

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА  
(повне найменування вищого навчального закладу)

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ  
(повне найменування інституту, факультету)

Кафедра: публічного управління та адміністрування  
(повна назва кафедри)

# БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: «Зарубіжний досвід розвитку цифрової демократії та впровадження його в Україні»

Виконала: студентка 4 курсу за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування  
Ольга ШИМКО

Керівник: доцент кафедри публічного управління та адміністрування, кандидат економічних наук, доцент  
Людмила ВАГАНОВА

Рецензент: завідувач кафедри публічного управління та адміністрування, доктор наук з державного управління, професор  
Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

## АНОТАЦІЯ

**Шимко О. В. Зарубіжний досвід розвитку цифрової демократії та впровадження його в Україні. – Рукопис.**

У бакалаврській роботі запропоновано розв'язання актуального наукового завдання, яке полягає в теоретичному обґрунтуванні й розробленні практичних рекомендацій щодо впровадження зарубіжного досвіду розвитку цифрової демократії в Україні.

Для цього було з'ясовано: сутність поняття, принципи, методи, цілі та моделі функціонування е-демократії. На основі аналізу теоретичних аспектів визначено, що необхідно взяти до уваги певні ключові фактори при обранні напрямків удосконалення електронної демократії. Вони включають: політичні відносини, інформаційні технології, управління інформацією, участь громадськості, законодавство, захист даних та приватність, транспарентність та відкритість, розвиток мережевої культури. Важливо розуміти, що цифрова демократія є лише одним з аспектів демократії і не може бути використана як повна її заміна, вона повинна узгоджуватися та лише доповнювати.

В процесі аналізу сучасного стану функціонування Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вишневої міської ради Бучанського району Київської області, встановлено, що управління має мінімальні підґрунтя існування електронної демократії. Наведена загальна характеристика стану діяльності установи та рівень взаємодії з суб'єктами звернень. Проведена оцінка процесу запровадження системи електронної демократії, де розглянуті шляхи її реалізації.

Запропоновано перелік потенційних шляхів стосовно адаптації зарубіжного досвіду впровадження електронної демократії як політичної участі громадян, відповідно за допомогою яких Україна може вийти на новий рівень цифровізації.

**Ключові слова:** управління, ЦНАП, електронна демократія, е-інструменти, політична участь громадян, еволюція, форми е-демократії.

## ANNOTATION

**Shimko**

**O.**

**V.**

**Foreign experience of the development of digital democracy and its implementation in Ukraine.** - Manuscript.

The bachelor's thesis offers a solution to an actual scientific task, which consists in the theoretical justification and development of practical recommendations for the implementation of foreign experience in the development of digital democracy in Ukraine.

To do this, the essence of the concept, principles, methods, goals and models of the functioning of e-democracy were clarified.

Based on the analysis of theoretical aspects, it was determined that it is necessary to take into account certain key factors when choosing directions for improving e-democracy. They include: political relations, information technology, information management, public participation, legislation, data protection and privacy, transparency and openness, development of network culture. It is important to understand that digital democracy is only one aspect of democracy and cannot be used as a complete replacement for it, it should be consistent and only complementary.

In the process of analyzing the current state of operation of the Administration "Center for the provision of administrative services" of the executive committee of the Vyshnya City Council of the Buchansky district of the Kyiv region, it was established that the administration has minimal grounds for the existence of electronic democracy.

The general characteristics of the state of the institution's activity and the level of interaction with the subjects of appeals are given.

An evaluation of the process of introducing the electronic democracy system was carried out, where the ways of its implementation were reconsidered.

A

list of potential ways to adapt foreign experience in the implementation of electronic democra

cyaspoliticalparticipationofcitizensisproposed, accordingtowhichUkrainecanreach a newlevelofdigitalization.

**Keywords:**management, TsNAP, e-democracy, e-tools, politicalparticipationofcitizens, evolution, formsof e-democracy.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ.....	8
1.1. Сутність, принципи функціонування та форми впровадження електронної демократії.....	8
1.2. Еволюція розвитку електронної демократії в світі.....	17
РОЗДІЛ 2 СУЧАСНИЙ СТАН ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ НА ПРИКЛАДІ «ЦНАП» ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	31
2.1. Аналіз функціонування електронної демократії в Центрі надання адміністративних послуг Вишневої міської ради.....	31
2.2.Оцінка процесу запровадження системи електронної демократії в Управлінні «Центрі надання адміністративних послуг» Вишневої міської ради.....	36
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ.....	40
3.1. Адаптація зарубіжного досвіду впровадження електронної демократії як моделі поліпшення політичної участі громадян.....	40
3.2. Пріоритетні напрями становлення та реалізації електронної демократії в Україні.....	44
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	60

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Електронна демократія є однією з ключових концепцій, які з'явилися в останні десятиліття в контексті розвитку інформаційних технологій. Ця концепція передбачає використання інформаційних технологій для забезпечення громадської участі та підвищення рівня демократії в суспільстві.

Основна мета електронної демократії полягає в тому, щоб забезпечити активну участь громадян в процесах прийняття рішень, що стосуються їхнього життя та діяльності. Інформаційні технології дозволяють створити нові канали комунікації між громадянами та урядовими інституціями, а також між громадянами самими між собою.

Одним з найважливіших принципів електронної демократії є принцип відкритості та прозорості діяльності урядових органів та органів влади. Це передбачає доступність інформації про всі процеси прийняття рішень та їх реалізації, що дозволяє громадянам вільно висловлювати свої думки та дізнаватися про дії урядових інституцій.

У свою чергу, електронна демократія дозволяє громадянам брати участь в різних формах прийняття рішень, включаючи інтернет-консультації, петиції, електронні голосування та інші інструменти. Це забезпечує більш ефективну і демократичну взаємодію між урядом та громадянами.

Розгляд даної теми спостерігається у наукових працях таких зарубіжних науковців, як Ю. Хабермас, Г. Рейнгольд, У. Рім та вітчизняних науковців, таких як А.В. Акімов, А. Константинівська, Х. Кохалик, І.І.Доцяк, О.О.Золотар, Н.К.Дніпренко, К.Г. Кондаков, А.О. Серенок, К.Синицький, Я.Олійник, Д.Хиткий, Н. Грицяк.

Разом з тим у сучасних умовах розвитку електронної демократії недостатньо повно розкрито питання стосовно кібербезпеки, наслідків цифрових розривів, неповноти представництва, приватності та захисту даних суб'єктів звернень, адаптації зарубіжного досвіду. Власне це й визначає актуальність та практичну значущість теми бакалаврської роботи.

**Мета та завдання дослідження.** *Метою бакалаврської роботи є систематизація теоретичних та методичних основ функціонування електронної демократії.*

Для досягнення поставленої мети в роботі були визначені та вирішені такі *завдання:*

- з'ясувати сутність, принципи функціонування та форми впровадження електронної демократії;
- вивчити світовий досвід електронної демократії;
- проаналізувати функціонування електронної демократії в Управлінні «ЦНАП» виконавчого комітету Вишневої міської ради;
- оцінити процеси реалізації та запровадження системи електронної демократії в Управлінні «ЦНАП» виконавчого комітету Вишневої міської ради;
- запропонувати адаптацію зарубіжного досвіду впровадження електронної демократії як моделі поліпшення політичної участі громадян;
- визначити пріоритетні напрями становлення та реалізації електронної демократії в Україні;

**Об'єкт дослідження:** є процеси функціонування електронної демократії.

**Предмет дослідження:** є теоретичні та методичні основи функціонування електронної демократії в Управлінні «ЦНАП» виконавчого комітету Вишневої міської ради Бучанського району Київської області.

**Методи дослідження:** В бакалаврській роботі використані загальнонаукові та спеціальні методи, які дозволили обґрунтувати та удосконалити процес впровадження цифрової демократії.

Для розв'язання визначених завдань використовувалися такі методи дослідження: метод логічного аналізу (для визначення теоретичної бази

електронної демократії, її інструментів та методів); статистичний аналіз даних (для визначення показників використання електронної демократії та її ефективності); порівняльний аналіз (при дослідженні зарубіжного досвіду з використання електронної демократії з метою з'ясування кращих практик та встановлення підходів до удосконалення електронної демократії в Україні); евристичні методи (при обґрунтуванні пріоритетних напрямів становлення та реалізації електронної демократії).

*Інформаційною базою дослідження* стали нормативно правові акти, що регламентують діяльність Управління «ЦНАП» виконавчого комітету Вишневої міської ради», закони України, наукові праці вітчизняних та закордонних науковців, матеріали науково-практичних конференцій, ресурси мережі Інтернет з питань зарубіжного досвіду та теоретичних напрацювань.

**Практичне значення одержаних результатів.** Опрацьовані автором теоретичні положення та практичні рекомендації запровадження цифрової демократії в Україні, на основі запозичення досвіду розвитку зарубіжних країн, можуть бути використані у діяльності Управління «ЦНАП» виконавчого комітету Вишневої міської ради та інших ЦНАПів України.

**Апробація результатів дослідження.** Окремі положення та отриманні результати бакалаврської роботи були оприлюднені на Міжвузівській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи» (м. Львів, 23 березня 2023 р.), на III Науковому круглому столі «Актуальні питання організації та здійснення публічної влади в Україні» (м. Хмельницький, 24 березня 2023 р.), та на СХХІ Міжнародній інтернет — конференції «Розвиток науки та техніки під час світової кризи» (м. Запоріжжя, 27 березня 2023р.).

**Обсяг та структура роботи.** Бакалаврська робота має загальний обсяг 59 сторінок і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## РОЗДІЛ 1

# ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

### 1.1. Сутність, принципи функціонування та форми впровадження електронної демократії

Демократичний політичний режим давно сприймається більшістю сучасних держав традиційним. Проте, сформувавшись ще у стародавньому світі, демократія нині зазнає суттєвого реформування під впливом інформаційних та телекомунікаційних технологій. Проблематика, пов'язана з особливостями функціонування політичних інститутів в умовах глобальної інформатизації та побудови інформаційного суспільства, є достатньо новою для української науки [13, с. 36].

Лише у 90-х роках ХХ століття внаслідок швидкого поширення сучасних інформаційних технологій у всіх сферах життєдіяльності активізувалася дискусія щодо теорії демократії. Н. Грицяк вважає, що з розвитком нових інформаційних та комунікаційних технологій настає третя велика епоха демократії. У сучасних умовах інформатизації існуюча представницька демократія за допомогою ІКТ трансформується в модель, яка матиме характеристики та елементи прямої демократії з активною участю громадян в управлінні справами держави через відкриті канали [22, с.162].

Така форма в іноземній літературі одержала найменування «демократія участі», коли державні органи використовують віртуальний простір для реструктуризації, підвищення ефективності своєї роботи, відкритої інформаційної взаємодії з громадськістю загалом та з кожним громадянином окремо. Швидке поширення та впровадження нових інформаційних та телекомунікаційних технологій надають у розпорядження суспільства нові інструменти та методи, які допомагають, за словами Н. Махначової,



«прискорити процес переходу від слабкої до справжньої демократії», створюють широкі можливості всім членам суспільства більш ефективно управляти власним життям як незалежні учасники. Іншими словами, це означає зміну сучасної демократичної парадигми на більш відкриту, яка сприяє утвердженню плюралізму, нових цінностей, потреб, методів та процедур.

