

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).
Спеціальність – 281.
Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 11.*

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.11.9>

УДК 351

Н. С. Носань,

*д. е. н, професор, професор кафедри менеджменту та державної служби,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4005-8333>

Н. Ю. Шпурик,

*магістрант кафедри менеджменту та державної служби,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького*

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-5689-1238>

ПЕРЕВАГИ ТА ВИКЛИКИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ДЕРЖАВОЮ ТА ГРОМАДЯНАМИ

N. Nosan,

*Doctor of Economic Sciences, Professor of the Department of Management and
Public Service, Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy*

N. Shpuryk,

*Master's student of the Department of Management and Public Service,
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy*

ADVANTAGES AND CHALLENGES OF ELECTRONIC INTERACTION BETWEEN THE STATE AND CITIZENS

Стаття присвячена дослідженню переваг і викликів електронної взаємодії між державою та громадянами, що є актуальною проблемою в умовах цифровізації суспільства. Автори аналізують основні вигоди електронного урядування, такі як зручний доступ до державних послуг, підвищення прозорості та ефективності управління. Проте, розглядаються також виклики, зокрема питання кібербезпеки, доступності цифрової інфраструктури, а також низький рівень цифрової грамотності серед населення. Дослідження ґрунтується на аналізі сучасних наукових публікацій і практичних рекомендацій. Основною метою статті є окреслення можливостей і обмежень електронної взаємодії, що дозволяє більш глибоко зрозуміти її значення для розвитку державного управління і покращення взаємодії між державою та суспільством.

The article discusses the implementation of e-governance in Ukraine, outlining not only the positive changes and benefits but also the challenges in advancing electronic interaction among government bodies, businesses, and the public. The relevance of this topic is driven by the rapid development of digital technologies and the need for state institutions to adapt to the new demands of society, seeking a balance between technological advancements and social challenges to ensure a reliable, accessible, and secure platform for electronic interaction.

Electronic interaction between the state and society is a process of exchanging information and providing services through digital technologies. This form of communication allows citizens to engage with government agencies online, for instance, by submitting documents, paying taxes, registering businesses, or receiving administrative services without needing to visit physical offices. E-governance aims to enhance the efficiency of public service delivery, reduce bureaucratic barriers, ensure transparency in governance, strengthen public trust in authorities, and encourage greater civic engagement. This process has a significant impact and promotes democratic processes, encouraging citizen involvement in decision-making.

However, this process also encounters numerous challenges, including cybersecurity, digital inequality (unequal access to the internet and technologies), low digital literacy among certain population groups, and legal gaps in the regulation of electronic services. These issues are particularly relevant for Ukraine,

which, amid an active period of digital transformation, faces challenges related to ongoing military actions and the need to secure reliable cybersecurity. This is especially crucial in the context of rapidly developing information technologies and society's need to adapt to new realities.

In summary, researching and addressing issues within e-governance are essential steps towards creating an innovative, transparent, and accessible governance system that meets the expectations of modern society while ensuring its security and stability.

Ключові слова: *електронне урядування, цифрова трансформація, кібербезпека, цифрова нерівність, довіра, виклики, трансформація.*

Keywords: *e-governance, digital transformation, cybersecurity, digital inequality, trust, challenges, transformation.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасний розвиток інформаційних технологій дав можливість країнам впроваджувати цифрові рішення для комунікації між державними органами та громадянами. Однак разом із численними перевагами, такими як спрощений доступ до державних послуг, підвищення прозорості та ефективності управління, виникають значні виклики, пов'язані з кібербезпекою, доступністю цифрової інфраструктури та низьким рівнем цифрової грамотності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багато науковців та практиків приділяють увагу питанню електронної взаємодії між державою та суспільством протягом останніх років, серед яких варто звернути увагу на Разметаєву Ю. С. [1], Міхровську М. С. [2], Берназюк О. О. [3], Голобородько Т. В. [4], Смальскис В. [5], Дамірова Н. Р. [6], Бучковську О. Ю. [7].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Цілями статті є ознайомитися з сутністю електронного урядування, проаналізувати переваги використання електронних ресурсів в e-governance та визначити основні виклики, які постають між суспільством та державою.

