. No. 493, [Online], available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-p#Text>
9. VRU (1996), *Pro zvernennja gromadjan Zakon Ukrai'ny*, Vidomosti Verhovnoi' Rady Ukrai'ny, 1996 r. No. 47, st. 256, [Online], available at: <https://ck-oda.gov.ua/zakon-ukrajiny-pro-zvernennya-hromadyan/>
10. Ofis Prezidenta Ukrai'ny (2022), *Shhodo statystychnykh danyh pro kil'kist' petycij (elektronnyh zvernenn') podanyh cherez sajt Prezidenta Ukrai'ny ta rezul'tativ i'h rozgljadu*, Upravlinnja dostupu do publichnoi' informacii, 20.07.2022, [Online], available at: https://dostup.pravda.com.ua/request/102785/response/360850/attach/3/1629..pdf?cookie_passthrough=1
11. Veb-platforma e-DEM, [Online], available at: <http://e-dem.org.ua/>
12. Chal'ceva, O.M. and Shvec, K.A. (2020), «Online praktyky publichnoi' polityky v Lytvi ta Ukrai'ni», *Politychne zhyttja*, 2020, Issue 2, pp. 63–71.
13. Zhekalo, G.I. and Kljuchenko, A.V. (2020), «Programy informatyzacii' jak skladova mehanizmu vprovadzhennja elektronnoho urjaduvannya: porivnjal'na harakterystyka mist», *Ekonomika, upravlinnja ta administruvannya*, Derzhavnyj universytet «Zhytomir'ska politehnika», Zhytomir, 2020, Issue 3 (93), pp. 57–62.

Ляхович Галина Іванівна – доктор економічних наук, професор, професор кафедри управління та адміністрування, директор Івано-Франківського навчально-наукового інституту менеджменту Західноукраїнського національного університету.

<https://orcid.org/0000-0002-0077-9128>.

Наукові інтереси:

- організація бухгалтерського обліку на засадах аутсорсингу;
- механізми здійснення державної соціальної політики.

Жекало Ганна Іванівна – кандидат політичних наук, доцент кафедри управління та адміністрування Івано-Франківського навчально-наукового інституту менеджменту Західноукраїнського національного університету.

<https://orcid.org/0000-0001-5125-2003>.

Наукові інтереси:

- розвиток системи електронного урядування в Україні;
- регулювання політичних конфліктів.

E-mail: anja1712@ukr.net.

Lyahovych G.I., Zhekalov G.I.

Conceptual characteristics and peculiarities of the implementation of interaction between government institutions and citizens in Ukraine using e-Governance resources

The development of modern information technologies, which is conceptually implemented in the practice of public administration through the e-Government system, allows using new non-traditional forms of interaction with citizens and effectively promoting democratic practices of public participation. The analysis of scientific sources made it possible to conclude that various theoretical concepts support the involvement of citizens in the development and adoption of socially important decisions, because this contributes to the formation and increase of the level of social responsibility, social involvement, as well as taking into account the positions and interests of different groups of people. And the resources and capabilities of e-Governance make it possible to conduct a transparent and open policy towards citizens, and thereby increase the number of tools for public participation in the management of social development. We have found out that e-Governance has undeniable advantages that improve democratic processes in the state, primarily through information. After all, the more channels for providing information are used in the practice of managing government institutions, the more open and transparent a policy is formed. Also, in the context of interaction between authorities and citizens, tools for involving citizens in decision-making processes (electronic petitions, public budget, public consultations in online format, electronic appeals, e-voting, etc.) play an important role, which allow citizens to participate in law-making activities, adoption management decisions, budget allocation, solving personnel issues or forming development strategies. Thanks to electronic control tools, citizens get the opportunity to monitor the distribution of resources and funds of the state or communities, to audit the effectiveness and legality of the government's work.

Keywords: e-Governance; public participation; democratic management; website; information; control.

Стаття надійшла до редакції 31.01.2023.