У процесі тривалих наукових дискусій було вироблено низку термінів, що характеризують нову державу та політичний режим у ній, – «інформаційна демократія», «електронна демократія», «кібердемократія», «теледемократія», «медіакратія», «нанодемократія та ін. влади саме інформаційний чинник перетворюється на ключовий механізм модернізації політичних відносин та забезпечення ефективною взаємодією між владою та суспільством. У сучасній науці сформувався новий міждисциплінарний напрямок, що вивчає можливості інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності соціальної, економічної та інших форм взаємодії, і ставить за мету осмислення місця демократії в інформаційному суспільстві – інформаційна теорія демократії [11, с. 21].

У прикладному аспекті метою інформаційної теорії демократії є оптимізація демократичних інститутів у рамках існуючих політичних систем та розвиток електронної демократії. Для цього використовується знання та досягнення інформатики, кібернетики, синергетики, соціології та інших наук. У 2006 році Радою Європи було створено спеціальний Комітет з електронної демократії (CANDE) – це міжурядовий робочий орган, членами якого є представники 47 держав-членів РЄ, інших міжнародних організацій (у т. ч. ЄС, ОБСЄ чи ООН) та комітетів Ради Європи.

Під електронною демократією можна розуміти таку форму організації суспільно-політичної діяльності громадян, яка забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісно новий рівень взаємодії громадян один з одним, з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та комерційними

структурами [13, с. 38]. В таблиці 1.1. подамо визначення поняття електронна демократія, які надали зарубіжні та вітчизняні науковці.

Таблиця 1.1.

## Визначення поняття «Електронна демократія»

№ з/п	Автор, джерело	Визначення
1.	К. Хакер [5]	Електронна демократія – це зібрання спроб практикувати демократію без обмежень у часі, просторі та інших фізичних умовах, використовуючи інформаційно-комунікаційні технології та комп’ютерно-опосередковану комунікацію як додаток, а не як заміну традиційній «аналоговій» політичній практиці.
2.	А.Акімов [3,с.24]	Електронна демократія - це процес забезпечення громадської участі у прийнятті рішень за допомогою технологій Інтернету.
3.	С. Чукут [37]	Електронна демократія - це процес використання електронних засобів комунікації для політичної участі та прийняття рішень.
4.	Е.Чедвік [3, с. 32]	Електронна демократія - це використання інформаційних та комунікаційних технологій зміцнення демократії, що у деяких випадках здатна замінити представницьку демократію.
5.	Дж. Легер [37]	Електронна демократія - це нова форма демократії, яка використовується в Інтернеті для забезпечення участі громадян у політичному процесі.

Аналізуючи наведені визначення в таблиці 1.1. можемо вивести власне визначення поняттю електронної (цифрової) демократії, отож цифрова демократія – це форма взаємодії громадян та органів влади між собою за допомогою Інтернет комунікацій з метою створення комфортних умов та врахування інтересів суб’єктів звернення для державотворення.

Електронна демократія характеризується онлайнним проведенням різних кампаній, високим рівнем самоорганізації онлайн-спільноти на тлі відсутності значних соціальних відмінностей між членами спільноти, онлайн-правозахисною діяльністю, використанням електронного середовища як засобу розповсюдження політичної інформації. Концепція електронної демократії

передбачає нові правові форми взаємодії владних структур та людини в умовах інформаційного суспільства. Електронна демократія є поняттям, яке описує використання інтернет-технологій та інших цифрових інструментів для підтримки демократичних процесів [10, с.12]. Це може включати електронні форми голосування, електронні петиції, звернення до влади та інші інструменти, які забезпечують більш широку участь громадян у прийнятті рішень, про це детальніше згодом. Функціонування електронної демократії базується на декількох принципах (рис. 1.1.)

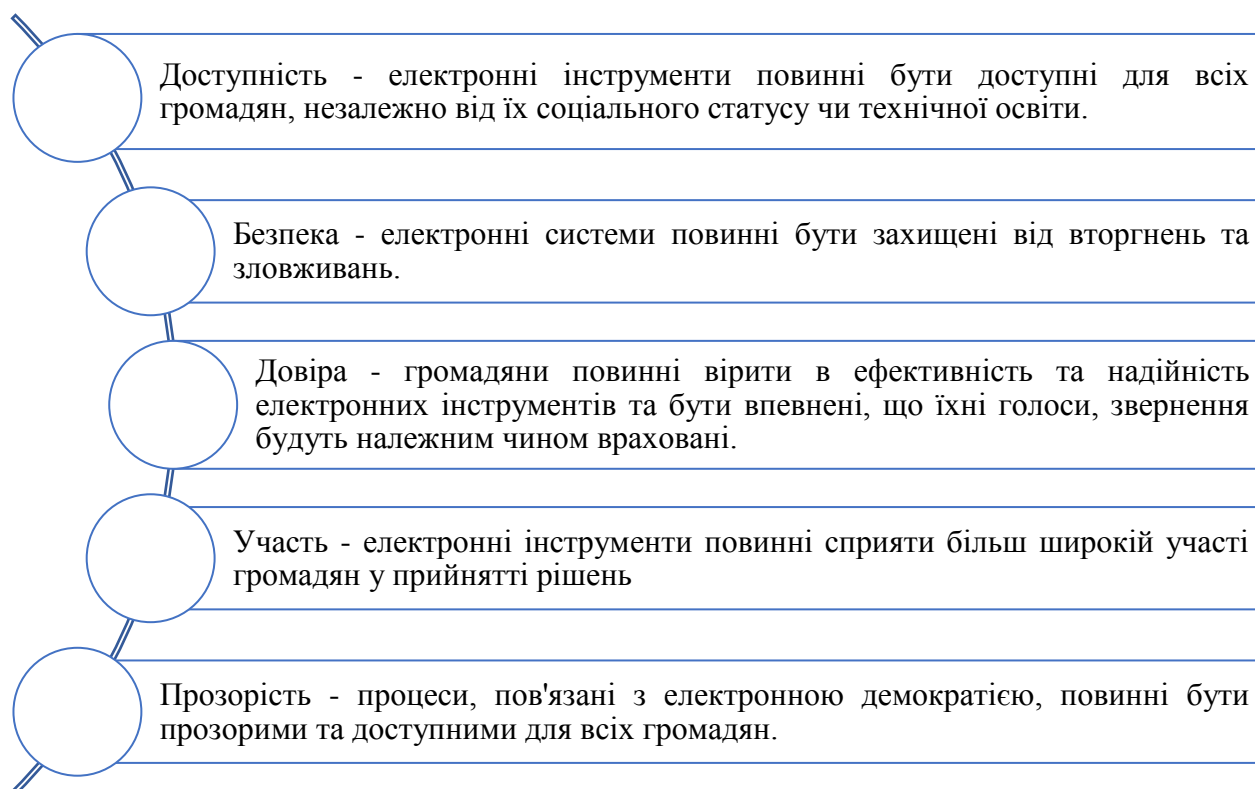


Рис. 1.1. Принципи функціонування електронної демократії

Примітка. Складено автором.

З метою забезпечення функціонування електронної демократії, державні органи, політики та громадські організації повинні працювати разом, щоб забезпечити ефективне використання цифрових інструментів та створити середовище, що сприяє участі громадян у прийнятті рішень [14, с.16].

Електронна демократія впроваджується за допомогою різних форм інструментів і технологій, які сприяють залученню громадян до процесів

прийняття рішень і політичної участі. Форми впровадження електронної демократії показані на рис. 1.2.

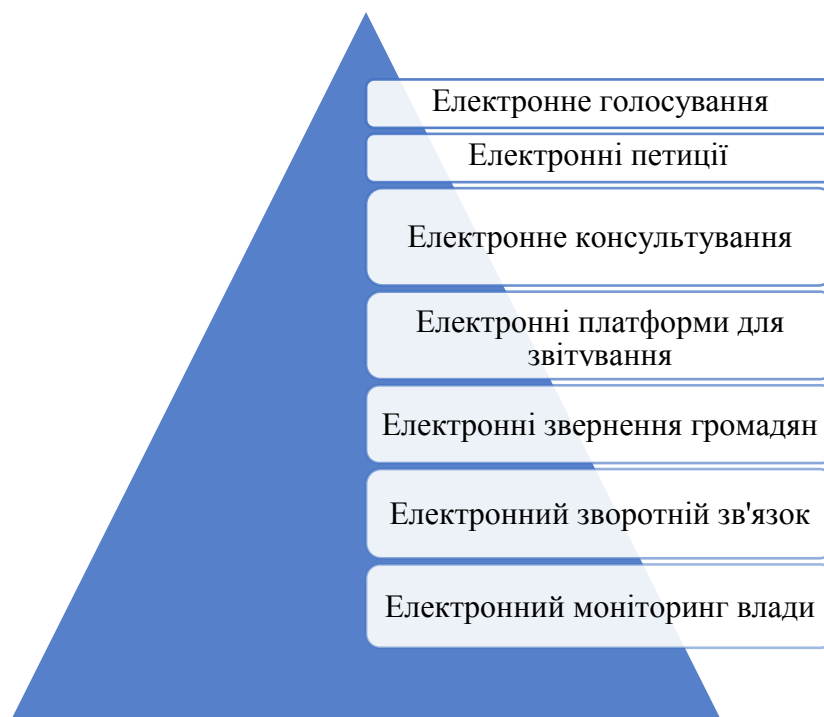


Рис. 1.2. Форми впровадження електронної демократії  
Джерело: [13].

Ці форми впровадження електронної демократії спрямовані на збільшення участі громадян у політичних процесах, забезпечення прозорості та відкритості владних структур, підвищення обліковості та відповідальності обранців перед громадянами. Вони сприяють зміцненню демократичних принципів і створенню більш парсипативного політичного середовища. Більш конкретне тлумачення даних форм впровадження електронної демократії розміщене у Додатку А.

Однією з головних переваг електронної демократії є можливість забезпечити більш швидкий та ефективний доступ до інформації, що дозволяє громадянам бути більш обізнаними про проблеми, що обговорюються, та приймати участь у процесах прийняття рішень [23, с. 169].

Щоб визначити доцільність застосування цифрової демократії в сучасному світі, варто визначити її основні цілі (рис.1.3).



Рис. 1.3. Основні цілі електронної демократії

Джерело: [13].

Щоб розібратись у значенні поставлених цілей електронної демократії варто скористатись Додатком Б. Електронна демократія вбирає в себе різноманітні моделі та інструменти, які засновані на використанні інформаційно-комунікаційних технологій.

Розглянемо три основні моделі електронного урядування, які найбільш поширені у світі:

- американська модель е-урядування. Діє в США і Канаді. Передбачає: спрощення і здешевлення контактів суспільства із органами влади; налагодження прямого спілкування з державними структурами;

- європейська модель (Західна, Центральна, Східна Європа). Характерні риси – функціонування в умовах дії наддержавних структур: Європарламенту,

Єврокомісії, Європейського суду. Обов'язковість виконання рішень цих інституцій країнами-членами ЄС накладає свій відбиток на е-урядування, який полягає у вирівнюванні умов і координації роботи органів влади;

– азіатська модель втілюється в життя, спираючись на особливості управління в країнах Сходу – сувора ієрархія, дотримання корпоративних правил комунікативної поведінки. Ця модель, що запроваджена у Південній Кореї, відзначається, наприклад, широким доступом населення до інформаційних ресурсів, а також запровадженням ІКТ у галузях освіти та культури [29,с.214].

Розглянуті три основних моделі можуть бути корисними інструментами для забезпечення більш широкої участі громадян у політичних процесах та підтримки демократичних цінностей. Цілі електронної демократії полягають у впровадженні технологічних інновацій у політичний процес з метою забезпечення широкої участі громадян, покращення якості прийнятих рішень та зміцнення демократичних цінностей.