Виклад основного матеріалу дослідження. Наслідки пандемії COVID-19, війна на території України, активні бойові дії та окупація окремих регіонів суттєво змінили формат взаємодії між державою та громадянами, поставивши нові виклики перед суспільством і державними структурами: необхідність максимально перевести більшість процесів в онлайн-сферу. Зараз електронне урядування стало не просто бажаною опцією, а нагальною потребою для держави.

Зміни також обумовлені глобальними тенденціями цифровізації та впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій у різні сфери життя. Електронна взаємодія міцно вкорінилася в сучасному суспільстві, підвищуючи ефективність державних послуг та створюючи нові можливості для громадянської участі в процесах управління [6, с. 344].

Швидке поширення електронно-комунікаційних технологій охоплює всі аспекти життя людини, ставши невід'ємною частиною сучасного спілкування. Це спричинило появу нової форми взаємодії між державою та громадянами, відомої як електронне врядування [5, с. 231].

Електронне урядування є складним і багатограним явищем, яке в українському законодавстві визначається як форма організації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності державних органів і місцевого самоврядування. Вона передбачає використання інформаційно-телекомунікаційних технологій для створення держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [8, с. 42].

Електронний уряд слід розглядати як принципово нову форму організації роботи органів державної влади, що забезпечує підвищений рівень зручності й оперативності доступу громадян і організацій до інформації та державних послуг завдяки широкому застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій. Варто підкреслити, що в цьому контексті перехід публічного управління до електронного уряду означає не лише інформатизацію процесів, а якісно новий рівень використання ІТ-технологій

державними органами, який дозволяє впроваджувати нові моделі взаємодії держави з суспільством [6, с. 346].

Сьогодні існує безліч трактувань дефініції «е-урядування». Зокрема, Світовий банк визначає е-урядування як використання інформаційних технологій державними органами, що створює умови для громадян, бізнесу та урядових організацій. Це забезпечує розширення спектру державних послуг для громадян, покращує взаємовідносини між владою та бізнесом і підвищує доступ до інформації [7].

Слід зазначити, що існує тенденція до нерівномірного розвитку електронного урядування у світі. Це обумовлено різними факторами, такими як геополітична ситуація, чисельність населення, рівень економічного і культурного розвитку, а також багатьма іншими відмінностями, які ускладнюють однорідний прогрес у цій сфері. Сьогодні можна спостерігати, що для деяких країн наявність навіть однієї електронної адміністративної послуги є значним досягненням, тоді як інші вже переходять на нові етапи розвитку, де концепція «електронного урядування» втрачає свою актуальність. Лідерами за рівнем розвитку електронного урядування наразі є країни, такі як Республіка Корея, Данія, Естонія, Фінляндія, Австралія, Швеція та Велика Британія [2, с. 273].

Уряди країн світу та міжнародні організації об'єднують свої зусилля для подолання глобальної кризи та реалізації електронного урядування на всіх рівнях взаємодії [2, с. 272].

Згідно з дослідженням ООН про розвиток електронного урядування (E-Government Development Index), в 2016 році Україна займала 62 місце серед 193 країн, а в 2018 році опустилася на 82 позицію. Це зниження індексу розвитку е-урядування в Україні можна пояснити несприятливою внутрішньою та зовнішньою економічною ситуацією, за словами авторів дослідження.

У порівнянні з 2022 роком, у 2023 році Україна зайняла перше місце в рейтингу електронної участі (E-Participation Index), піднявшись на 56 позицій.

А в рейтингу електронного урядування (E-Government Development Index) вона покращилася до 30-го місця, що на 16 позицій вище, ніж у 2022 році.