Від традиційних форм політичної участі до цифрових інструментів, електронна демократія стає ключовим елементом формування сучасного політичного ландшафту. Основні напрямки розвитку електронної демократії включають в себе електронне голосування, електронну участь громадян, відкриті дані та прозорість, електронний лобізм, електронну освіту та інформаційну грамотність, соціальні медіа та мережі, кібербезпеку та захист персональних даних, а також мобільні додатки та технології [13, с. 39]. Кожен з цих напрямків має потенціал змінити спосіб, яким громадяни взаємодіють з політичними структурами та сприяють розвитку демократичного суспільства. Проте, разом з новими можливостями електронної демократії постають і виклики. Забезпечення кібербезпеки, захисту приватності та запобігання маніпуляціям стають важливими завданнями. Поряд з тим, необхідно забезпечити рівний доступ до електронних інструментів та уникнути цифрового відокремлення[10,с.14].

Теоретичні аспекти функціонування електронної демократії включають наступні питання:

1. Політичні відносини: в електронній демократії відбувається перехід від ієрархічної системи до системи, що базується на комунікації та співпраці між різними суб'єктами управління.

2. Інформаційні технології: вони забезпечують необхідний інструментарій для реалізації електронної демократії. Такі технології повинні забезпечувати швидку та ефективну комунікацію, а також забезпечувати захист персональних даних та конфіденційність.

3. Управління інформацією: для ефективного функціонування електронної демократії необхідно забезпечити систему обробки, збереження та передачі інформації.

4. Участь громадськості: громадськість повинна бути активною учасницею в електронній демократії. Для цього необхідно забезпечити доступність інформації та інструментів для участі у процесі прийняття рішень.

5. Законодавство: для забезпечення правового захисту та визначення прав та обов'язків громадян та державних органів у системі електронної демократії необхідне розроблення відповідного законодавства, що регулюватиме ці відносини.

6. Захист даних та приватності: збір, зберігання та передача інформації у системі електронної демократії повинні відбуватися з дотриманням вимог до захисту персональних даних та приватності громадян.

7. Транспарентність та відкритість: електронна демократія повинна забезпечувати прозорість та відкритість дій державних органів, а також надавати можливість громадськості контролювати їх роботу.

8. Розвиток мережевої культури: для успішного функціонування електронної демократії необхідно забезпечити розвиток мережевої культури та інтернет-грамотності серед громадян [22,с.166].

Для забезпечення ефективності електронної демократії необхідно забезпечити взаємодію між державними органами, громадянським суспільством

та приватним сектором, а також вирішувати проблему довіри до електронних технологій та процесів.

Усі ці проблеми можуть бути вирішені за допомогою вивчення та впровадження нових технологій, розвитку законодавства та нормативної бази, а також залученням громадськості до процесів прийняття рішень. Також важливо забезпечити відкритість та прозорість дій державних органів та розробити ефективні механізми контролю за їхньою діяльністю [15,с.23].

Крім того, однією з ключових проблем електронної демократії є захист персональних даних громадян. У зв'язку з тим, що цифрові технології забезпечують можливість збору та обробки великої кількості даних, необхідно розробити ефективні механізми захисту приватності та персональних даних громадян. Це може бути досягнуто шляхом розвитку законодавства та технологій шифрування, які забезпечують конфіденційність даних та захист від зловживань.

Однак, на жаль, в електронній демократії можуть виникати і проблеми з маніпулюванням інформацією та дезінформацією, що може негативно впливати на демократичні процеси. Тому необхідно забезпечити якість та достовірність інформації, яка розповсюджується в кіберпросторі, а також вживати заходів проти маніпулювання та дезінформації.

Одним з інструментів, який може допомогти в розв'язанні цих проблем, є блокчейн - технологія, яка дозволяє зберігати дані в децентралізованій формі та забезпечує високий рівень захисту інформації. Блокчейн може бути використаний для забезпечення безпеки та прозорості демократичних процесів, а також для забезпечення конфіденційності та приватності персональних даних громадян [6, с. 19].

Загалом, функціонування електронної демократії ґрунтується на взаємодії між політичними, технологічними та соціальними аспектами. Успішне функціонування електронної демократії залежить від ефективної взаємодії між цими аспектами, а також від забезпечення захисту даних та



приватності громадян, відкритості та прозорості дій державних органів та розвитку мережевої культури.

Сучасні реалії диктують об'єктивні зміни всіх існуючих форм та методів життєдіяльності, у тому числі у сфері держави права. Сучасна демократія завдяки різноманітним інформаційним і телекомунікаційним технологіям отримує нові механізми залучення громадян до політичної участі. Основними інструментами такого залучення в даний час виступають електронні збори (сходи) громадян, електронне голосування, форуми, блоги і т.п. дозволяють їм стати дієвим механізмом ефективної взаємодії держави та громадянина. Також слід зазначити, що самі собою класичні інститути демократії цілком життєздатні. Більше того, вони не тільки можуть модернізуватись на базі механізмів цифрових та мережевих політичних комунікацій, а й скласти взаємовигідний симбіоз між класичними демократичними інституціями та електронними системами комунікації [29,с.218].

## **1.2. Еволюція розвитку електронної демократії в світі**

Громадянське суспільство постійно шукає нові способи політичної комунікації з владою, а з появою глобальної мережі відкриваються безліч можливостей для обговорення проблем як серед громадян, так і між громадянами та владою. Це сприяє прийняттю більш обґрунтованих рішень.

Електронна демократія, або е-демократія, є результатом розвитку самої демократії як принципу народовладдя. Вона використовує потенціал сучасних технологій для покращення політичної участі громадян і забезпечення більш прозорого та ефективного процесу прийняття рішень. Форми е-демократії постійно розвиваються і вдосконалюються, від використання соціальних медіа і платформ для обговорення до електронних систем голосування та збору громадських думок [8,с.102].

Проте, важливо зазначити, що е-демократія має базуватися на демократичних цінностях та інститутах самої демократії. Вона може доповнити традиційні форми політичної участі, але не замінити їх повністю. Крім того, розвиток е-демократії повинен йти рука в руку зі забезпеченням безпеки, конфіденційності та доступності для всіх громадян. Це означає, що необхідно знайти способи включення тих, хто має обмежений доступ до технологій або недостатні навички використовувати цифрові інструменти.

На межі 60–70-х рр. виникло поняття “теледемократія”. Це було викликано появою кабельного телебачення. Слідкуючи по телевізору за дебатами, громадяни діставали змогу висловлювати свою позицію, подзвонивши в студію. Таким чином досягалась певна інтерактивність. Проте ця форма впливу громадян на прийняття суспільно-політичних рішень не дістала розвитку. Можна вважати, що на тому етапі розвитку суспільства активна участь громадян в управлінні не передбачалася, а за великим рахунком і не заохочувалася [1, с.27].

Починаючи з 1980-х років, телебачення стало провідним засобом політичної комунікації, і з часом воно значно змінило політичну сферу. Політики та партії витратили багато зусиль на адаптацію до вимог телебачення. Це призвело до збільшення прозорості та доступності політики через телебачення, що мало позитивний вплив на демократію. Проте, також виникли і інші наслідки.

Одним з наслідків було створення середовища, яке уникало інтелектуального ризику. Телебачення часто вирішувалося показати політичні події в зручному форматі, з надмірною режисурою та спрощеними повідомленнями, що може призводити до спотворення реальності. Багато медійних виступів та політичних дебатів були ретельно підготовлені і частіше всього залежали від рішень професіоналів медіа та політиків [10, с.18].

Також виникла системна взаємозалежність між медіа-професіоналами та політиками. Зокрема, політики залежали від телевізійних станцій для

популяризації своїх ідей та залучення виборців, тоді як медіа залежали від політиків для отримання ексклюзивних новин та доступу до важливих подій.

Та позитивним наслідком теледемократії стало виникнення наприкінці 80-х рр. такого явища, як «електронна республіка». Теоретичною основою стала розробка Ю.Хабермаса. Учений «визначав виникаючий кіберпростір як нову громадську сферу, що являла собою простір вільних обговорень актуальних суспільних проблем, сферу, у якій кожен громадянин може не лише висловитися, а й бути почутим».

Зосередження уваги на взаємозв'язку між запровадженням нових інформаційних технологій і розвитком структур громадянського суспільства привело до розуміння ролі Інтернету у формуванні нових інститутів демократії. Виникає поняття «кібердемократія» – провісник власне електронної демократії. У 90-х рр. ХХ ст. з'являється концепція Г.Рейнгольда про «віртуальне співтовариство». Вона засновується на тому, що мережі “можуть стати інструментом, який сприяє утворенню необхідного соціального капіталу для зміцнення демократичних цінностей” [13,с.42].

Впровадження е-голосування в різних країнах мало неоднозначну реакцію. Деякі країни, як Великобританія, виявили сумніви у вартості та ефективності систем е-голосування, вважаючи, що вони не сприяють збільшенню участі у виборах. Інші, наприклад Нідерланди, повернулись до традиційного паперового голосування через проблеми з таємністю голосу та залежністю від постачальників технологій.

У Німеччині е-голосування було визнане неконституційним у зв'язку зі збитками у публічності. У Швейцарії, навпаки, е-голосування постійно розширюється, і до 30% виборців у Женеві вже використовують інтернет-голосування. Для підвищення безпеки е-голосування були впроваджені процедури з індивідуальними перевірковими кодами.

У Філіппінах е-голосування запроваджено на всій території країни з 2010 року, а в Естонії майже чверть голосів на виборах подаються онлайн з 2011 року. Незважаючи на масові хакерські атаки під час виборів 2007 року, що

підірвали довіру громадян до е-голосування, Естонія продовжує активно використовувати цю технологію [9, с. 88].

Починаючи з 2005 року, німецький Бундестаг використовує електронні петиції для залучення громадян до політичного процесу. Петиції, які набирають необхідну кількість підписів, розглядаються на публічних засіданнях комісій з участю петиціонерів. Підписи можна збирати через онлайн-платформу е-петицій Бундестагу, а також обговорювати петиції на публічних онлайн-форумах.

Відповідно до звіту петиційної комісії Бундестагу, в період з кінця 2008 року до початку 2013 року було подано загалом 66079 петицій, з яких більшість були неpubлічними, надісланими електронною поштою та листами. Кількість е-петицій становила 2654, що складало приблизно 4% від загальної кількості петицій. У 2013 році був зафіксований рекорд кількості е-петицій, коли з 14800 петицій 6658 були електронними, що становило близько половини загальної кількості петицій [17, с.144].

Демократичні процеси в Центральній і Південно-Східній Європі призвели до створення парламентських петиційних органів. На сьогодні в окремих країнах встановлюються нові петиційні системи. Приблизниками модернізації парламентських петиційних систем на національному рівні визнані такі країни, як Австрія, Болгарія, Німеччина, Литва, Люксембург, Португалія, Словаччина і Чехія. Вважається, що парламенти, в яких створена спеціалізована петиційна комісія, мають петиційну систему ближчу і чуттєвішу до потреб громадян, а також відкритіші до громадської участі. Серед можливих шляхів удосконалення петиційної системи німецького Бундестагу У. Рім та інші науковці пропонують зробити всі петиції публічними, оскільки на сучасному етапі подавачі петицій не в змозі перевірити перед поданням чи не має вже поданої ідентичної петиції або петиції із подібним змістом, оскільки більшість петицій не є публічно доступними, проте беручи до уваги приватні аспекти та захист даних, право самостійно вирішувати, чи петиція повинна розглядатись як публічна чи неpubлічна, треба залишити за подавачами петицій. Також

уникнення проблем щодо допуску петицій можна було б уникнути шляхом запровадження посади національного омбудсмена, компетентного у розгляді приватних петицій, надаючи змогу петиційній комісії займатись розглядом публічних петицій, проте в цьому випадку петиційна комісія втратила б свою універсальну компетенцію [19, с. 118].