Не можна не відзначити, що в Україні відбуваються позитивні зміни в розвитку е-урядування. Це підтверджується рядом прийнятих законодавчих актів, таких як "Про доступ до публічної інформації" та інші, які регулюють інформаційні відносини між державою та громадянами. Крім того, значна кількість офіційних порталів та веб-сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування, таких як Урядовий портал, Національний портал відкритих даних та Єдиний державний портал адміністративних послуг, свідчать про ці зміни. Також варто зазначити модернізацію публічних послуг і створення електронних реєстрів та баз даних [3].

Оскільки е-урядування є складним явищем, його можна розглядати з кількох різних точок зору. Зокрема, його можна визначити як:

- 1) форму організації публічного управління, що передбачає інтеграцію держави та її органів у цифровий простір;
- 2) метод надання державних публічних послуг;
- 3) спосіб організації комунікації органів державного управління з громадянами та юридичними особами;
- 4) діяльність уряду та інших органів публічного управління, інтегровану в інтернет-простір. При цьому стратегічною метою такого управління є «підтримка і спрощення управлінських процесів для всіх учасників: уряду, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій» [1, с. 38].

Обґрунтовано, що впровадження моделі електронної держави, як основи для створення інноваційної системи публічного управління, призводить до суттєвих змін у відносинах між суспільством і урядом. Це наближає систему публічного управління до споживачів її послуг, формує безпечні умови для отримання державних (адміністративних) послуг як для населення, так і для працівників державних органів [6, с. 344]. Така трансформація змінює

контекст діяльності органів влади та сприяє зменшенню проявів корупції (рис 1.).

Держава ефективно надає послуги населенню та бізнесу через електронні засоби, покращуючи взаємодію між урядовими структурами. Це сприяє досягненню загальних цілей діяльності держави, зокрема:

- зміцнення і розширення форм співпраці між суспільством і державою;
- підтримка економічного та соціального розвитку громадян;
- оперативне та ефективне реагування на змінні умови діяльності;
- оптимізація надання послуг населенню та бізнесу, що призводить до зменшення витрат;

Зручність та доступність

- дозволяють громадянам отримувати державні послуги дистанційно, що значно спрощує процес звернень до державних установ. Наприклад, отримання документів чи реєстрація заявок онлайн зменшують потребу у фізичних відвідуваннях, що заощаджує час і фінансові ресурси; розширюють доступ до послуг для різних категорій населення, включаючи осіб з обмеженими можливостями або мешканців віддалених регіонів, що робить державні послуги більш доступними та рівними.

Швидкість обслуговування

- Автоматизація державних процесів дозволяє швидше обробляти запити. Електронні платформи забезпечують миттєву передачу даних та інтеграцію між різними відомствами, що сприяє скороченню часу виконання запитів громадян.

Прозорість та підзвітність

- Цифрові інструменти сприяють прозорості державних процесів, дозволяючи громадянам відстежувати статус їхніх запитів та доступ до інформації про діяльність органів влади. Це знижує ризики корупції та підвищує довіру населення до державних структур.

Економічна ефективність

- Застосування електронних сервісів дозволяє скоротити витрати на паперову документацію та зменшити витрати державного бюджету. Автоматизовані системи можуть знижувати навантаження на працівників державних установ, дозволяючи їм зосередитись на більш важливих завданнях.

Рис. 1. Переваги електронної взаємодії

Джерело: розроблено автором на основі [6, с. 344] та [1, с. 37].

- підвищення ефективності внутрішніх відносин в публічному управлінні;

— розвиток і модернізація кадрового потенціалу публічного управління;
— підвищення відповідальності державних службовців, заохочення їх ініціативи та покращення прозорості у публічному управлінні в цілому [6, с. 345].

В електронному урядуванні, що засноване на активній взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами, суспільними групами, організаціями та бізнесом за допомогою використання інформаційних технологій, поряд з перевагами виникають і виклики електронної взаємодії (рис. 2).