Щоб успішно впровадити е-демократію, необхідно модернізувати комунікаційну інфраструктуру та підвищити обізнаність громадян щодо переваг такої форми демократії. Процес запровадження е-демократії є поступовим і тривалим, оскільки існує цифровий бар'єр, який обмежує доступ до сучасних комунікаційних засобів у деяких категорій населення. У багатьох країнах електронні системи голосування існують поряд з традиційними методами.

Проблеми інформаційної безпеки та високі витрати на придбання та обслуговування електронних систем є важливими перешкодами для впровадження е-голосування. Однак, інтернет-голосування на виборах має свої переваги, такі як швидка та точна обробка результатів, доступність та зручність для громадян, а також заощадження коштів на проведення виборів.

Успішна реалізація е-демократії вимагає уваги до розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури, забезпечення захисту інформації та довіри громадян до електронних систем. Окрім того, необхідно проводити широку роботу з громадськістю щодо переваг е-демократії, її принципів та можливостей, щоб залучити більше громадян до участі у політичному процесі.

Досвід Естонії засвідчує зростання довіри громадян до такого методу голосування, зокрема чисельність виборців, які здійснили інтернет-голосування на місцевих виборах зросла з 2005 до 2013 рр. на 19,3%; на парламентських виборах з 2007 до 2011 рр. – на 18,8%; на виборах до Європейського парламенту – на 16,3%. Статистика подання е-петицій до німецького Бундестагу показує, що чисельність громадян, які використовують Інтернет для звернень до парламенту із своїми позовами, поступово зростає, зокрема майже

половину – 6658 із 14800 поданих у 2013р. петицій становили електронні петиції [1, с.28].

Хоча успіх петиції не залежить безпосередньо від кількості її підтримувачів, проте це реальна можливість бути почутими та спонукати владу дослухатись до проблем громадськості. Подальші наукові розвідки з окресленої проблематики будуть спрямовані на дослідження новітніх тенденцій розвитку е-демократії в зарубіжних країнах.

Впродовж останніх років електронна демократія стала актуальною темою у політичних дискусіях та розвитку суспільства. Завдяки швидкому технологічному прогресу та поширенню Інтернету, багато країн почали шукати способи використання електронних інструментів для політичної участі громадян та покращення процесів управління. Протягом 2016-2022року було багато прикладів успішної інтеграції електронних технологій у політичні процеси. Багато країн запроваджували електронну систему голосування, що дозволяє громадянам віддати свій голос через Інтернет. Це спрощує процедуру голосування та забезпечує більшу доступність для громадян, особливо для тих, хто не може особисто відвідати виборчі дільниці. Електронна система голосування найбільш успішно впроваджена в країнах, таких як Естонія, Фінляндія, Швеція та Швейцарія [9, с.89].

Естонія вважається однією з передових країн у сфері електронної демократії. Першим етапом запровадження «електронної Естонії» став саме 1993рік, у цьому році з'явилися перші в Естонії електронні бази даних-реєстри людей, компаній і нерухомості, у 1995 був створений перший Інтернет-банк в Естонії. Ще одним прогресом стало запровадження у 1996році національної програми інформатизації ТоомасомГендрікомІлвесом, яка мала назву «Стрибок тигра». Вона була спрямована на розвиток та розширення комп'ютерно-обчислювальних потужностей та мережевої інфраструктури в Естонії з особливим акцентом на поліпшення освітньої інфраструктури. Ще що стосується освіти, то у 2002 році була введена в обіг програма під назвою E-School, тим самим вона є найбільш використовувана в Естонії. Ця програма допомагає батькам

відслідковувати спішність їх дітей через електронний кабінет, дізнаватись про домашні завдання та усі заходи, що проходять в школі, що є гарним прикладом для запровадження даної програми в українських навчальних закладах. Ще не можна не відмітити E-Elections, що перекладається як електронні вибори [17,с.85].

Протягом 2016-2021 років, Естонія продовжувала розвивати свою електронну систему управління, що призвело до значних досягнень у цій сфері. Одним з найбільш відомих досягнень Естонії є електронна система голосування, яка була успішно використана в різних виборчих процесах. Ще з 2005 року естонські громадяни мають можливість голосувати через Інтернет, використовуючи електронну ідентифікацію та безпечні криптографічні протоколи. Ця система забезпечує швидкість, зручність і високий рівень безпеки для виборців, а також сприяє залученню більшої кількості громадян до виборчого процесу.

Наступний приклад з Естонії – це проект «Сьогодні я вирішую» («TänaOtsustanMina» (ТОМ), або «Today I Decide» (TID), ініційований у 2001 році. (також існує проект TID+, що акумулює досвід проекту TID) ідеєю TID є створення порталу, що надає громадянам можливість відкрито висловлювати свої думки та пропозиції щодо вдосконалення державного управління та законодавчої системи, а також обговорювати нові ініціативи, які торкаються різних сфер життя суспільства. За задумом творців, основним завданням проекту має стати більш активна участь виборців у формуванні державної політики та усунення бар'єрів між суспільством та державою. Ті ж ідеї лягли в основу проекту Estonian E-Citizen, в рамках якого створено два електронні ресурси: CitizenPortal та InformationPortal. Портали, якими керує Департамент державної інформаційної системи Естонії, відчиняють двері в електронну державу, інформуючи громадян про їхні права та обов'язки, а також надаючи доступ до баз даних, електронних послуг, віртуального офісу тощо.

Електронна ідентифікація є ще одним важливим компонентом електронної демократії в Естонії. Кожен громадянин має цифровий

ідентифікаційний номер, який використовується для доступу до різних державних онлайн-сервісів. Це дозволяє громадянам зручно отримувати різні послуги від держави, такі як подача податкових звітів, отримання медичної допомоги та видача документів[27,с.44].

Естонія також розробила інші електронні ініціативи для забезпечення ефективного управління та політичної участі громадян. Наприклад, електронні петиції та платформи для збору громадської думки стали популярними засобами для залучення громадян до прийняття рішень та формування політики. Безумовно, електронна демократія в Естонії покращила систему голосування. Наприклад, у 2019 році близько 43% виборців використовували електронне голосування у парламентських виборах, що становило значне зростання порівняно з попередніми виборами. Електронна система голосування Естонії була добре прийнята громадянами завдяки своїм перевагам. Вона забезпечує швидке і безпечне голосування з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету, що дозволяє виборцям уникнути черг та зайвих витрат часу. Безпека системи гарантується за допомогою криптографічних методів, які забезпечують конфіденційність та цілісність голосів. Також варто відзначити, що електронна система голосування сприяє більшій участі громадян. Вона створює можливість для громадян, які перебувають за кордоном або не можуть фізично відвідати виборчу дільницю, брати участь у виборах. Це розширює круг виборців і забезпечує більш представницький характер виборчого процесу [28,с.52].

Навіть при використанні електронного голосування, система забезпечує надійність та перевірку результатів. Після закінчення голосування, інформація про голоси зберігається у захищеній базі даних, яка може бути перевірена та переглянута. Це забезпечує прозорість і довіру до виборчого процесу.

Наступною країною ми обрали Фінляндію, країну яка посідає друге місце за показником «електронного життя». У 2006 році було створено Громадський портал Suomi.fi, він створений з метою забезпечення єдиної точки доступу до публічної інформації та державних послуг. З метою обслуговування громадян цей сайт намагається об'єднати бізнес-сайти, державні органи, установи,



організації в єдиному порталі. Декілька слів варто сказати про Проект PADOS, ще 2015 році розпочав роботу проект «Представницька демократія, відкрите управління та ефективне електронне врядування» (PADOS) Загальною метою проекту є посилення прозорості та відкритості процесів прийняття рішень та державного управління в шести країнах: Вірменія, Азербайджан, Білорусь, Грузія, Молдова та туди входить і Україна. У Фінляндії громадяни вже активно обговорюють політичні події в Інтернеті, висувають пропозиції, розробляють проекти, беруть участь в опитуваннях, в акціях протесту, збирають голоси. Наприклад, зараз активно обговорюється питання скорочення функцій обов'язків та органів місцевого самоврядування, а також об'єднання муніципалітетів за ініціативи ЄС, що є гарним прикладом для України[28,с.53].

За останні роки Швеція та Швейцарія також здійснили значний прогрес у розвитку електронної демократії, впроваджуючи інноваційні підходи до політичної участі громадян.

Швеція визнана однією з найбільш передових країн у сфері е-урядування та електронної демократії. Один із ключових успіхів Швеції – це широке використання цифрових інструментів для забезпечення взаємодії громадян з урядовими органами.

У 1998 році Уряд представляє законопроект «Центральний уряд як сервіс для громадян», що покликаний модернізувати державне управління та менеджмент. Він підкреслює необхідність більш орієнтованої на громадян Адміністрації та визначає ІКТ в якості найважливішого інструменту для поліпшення суспільних послуг. «Державний електронний форум» створений у вересні 2000 року. Активну участь у його розробці та функціонуванні брали члени ради директорів з різних агентств. Передбачалося, що це має бути форум щодо розвитку електронного уряду. У липні 2000 року Уряд представляє програму дій під назвою «Державне управління на службі демократії». Це сприяє розвитку концепції Агентства 24/7, згідно з яким надання послуг через Інтернет має відбуватися цілодобово, сім днів на тиждень, незалежно від поділу обов'язків між державними органами та іншими громадськими організаціями. У

травні 2000 року, доповідь «Агентство 24/7 – Критерії 24/7 установ в адмініструванні» пропонує чотири-шаблевий підхід до реалізації мети – обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень [8, с.102].

Крім того, Швеція активно впроваджує електронне голосування. У 2018 році була проведена успішна пробна кампанія з використання електронного голосування у виборах до Шведського парламенту. Це сприяло збільшенню участі громадян і зниженню бар'єрів для голосування. Шведська електронна система голосування побудована на високих стандартах безпеки та конфіденційності, що забезпечує довіру громадян до процесу. Сьогодні в демократії і політиці універсально застосовується принцип DADDecide, AnnounceandDefend (виріши, оголоси і захищай). Це стара схема, одна з тих, що підлягає заміні, щоб прості люди могли брати ширшу участь у політиці й демократичному процесі. У місті Калікс (Kalix) була зроблена спроба вдосконалення місцевого політичного процесу шляхом залучення людей до участі в ньому через Інтернет. Там пройшов референдум з місцевих податків: чи слід їх збільшити, знизити або залишити на нинішньому рівні? У місцевому референдумі взяло участь 52% населення – майже вдвічі більше, ніж у 20 виборах депутатів Європарламенту, що пройшли кількома роками раніше. Цей процес породив діалог між населенням і місцевими органами влади, що сприяло формуванню міцнішого та активнішого суспільства, що бере участь в політичному процесі [9, с.93].

Щодо Швейцарії, ця країна також визнана однією з провідних в сфері електронної демократії. Швейцарська модель «електронного урядування» передбачає широке використання електронних інструментів для залучення громадян до політичного процесу. Було розроблено та впроваджено інноваційні електронні інструменти для залучення громадян до процесу прийняття рішень. У січні 2007 року Федеральна рада (Сім членів Виконавча рада, та глава держави) представили національну стратегію електронного урядування. Ця національна стратегія є частиною «Стратегії Ради Федерації з інформаційного суспільства в Швейцарії». Вона була розроблена в тісній корпорації з

кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ[37,с.88].

Також, створена в рамках швейцарсько-української програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), програма «EDEM» є надзвичайно цінним інструментом для підвищення підзвітності влади та забезпечення активної участі громади в процесах прийняття рішень. Фінансована Швейцарією та реалізована Фондом Східна Європа у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, програма «EDEM» має на меті забезпечити громадянам легкий і зручний доступ до інструментів електронної демократії.

Один з головних аспектів програми «EDEM» - це надання громадянам можливості активно брати участь у прийнятті рішень через використання різних сервісів та інструментів. Наприклад, місцеві петиції дозволяють громадянам ініціювати збір підписів для висування конкретних вимог чи пропозицій до владних органів. Цей механізм надає можливість громадянам вплинути на прийняття рішень та привернути увагу до певних проблем [32].

Громадський бюджет є ще одним важливим компонентом програми «EDEM». Він дає громаді можливість визначити пріоритетні напрямки витрат бюджетних коштів та активно брати участь у розподілі ресурсів. Цей інструмент сприяє зміцненню довіри між владою та громадою та сприяє більш прозорому та відкритому управлінню фінансовими ресурсами.

Сполучені Штати Америки також займають важливе місце в розвитку електронної демократії. Вони використовують різноманітні електронні інструменти для сприяння політичній участі громадян. Наприклад, існує широке використання соціальних медіа для мобілізації громадської думки, розповсюдження інформації про вибори та залучення громадян до політичних дебатів. Електронні петиції та платформи для збору громадських думок також широко використовуються для залучення громадян до прийняття рішень.

В Німеччині розвиток електронної демократії акцентується на забезпеченні прозорості, відкритості та участі громадян. Наприклад, існують

електронні платформи, які дають змогу громадянам вносити пропозиції до законодавства та співпрацювати з політичними представниками у процесі прийняття рішень. Крім того, електронні системи голосування використовуються на місцевому рівні для забезпечення зручності та ефективності виборчого процесу [2, с. 8].

Франція також здійснює значні кроки у напрямку електронної демократії. Країна активно використовує електронні інструменти для покращення політичної участі громадян. Наприклад, були запроваджені електронні платформи для обговорення законопроектів та збору громадської думки. Крім того, електронна система голосування використовується для забезпечення швидкості та точності виборчого процесу.

У Італії електронна демократія також знаходиться в стадії активного розвитку. Країна використовує електронні інструменти для політичної участі громадян та покращення взаємодії з урядовими органами. Наприклад, існують платформи електронної петиції, де громадяни можуть звертатися до влади зі своїми питаннями та пропозиціями [29, с. 218].

Помітний розвиток спостерігається в галузі електронного голосування. У 2017 році Італія успішно провела децентралізовані вибори з використанням блокчейн-технологій, що дозволило громадянам голосувати електронно і забезпечило високий рівень безпеки та достовірності результатів. Такий підхід сприяє підвищенню участі громадян і зменшенню бюрократичних перешкод у виборчому процесі.

Загальні висновки з розвитку електронної демократії в країнах, таких як Естонія, Швеція, Швейцарія, США, Німеччина, Франція та Італія, показують поступове зростання використання електронних інструментів для політичної участі громадян та покращення демократичного процесу. За даними дослідження проекту ЕРАСЕ (Exchanginggoodpracticesforthepromotionofanactivecitizenshipinthe EU – Обмін хорошими практиками для розвитку активної громадянської позиції в ЄС), найбільш часто використовувалися: електронні консультації (веб-сервіси для

отримання зворотного зв'язку з громадянами з питань політики та державна підтримка участі громадян у плануванні політики), електронні дискусії (форуми громадян та представників державних органів) та веб-трансляції парламентських дебатів, засідань колегіальних органів тощо (рис. 1.4). Кращі практики за інтегрованими даними проекту ЕРАСЕ представлені в Додатку В.

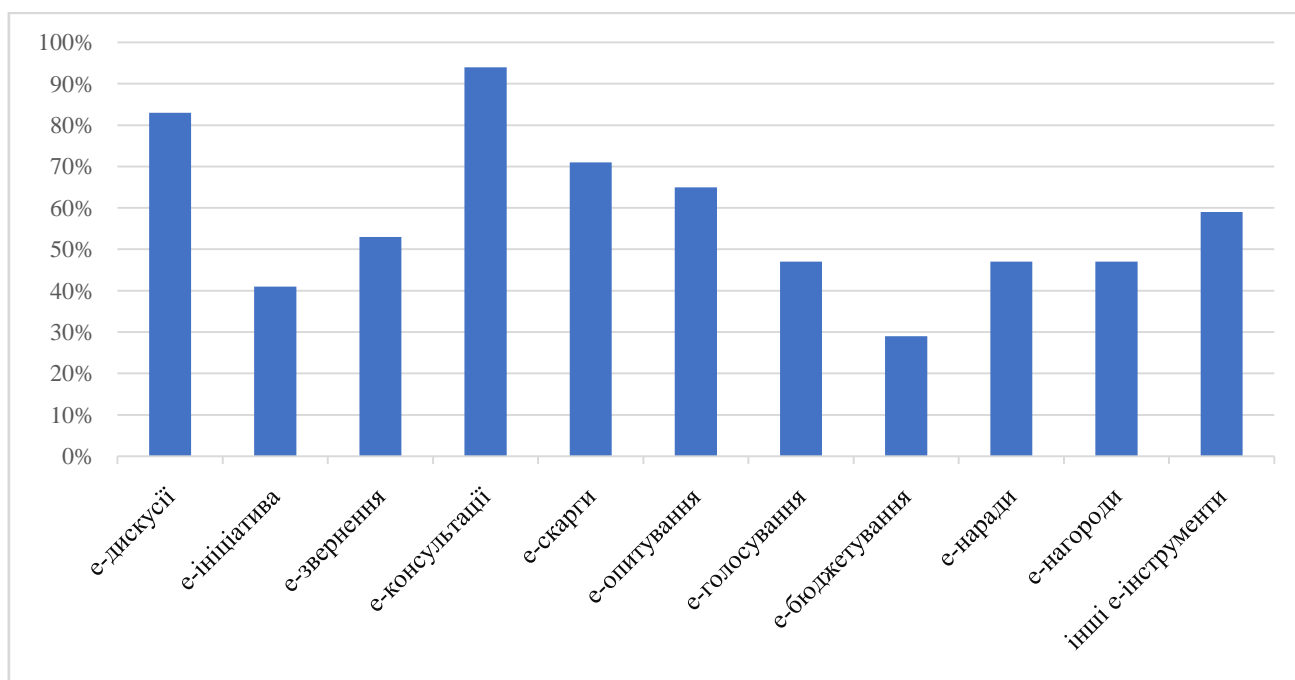


Рис. 1.4. Використання різних інструментів е-демократії в країнах ЄС

Примітка. Складено автором.

Електронна демократія стала важливою складовою сучасної політичної системи, сприяючи залученню громадян до прийняття рішень та підвищенню рівня їхньої участі. Завдяки використанню електронних платформ, соціальних медіа, електронних систем голосування та інших інструментів, громадяни отримують більш прямий доступ до політичного процесу, можуть висловлювати свої думки та сприяти прийняттю рішень [10, с.19].

Сьогодні українські вимоги до кількості підписантів під петицією відповідно до кількості населення держави виглядають так само, як і у Німеччині – 0,06% від загальної чисельності громадян. В інших державах і політичних об'єднаннях ці показники подані Додатку Г.

Як видно з додатку Г цей показник, а також організація процедури подання та розгляду електронних петицій в Україні в середньому відповідає світовим показникам і стандартам. Однак серед експертів є ряд зауважень до суті змін до закону щодо електронних звернень, які, на їх думку, необхідно виправити задля ефективної роботи системи е-петицій. Зокрема, законодавець має встановити певні обмеження для суб'єктів подання електронних петицій, можливостей дублювання їх змісту, встановити відповідальність модераторів порталів і загальну чисельність Інтернет-майданчиків для подання петицій, визначити механізм реалізації тих петицій, які будуть розглядатися як індивідуальні звернення тощо.

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УПРАВЛІННІ «ЦНАП» ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

#### 2.1. Аналіз функціонування електронної демократії в Центрі надання адміністративних послуг Вишневої міської ради

Електронна демократія є невід'ємною складовою сучасного суспільства, яка має великий потенціал для залучення громадян до політичного процесу та підвищення їхньої активності. Впровадження електронної демократії в Україні, зокрема в Центрі надання адміністративних послуг Вишневої міської ради, є важливим кроком у спрощенні взаємодії громадян з органами влади та удосконаленні процесу надання адміністративних послуг. Центр надання адміністративних послуг відіграє ключову роль у забезпеченні доступності та прозорості взаємодії між громадянами та владою [4].

Аналізуючи сучасний стан функціонування електронної демократії в даному Управлінні, варто відповісти на таке питання: «Як саме ЦНАП взаємодіє з громадянами та створює комфортні умови для співпраці з суб'єктами подання запитів на отримання адміністративних послуг?».

Про участь громадян у формуванні ефективної діяльності Управління можна дізнатись розглянувши відгуки самих громадян на сайті відображені у таблиці 2.1.

Аналізуючи дані відгуки можна стверджувати, що є пряма проблема взаємодії Управління та відвідувачів, відсутність зворотного зв'язку та реагування на зауваження. Відслідковуючи період від 2018 по 2022 рік не було ніякої відповіді від керівництва установи на зауваження, невдоволення громадян чи навіть на певні рекомендації, що стосуються покращення функціонування установи та надання адміністративних послуг.

Таблиця 2.1.

## Динаміка відгуків від громадян з 2018 по 2022 роки

Сайт ЦНАПу							
Рік	2018	2019	2020	2021	2022	Негативні	Позитивні
Кількість відгуків	6	0	1	0	1	3	4
Всього	7						
Відгуки користувачів Google							
Рік	2018	2019	2020	2021	2022	Негативні	Позитивні
Кількість відгуків	19	36	12	5	10	23	59
Всього	82						

Примітка: складено автором за даними Google servісу [4].

Адміністратори Центру надання адміністративних послуг Вишневої міської ради мають доступ до різних реєстрів та баз даних, що дозволяє їм ефективно виконувати свої обов'язки. Зокрема, вони підключені до Реєстру територіальної громади, Державного реєстру прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Це дозволяє забезпечити точність та достовірність інформації, що надається громадянам під час надання адміністративних послуг[4].

Сектор реєстрації та ведення реєстру територіальної громади також має спеціалістів, які підключені до Реєстру територіальної громади. Це дозволяє забезпечити актуальність та оновлення інформації про громадян та їх місце проживання.

Одним з найбільш популярних сервісів, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг, є зняття з реєстрації місця проживання та супутні послуги.

На рис. 2.1. зображено динаміку цього напрямку послуг за 2019-2021 роки.