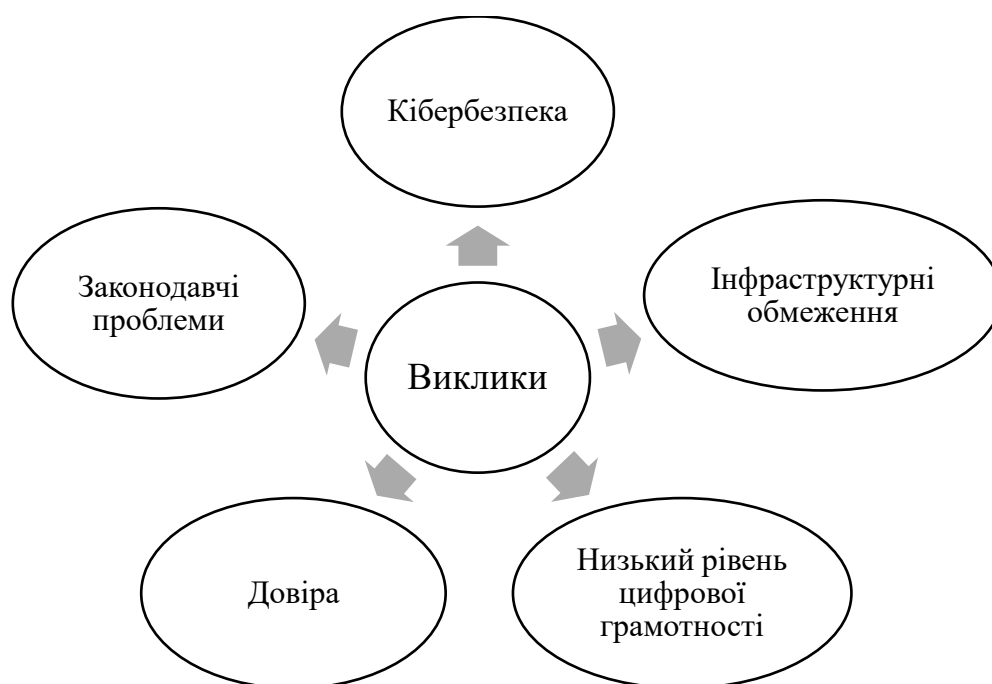


Рис. 2. Виклики електронної взаємодії

Джерело: розроблено автором на основі [3, с. 34].

Вищеперераховані виклики можна пояснити таким чином:

1. Зростання електронної взаємодії супроводжується підвищеними ризиками кіберзагроз. Державні системи зберігають величезні обсяги конфіденційної інформації, і захист цих даних є критично важливим. Проблеми з кібербезпекою можуть призвести до витоку даних.

2. Інфраструктурні обмеження пояснюються тим, що не всі регіони країни мають доступ до стабільного та швидкісного інтернету, що ускладнює

використання електронних послуг. Це створює диспропорції у доступі до державних сервісів і обмежує охоплення населення [3, с. 34].

3. Деякі верстви населення, особливо люди старшого віку або з недостатнім рівнем освіти, можуть мати труднощі з користуванням електронними послугами. Це потребує впровадження освітніх ініціатив і навчальних програм для підвищення цифрової грамотності.

4. Низький рівень довіри громадян до цифрових сервісів через побоювання щодо конфіденційності їхніх даних та стабільності роботи платформ може стримувати розвиток електронної взаємодії.

5. Постійний розвиток технологій викликає певні прогалини у законодавстві. Нерідко закони відстають від темпів технологічних інновацій, що створює прогалини в правовому полі та ускладнює ефективне впровадження цифрових систем [4].

Останнім часом електронне урядування починає формувати нову філософію державного управління, яка базується на безпосередньому здійсненні влади народом, потребі в ефективному наданні державних послуг, багатосторонніх комунікаціях, швидкому та безпечному обміні інформацією, а також забезпеченні участі громадянського суспільства у прийнятті важливих рішень і співпраці між державними та міжнародними установами.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Актуальність розвитку та поширення електронного урядування, взаємодії між державою та громадянами в Україні, є беззаперечним, адже саме завдяки йому забезпечується прозорість управління та прийняття рішень, зводиться нанівець використання корупційних схем, отримується швидкий та ефективний доступ до адміністративних послуг тощо.