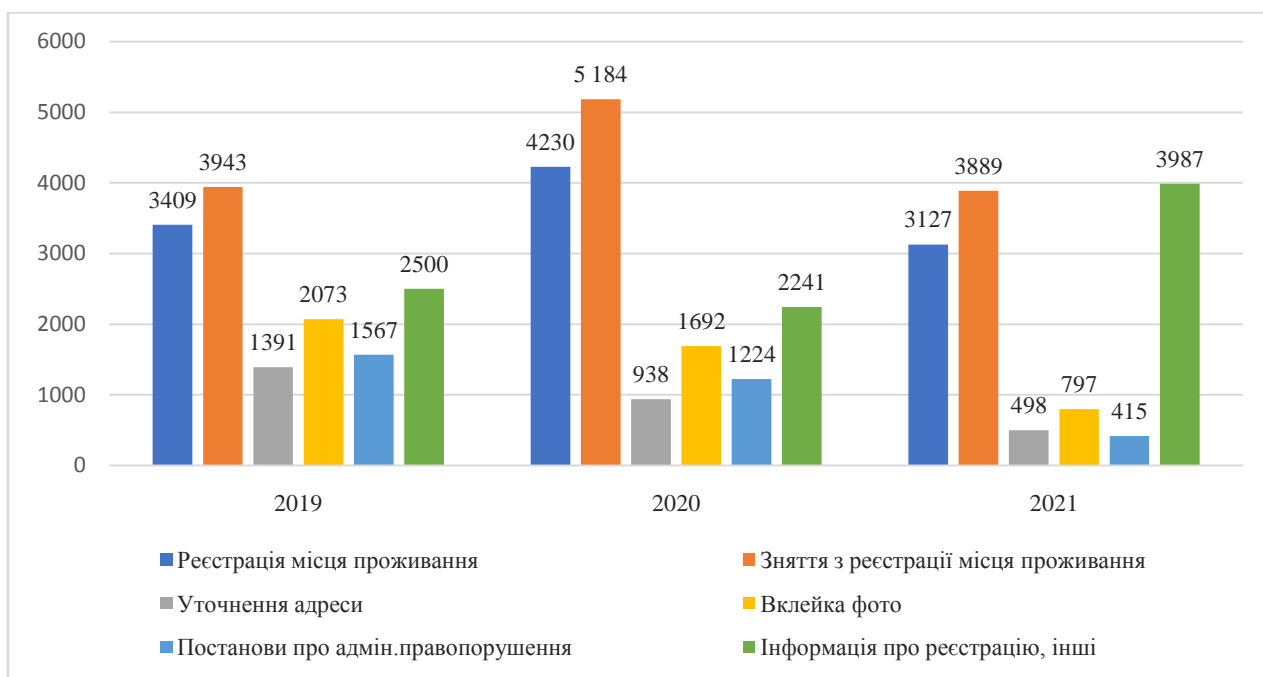


Рис.2.1. Динаміка наданих послуг ЦНАП Вишневої міської ради за 2019-2021 роки

Примітка. Систематизовано автором [4].

Завдяки деяким соціальним факторам, деякі послуги, зокрема оформлення субсидій, отримали великий попит серед громадян. Одним з таких факторів є процес декомунізації, який передбачає зміну назв вулиць та села в м. Вишневе з метою виконання закону «Про засудження комуністичного та націонал-соціалістичного тоталітарних режимів в Україні та заборону пропаганди їхньої символіки». Це спричинило необхідність уточнення адреси мешканців, що входять до цього процесу [4].

Кількість складаних постанов про адміністративні правопорушення істотно зменшилась в наслідок змін в законодавстві стосовно порядку подачі документів (30 календарних днів) на вклеювання фото по досягненню віку, після закінчення цього терміну паспорт вважається недійсним і підлягає обміну.

Кількість адміністративних послуг які надаються в ЦНАП Вишневої міської ради станом на січень 2020 рік налічує 154, такі як:

1. Державна реєстрація юридичної особи.
2. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу.

3. Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту.

4. Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі установчого документа.

5. Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу.

6. Реєстрація місця проживання особи.

7. Інформація про місце реєстрації особи.

8. Інші.

Динаміку найбільш затребуваних послуг можна прослідкувати на рис.2.2.

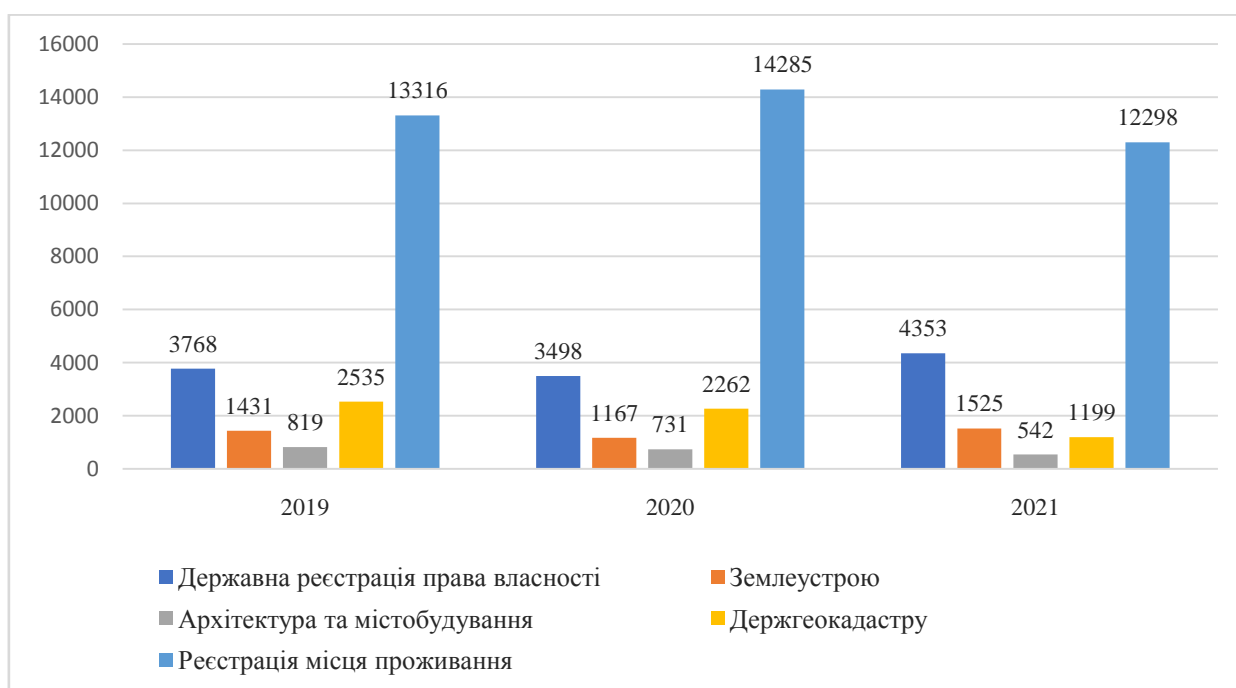


Рис. 2.2. Динаміка надання найбільш затребуваних послуг ЦНАП Вишневої міської ради за 2019-2021 роки

Примітка. Систематизовано автором [4].

Починаючи з 21 травня 2021 року, в Центрі надання адміністративних послуг Вишневої міської ради стала доступною нова послуга – оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та заміна паспорта громадянина України на ID-картку. Це важливий крок у поліпшенні адміністративних послуг для громадян, які планують виїзд за кордон або мають

потребу у заміні свого паспорта [4]. Динаміка оформлення паспортів громадянина України у вигляді ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон в ЦНАП Вишневої міської ради за 2019 рік представлена на рисунку 2.3.

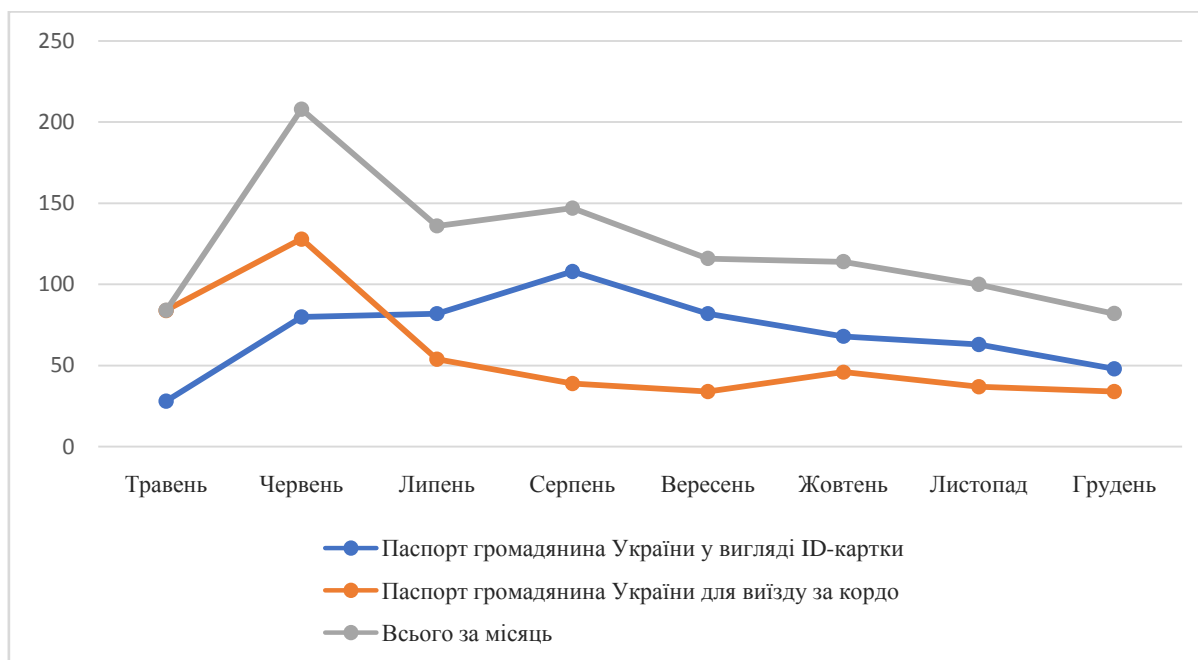


Рис. 2.3. – Динаміка оформлення паспортів громадянина України вигляді ID-картки та закордонних паспортів в ЦНАП Вишневої міської ради за 2021 рік  
Примітка. Систематизовано автором [4].

Після аналізу результатів функціонування Центру надання адміністративних послуг Вишневої міської ради, були виявлені деякі проблеми, які потребують уваги та вдосконалення.

По-перше, веб-сторінка Центру не відповідає вимогам, оскільки матеріали про можливості центру та зміни в законодавстві не оновлюються. Це може призвести до недостовірної та застарілої інформації для відвідувачів.

По-друге, приміщення Центру також потребує оновлення. Воно не відповідає вимогам "прозорого офісу" та не забезпечує зручних умов для відвідувачів. Розділення на кабінети може ускладнювати комунікацію та доступ до необхідної інформації.

По-третє, відсутність електронної черги та реєстраційних терміналів призводить до незадоволеності та напруги серед відвідувачів.

Це може призвести до недоцільного розподілу ресурсів та затримок у наданні послуг.

По-четверте, відсутність інформаційних кіосків та буклетів обмежує доступ до необхідної інформації та підтримки для відвідувачів. Це може створювати певні труднощі для тих, хто не має достатньої інформації про послуги та процедури.

Центр надання адміністративних послуг Вишневої міської ради задля покращення якості обслуговування відвідувачів в 2019 році брав участь в проєкті «U-LEAD», умовою якого є співфінансування місцевої влади, підтримки якої не затверджено [4].

## **2.2. Оцінка процесу запровадження системи електронної демократії в Управлінні «Центрі надання адміністративних послуг» Вишневої міської ради**

Проаналізувавши сучасний стан цифрової демократії в Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вишневої міської ради варто все ж вказати на потенційні шляхи, які можуть слугувати рекомендаціями для розвитку електронної демократії на вищому рівні ніж він є на теперішній час.

Отож, варто почати з того що для повноцінного функціонування цифрової демократії потрібна платформа, сайт для вільного доступу та користування громадянами та суб'єктами звернення, так як у даному ЦНАПі відсутній самостійний сайт і вони прив'язані до сайту Вишневої міської ради.

Для зручності громадян варто на сайті розмістити спливаюче вікно для електронної консультації, вікно може бути запрограмоване на найбільш

поширені питання, що стосуватимуться запропонованих послуг, нюансів отримання, подання та опрацювання звернень.

Інформаційні вкладки – це те без чого сайт не зможе повноцінно існувати, так як електронна демократія це не лише про голосування, звернення, петиції, а і про комфорт для громадян, то інформаційні вкладки мають бути як для звичайних громадян так і для осіб з інвалідністю та вадами зору. Інформація про послуги має бути доступною та зрозумілою для усіх користувачів, якщо потрібні уточнення про це подбає спливаюче вікно.

Окремою вкладкою варто розмістити опитування форму-відгук про діяльність управління, що слугуватиме міні-платформою для рекомендацій, скарг чи відгуків суб'єктів звернення які скористались адміністративною послугою. Кожен відгук повинен бути розглянутий, таким чином пройти фільтрацію та усі доречні корективи будуть враховані у майбутньому. Громадяни мають розуміти важливість їхньої думки для установи, та знати, що їх було почуто. Так як навіть на спільному сайті з Вишневою міською радою «коментарі» не є популярними серед громадян як це показало наше дослідження і на них ніхто не реагує.

Як зазначалося раніше, присутня проблема з інформаційними кіосками в приміщенні ЦНАПу, ці кіоски це необхідна допомога громадянам щоб використати час продуктивніше та не сидіти у черзі за послугою документи на отримання якої можна подати онлайн. Тим самим в інформаційних кіосках можна розмістити QR-код через сканування якого можна перейти на форму-відгук, ця форма може становити стандартні питання та не забиратиме багато часу у людини.

Усе популярніше стали запровадження електронних черг як в лікарні так і в державні установи, це ще один комфортний інструмент для громадян. Це дає можливість записатись на конкретну годину та економити власний час і працівник вже знає скільки відвідувачів буде на той чи інший день. Такий інструмент тимчасово відсутній у даному ЦНАПі, через некеровані повітряні тривоги, що змушує громадян приходити та займати чергу і чекати на подання

документів щоб отримати послугу. Варто відновити такий інструмент, який буде корисним багатьом, також варто популяризувати його серед старшого покоління, вони можуть записатись самостійно, їх можуть записувати в чергу як онуки так і діти, або якщо немає родичів прийти в ЦНАП та записатись на конкретний час чи день. Саме такими діями ми поступово будемо переходити до цифровізації та старше покоління не буде залишатись в стороні.

Актуальним на теперішній час є використання громадянами Інтернет застосунку Telegram, його використовує навіть старше покоління для читання новин з підписками на різноманітні групи. Особливої популярності цей застосунок набув після повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну.

Нами було проведене невелике дослідження, яке може дати відповідь на питання стосовно використання Telegram, як найбільш достовірного джерела інформації. Отож, ми створили інформаційну анкету, яка мала за мету спостереження за виявленням основних джерел одержання громадянами інформації.

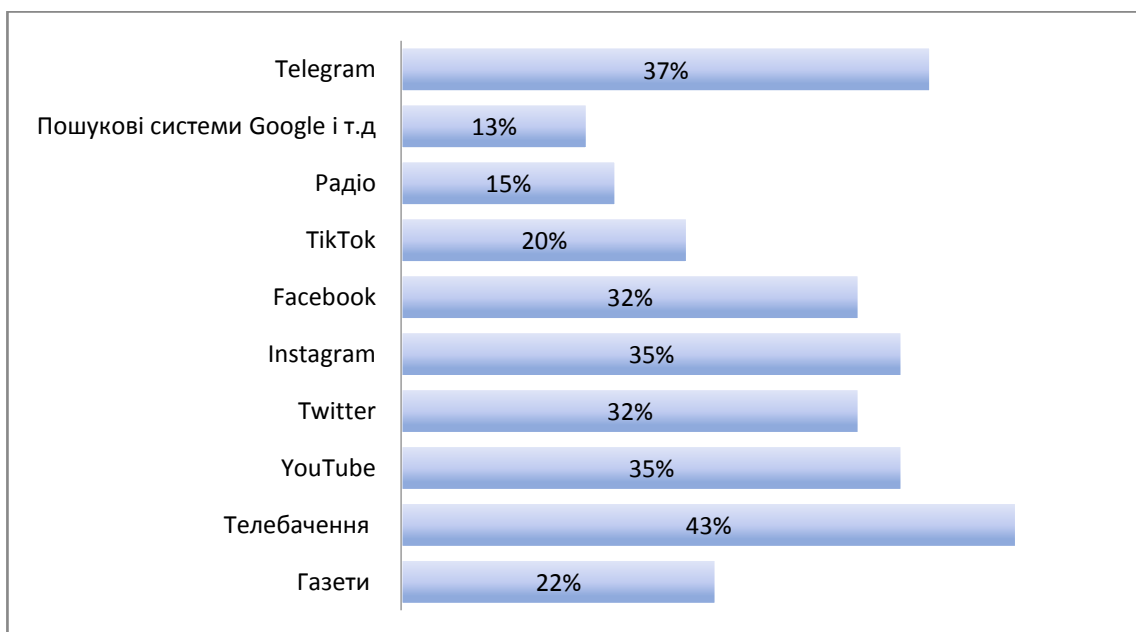


Рис.2.4. Найбільш достовірні джерела інформації на думку респондентів

Примітка. Складено автором.

В опитуванні взяли участь 100 респондентів віковий діапазон яких становив до 70 років. Результати цього дослідження можна прослідкувати на рис.2.4.

Ця платформа вже існує і громадяни вважають її надійним джерелом інформації, чому б цю соціальну мережу не використовувати як зв'язок з громадянами?

Прикладом застосування може бути Телеграм бот з підпискою де будуть публікуватися актуальні зміни у Центрі надання адміністративних послуг, зміни порядку розгляду документів, інструкції, різноманітні опитування щоб дізнатись ставлення громадян до тих чи інших змін, нововведень, публікування зміни/підвищення цін на послуги та відслідковувати реакції громадян. Також громадяни зможуть задавати свої питання та запитувати допомогу по усуненню виниклих проблем під час електронного подання документів.

Підтвердженням реальності застосування цієї платформи управління є Телеграм канали: Центрів надання адміністративних послуг міста Харкова, Чернігова, Івано-Франківська та Одеської міської ради

На сайті можна також розмістити вкладку про електронні петиції, громадян може багато чого не влаштовувати у діяльності ЦНАПу, але їх ніхто не чує або в них є пропозиції що стосуються вдосконалення, але їх теж ніхто не чує. Однією з підстав для електронної петиції може бути розміщення самого Центру надання адміністративних послуг, по-перше, він розташований у підвальному приміщенні, де занадто тісно і мало сонячного світла, а по-друге, немає пандусу для осіб з інвалідністю, які ніяким чином не зможуть відвідати ЦНАП. При сьогоднішніх реаліях війни, не у кожного буде можливість спуститись в дане приміщення.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ НА ОСНОВІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ

#### 3.1. Адаптація зарубіжного досвіду впровадження електронної демократії як моделі поліпшення політичної участі громадян

Електронна демократія визначається як використання сучасних технологій та електронних систем для забезпечення широкої участі громадян у прийнятті політичних рішень та зміцнення їх впливу на політичні процеси. Ця модель поліпшення політичної участі громадян набуває все більшої популярності у багатьох країнах світу. Застосування електронних технологій в політичному процесі має на меті зробити демократію більш доступною, прозорою та ефективною [20, с. 177].

Зарубіжний досвід щодо запровадження електронної демократії свідчить про широкі можливості цієї моделі у покращенні політичної участі громадян. Багато країн успішно впроваджують електронні системи для проведення виборів, здійснення громадського обговорення, збору громадської думки та участі у процесі прийняття рішень.

Переваги електронної демократії, які виявлені у зарубіжному досвіді, включають підвищення рівня громадської участі та залучення до політичних процесів. Шляхом використання електронних платформ та інструментів громадяни можуть брати активну участь у дискусіях, голосуванні та прийнятті рішень, незалежно від їх географічного розташування чи фізичних обмежень. Це сприяє підвищенню рівня довіри до політичних інституцій та зміцненню демократичних цінностей [17, с.149].

Крім того, електронна демократія сприяє збільшенню доступності політичну урізноманітненню засобів виразу громадської думки та підвищенню прозорості політичного процесу. Електронні платформи дозволяють громадянам висловлювати свої погляди, ініціювати обговорення та вносити



пропозиції, що створює механізми для широкого обміну ідеями та поглядами. Крім того, електронні системи забезпечують прозорість в політичному процесі, оскільки громадяни можуть відстежувати етапи прийняття рішень, переглядати документи та бачити результати голосування.

Зарубіжний досвід також відзначає покращення ефективності політичних процесів через використання електронної демократії. Електронні системи дозволяють автоматизувати багато процедур, що раніше вимагали значних зусиль та часу. Це включає проведення виборів, обробку результатів, збір та аналіз даних, що дозволяє зекономити ресурси та скоротити час, необхідний для прийняття політичних рішень [6, с. 28].

Проте, разом з перевагами, зарубіжний досвід також відзначає наявність деяких викликів та недоліків електронної демократії. Зокрема, одним з основних питань є кібербезпека та захист персональних даних. Використання електронних систем вимагає ефективних заходів для запобігання зловживанням та забезпечення конфіденційності голосів та інформації громадян. Крім того, важливо враховувати технологічні бар'єри, оскільки не всі громадяни можуть мати доступ до сучасних технологій та комп'ютерних навичок. Це може призвести до нерівномірного доступу до електронних систем і викликати проблему цифрового розриву між різними соціальними групами.

Крім того, існують сумніви щодо недостатньої репрезентативності та легітимності електронних голосувань. Важливо розробити ефективні механізми для перевірки ідентичності виборців, запобігання підробці та забезпечення достовірності голосування. Це може потребувати впровадження нових технологій аутентифікації та захисту.

Необхідно також враховувати можливість маніпуляцій та впливу з боку небажаних акторів, таких як кіберзлочинці, фейкові акаунти або іноземні суб'єкти. Це ставить під сумнів надійність та інтегритет електронних систем, і потребує вдосконалення заходів кібербезпеки та моніторингу.

Нарешті, важливо зберігати баланс між використанням електронних інструментів та збереженням традиційних форм участі та комунікації.

Необхідно запобігати появі цифрового відокремлення та забезпечувати можливість для тих, хто не має доступу до електронних систем, продовжувати брати участь у політичних процесах.

Усі ці аспекти вимагають уважного аналізу та планування при запровадженні електронної демократії. Досвід зарубіжних країн надає цінні висновки та рекомендації щодо підходів, які можна використовувати в контексті України [15, с. 24].

Усі ці аспекти вимагають уважного аналізу та планування при впровадженні електронної демократії. Досвід зарубіжних країн надає цінні висновки та рекомендації щодо підходів, які можна використовувати в контексті України. Перед реалізацією системи політичної участі громадян у формі електронної демократії, важливо ознайомитись із зарубіжним досвідом та використовувати його для покращення політичного процесу в Україні.