Розвиток електронного урядування в сучасному світі супроводжується низкою викликів, які впливають на ефективність впровадження цифрових технологій у державне управління. Серед головних проблем виділяються загрози кібербезпеці, інфраструктурні обмеження, низький рівень цифрової грамотності серед певних груп населення, а також недовіра до електронних

послуг через побоювання щодо конфіденційності. Окрім того, швидкий технологічний прогрес створює прогалини в законодавстві, що ускладнює регулювання цифрових процесів.

Попри ці виклики, електронне урядування має потенціал формувати нову філософію державного управління, сприяючи більшій участі громадян у прийнятті рішень, підвищенню прозорості та безпеки комунікацій, а також покращенню взаємодії між державними і міжнародними структурами.

Література

1. Разметаєва Ю. С. Електронне урядування як складник демократії в інформаційному суспільстві. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки. Том 31 (70). № 1. 2020. С. 37-41.

2. Міхровська М. С. Цифрове урядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. Юридичний науковий електронний журнал. № 7.2020. С. 272-275.

3. Берназюк О. О. Електронне урядування як особлива форма публічного управління: поняття та проблеми запровадження. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія ПРАВО. Випуск 55. Том 2. 2019. С. 32-35.

4. 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.nauka.com.ua/?op=1&z=1260> (дата звернення: 05.11.2024).

5. Смаськіс В., Єрмоленко О. 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). Харків: 2019. С. 231–236.

6. Даміров Н. Р. Модель електронної держави як основа формування інноваційної системи публічного управління. Літопис Волині. Всеукраїнський науковий часопис. Чис. 28. 2023. С. 344-349.

7. Бучковська О. Ю. Електронне урядування як основа взаємодії держави та суспільства в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток.

2020. № 3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2020/36.pdf (дата звернення: 05.11.2024).

8. Міхровська М. С. Цифрове урядування в Україні – новий погляд. Актуальні проблеми держави і права. 2022. URL: <http://apdp.in.ua/v95/6.pdf> (дата звернення: 05.11.2024).

References

1. Razmietaieva, Yu.S. (2020), “E-Governance as a Component of Democracy in the Information Society”, *Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernads'koho*, vol. 1, pp. 37-41.

2. Mikhrovska, M.S. (2020), “Digital Governance as a New Level of Interaction Between the State and Society”, *Yurydychnyj naukovyj elektronnyj zhurnal*, vol. 7, pp. 272-275.

3. Bernaziuk, O.O. (2019), “E-Governance as a Special Form of Public Administration: Concepts and Challenges of Implementation”, *Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu*, vol. 55, no. 2. pp. 32-35.

4. Holoborodko, T.V. (2018), “The Use of Information Technologies in Public Administration: The Experience of Ukraine and European Benchmarks”, *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, vol. 6, available at: <http://www.dy.nayka.tsom.ua/?op=1&z=1260> (Accessed 5 November 2024).

5. Smalskys, V. and Yermolenko, O.O. (2019), “Advantages and Prospects of E-Governance in Ukraine”, *Publichne upravlinnia: problemy ta perspektyvy : materialy mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf.* [Public Administration: Issues and Prospects: Materials of the International Scientific and Practical Online Conference], Kharkiv, Ukraine, 25 oct, pp. 231–236.

6. Damirov, N.R. (2023), “The Model of an Electronic State as the Basis for Forming an Innovative System of Public Administration”, *Litopys Volyni. Vseukrains'kyj naukovyj chasopys*, vol. 28, pp. 344-349.

7. Buchkovska, O.Yu. (2020), “E-Governance as the Foundation of State-Society Interaction in Ukraine”, *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, vol. 3, available at: http://www.dy.nayka.tsom.ua/pdf/3_2020/36.pdf (Accessed 5 November 2024).

8. Mikhrovska, M.S. (2022), “Digital Governance in Ukraine – A New Perspective”, *Aktual'ni problemy derzhavy i prava*, available at: <http://apdp.in.ua/v95/6.pdf> (Accessed 5.11.2024).

Стаття надійшла до редакції 12.11.2024 р.