Наприклад, Естонія вважається однією з передових країн у сфері електронної демократії. Вони впровадили електронне голосування, що значно спростило процес виборів та забезпечило високу якість та безпеку голосування. Естонський досвід показує, як можливість електронного голосування збільшує участь громадян у виборчих процесах та сприяє підвищенню довіри до системи.

Швеція вважається лідером у застосуванні електронних петицій та консультацій. Це дозволяє громадянам активно висловлювати свою думку, ініціювати зміни та мати прямий вплив на політичні процеси. Шведський досвід показує, як електронні інструменти можуть зробити процес збору громадської думки більш демократичним та доступним [22, с. 169].

У Нідерландах існує система електронного голосування, яка поєднує використання паперових та електронних голосів. Цей гібридний підхід дозволяє громадянам обирати, яку форму голосування вони вважають зручною, що сприяє більш широкій участі та задоволенню потреб різних груп населення.

Країни, які вже успішно впровадили електронну демократію, надають нам важливі уроки. Вони демонструють, як електронна демократія може

покращити політичну участь громадян. Зокрема, зарубіжний досвід показує, що електронна демократія може забезпечити:

1. Збільшення доступності та зручності: Електронні інструменти дозволяють громадянам брати участь у політичних процесах з будь-якого місця, в будь-який час. Це особливо важливо для людей, які мають обмежений доступ до традиційних форм політичної участі, таких як збори чи засідання.

2. Залучення нових груп громадян: Електронна демократія може зменшити бар'єри участі для молоді, людей з інвалідністю, мешканців віддалених районів та інших соціальних груп. Це сприяє більш рівному представництву і забезпеченню голосу кожного громадянина.

3. Посилення взаємодії між громадянами та політичними представниками: Електронні платформи дозволяють пряму комунікацію між громадянами та обраною владою. Це створює можливість для активного діалогу, обговорення проблем та спільного пошуку рішень.

4. Підвищення прозорості та відповідальності: Електронні системи дозволяють громадянам відстежувати рішення, внесені політичними органами, та контролювати їх виконання. Це сприяє більшій прозорості та забезпечує відповідальність влади перед громадянами.

5. Збільшення швидкості та ефективності процесів: Електронні системи можуть прискорити процеси прийняття рішень, збору голосів та обробки даних. Це дозволяє швидше реагувати на зміни та виконувати рішення, що сприяє більш ефективному функціонуванню політичних систем[23, с.176].

Однак, важливо також враховувати виклики та обмеження електронної демократії. Недоліки, які можуть виникнути, включають:

1. Цифровий розрив: Нерівномірний доступ до інтернету та комп'ютерних технологій може призвести до виникнення цифрового розриву. Це може знизити рівень участі деяких груп населення та спотворити політичну репрезентацію.

2. Кібербезпека: Електронні системи можуть бути піддаються кібератакам та зловмисним діям. Це ставить під загрозу безпеку та

достовірність виборів, а також може спотворити результати та підірвати довіру громадян до системи.

3. Неповнота представництва: Важливо забезпечити, щоб електронна демократія не виключала групи населення, які не мають доступу до технологій або мають обмежені навички використання цифрових інструментів. Це може вимагати додаткових зусиль для забезпечення рівного представництва.

4. Приватність і захист даних: Збір та обробка персональних даних у рамках електронної демократії потребує ефективних механізмів захисту приватності та забезпечення конфіденційності громадян.

5. Загальний досвід зарубіжних країн показує, що електронна демократія може бути ефективним інструментом для покращення політичної участі громадян. Однак, вона вимагає ретельного планування, врахування потенційних ризиків в та впровадження необхідних заходів для забезпечення прозорості, безпеки та рівного доступу до електронних інструментів. Україна може використовувати цей зарубіжний досвід як джерело натхнення для реалізації та запровадження системи електронної демократії[36,с.195].

Вивчення переваг та недоліків електронної демократії допоможе усвідомити потенційні вигоди та ризики, пов'язані з її запровадженням. Подальший аналіз цих аспектів допоможе визначити найкращі практики та запобіжні заходи, які необхідно враховувати при впровадженні електронної демократії в Україні. Зрозуміння переваг та недоліків є важливим кроком у розробці стратегії та виборі оптимального шляху реалізації системи електронної демократії [21, с. 46].

Переваги електронної демократії включають зручність та доступність для громадян. За допомогою електронних систем, громадяни можуть виконувати свої політичні обов'язки безпосередньо з будь-якого місця та в зручний для них час. Це сприяє залученню широкого кола людей, включаючи тих, хто раніше можливо був виключений з політичних процесів через фізичні або інші обмеження.

Зробивши огляд зарубіжного досвіду, можна зробити наступні обширні висновки щодо електронної демократії як моделі поліпшення політичної участі громадян: Електронна демократія є потужним інструментом для забезпечення більшої участі громадян у політичних процесах. Зарубіжний досвід підтверджує, що використання електронних інструментів дозволяє залучити нові групи громадян, забезпечити їх активну участь та підвищити рівень довіри до політичної системи. Електронна демократія сприяє збільшенню прозорості та відповідальності. Завдяки електронним системам громадяни мають можливість стежити за прийняттям та виконанням рішень, контролювати дії політичних представників та вимагати їх відповідальності за прийняті рішення. Країни з успішним досвідом електронної демократії показують, що ця модель сприяє підвищенню ефективності та швидкості прийняття рішень [28, с. 55].

Електронні системи дозволяють прискорити процеси збору голосів, обробки даних та комунікації між громадянами та політичними представниками. Однак, електронна демократія також постає перед викликами та обмеженнями. Цифровий розрив, проблеми кібербезпеки, неповнота представництва та проблеми приватності та захисту даних є факторами, які потребують уважного вирішення та впровадження необхідних заходів.

### **3.2. Пріоритетні напрями становлення та реалізації електронної демократії в Україні**

Україна знаходиться на етапі активного розвитку електронної демократії. Процес формування законодавчої бази для функціонування електронної демократії розпочався у 2003 році з прийняття законів, що регулюють електронні документи, електронний документообіг та електронний цифровий підпис. Важливими передумовами для розвитку електронної демократії в Україні стали зростання доступу населення до Інтернету та швидкий розвиток ІТ-сектору.

Громадянське суспільство активно бере участь у становленні електронної демократії в країні. Це проявляється у включенні громадських організацій, активістів та експертів у процес розробки та впровадження нових ініціатив у сфері електронної участі та електронного громадянства. Вони виступають ініціаторами та учасниками проектів, спрямованих на розвиток електронних інструментів у політичному процесі, забезпечення прозорості та відкритості влади, а також залучення громадян до прийняття рішень [30, с. 35].

Розвиток електронної демократії в Україні зазнав значних змін і отримав визнання від ООН. За оцінками, з 2015 року Україна значно підвищила свої позиції у рейтингу розвитку електронної демократії і наразі займає 46-е місце. У листопаді 2017 року Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронної демократії до 2020 року, що визначило важливу стратегічну спрямованість країни.

Згідно з цією концепцією, Україна планувала завершити формування нормативно-правової бази для розвитку електронної демократії до 2020 року. Хоча поки що в країні ще не впроваджені такі інноваційні рішення, як електронне голосування або цифровий паспорт, українські громадяни вже можуть скористатися деякими інструментами електронної демократії.

Українські веб-сайти центральних органів влади та місцевого самоврядування грають ключову роль у розвитку електронної демократії. Ці сайти інформують суспільство про діяльність органів влади, спрощують доступ до відкритих даних та державних послуг для громадян. Наприклад, сайт Верховної Ради України публікує законодавчі акти після їх прийняття, а судова система представлена в Інтернеті через Єдиний державний реєстр судових рішень.

Більшість центральних органів влади України мають свої веб-сайти, де часто є присутність в соціальних мережах. Однак, рівень інтерактивності цих веб-сторінок відрізняється. Поки що інформування громадян відбувається переважно у форматі «згори – вниз», що виявляється недостатнім для повноцінного функціонування електронної демократії.

Для досягнення повноцінної електронної демократії веб-сайти органів влади повинні забезпечувати ефективну взаємодію з громадянським суспільством. Важливим кроком є перехід від односторонньої передачі інформації до взаємної комунікації між владою та суспільством. Процес цього переходу є постійним і триває в даний час [27, с. 47].

На місцевому рівні електронна демократія представлена передусім сайтами місцевих рад, а також низкою спеціалізованих сервісів. Серед найбільш успішних прикладів – Контактний центр Києва 1551, сайт «Панель міста» Львівської міської ради, віртуальна приймальня мера в Івано-Франківську тощо. Також ефективну взаємодію між громадянами та місцевою владою забезпечує портал «Відкрите місто», до якого підключені вже 50 міст в Україні.

Одним з найважливіших інструментів електронної демократії в Україні є система електронних петицій. Вона була впроваджена на підставі змін, внесених до Закону України «Про звернення громадян» у 2015 році, що стосувалися електронних звернень та петицій. Адміністрація Президента України стала першою державною установою, яка запровадила сервіс електронних петицій. Ця ініціатива знайшла успіх, оскільки протягом першого року системи понад 2 мільйони громадян підтримали різні петиції.

Для розгляду петиції Адміністрацією Президента потрібно зібрати 25тисяч підписів протягом 3 місяців. Пізніше інші установи також відкрили сторінки для подання електронних петицій. В даний час електронні петиції впроваджені на всіх рівнях влади в Україні. Цей інструмент дозволяє громадянам виражати свої позиції і спільно впливати на прийняття рішень[6,с.25].

На місцевому рівні електронні петиції ефективно функціонують за допомогою системи e-dem.in.ua, яка використовується у понад 140 громадах. Ця система вимагає ідентифікації користувачів через Bank ID або мобільний телефон. Багато місцевих рад також мають свої сервіси електронних петицій, і серед них успішно зарекомендував себе портал електронних петицій Київської

міської ради. Для того, щоб петиція була розглянута на цьому порталі, необхідно зібрати 10 тисяч підписів протягом 90 днів.

Ще одним важливим інструментом електронної демократії на місцевому рівні є громадські бюджети участі. Це означає, що частина місцевого бюджету спрямовується на проекти, запропоновані самими громадянами, і вибір проектів здійснюється через електронне голосування. Такі бюджети участі діють у Києві та багатьох обласних центрах. Цей підхід дозволяє громадянам брати активну участь у процесі розподілу бюджетних коштів та визначати пріоритети для своїх громад.

Електронні декларації були запроваджені в Україні за підтримки Європейського Союзу у 2016 році. Високопосадовці мають щорічно декларувати в електронному вигляді наявні фінанси та майно. Подані декларації доступні онлайн на сайті <https://declarations.com.ua/>. Для заповнення декларацій використовуються цифрові підписи, що надаються Міністерством юстиції України. Таким чином, система електронних декларацій забезпечує нагляд громадськості за статками державних службовців та політиків[3,с.32].

Однією з найбільш ефективних українських реформ 2010-х років стало впровадження системи контролю державних закупівель ProZorro. Вона прийшла на зміну паперовим тендерам та дозволила зекономити значні обсяги державних коштів. Система ProZorro отримала міжнародне визнання, посівши перше місце у міжнародному конкурсі систем державних закупівель, а з 2017 року система електронних закупівель, заснована на досвіді ProZorro впроваджується у Молдові.

Портали відкритих даних мають на меті спростити доступ громадян до публічної інформації. Особливість відкритих даних полягає у тому, що вони надаються у спеціальних форматах, які придатні для автоматичної обробки комп'ютерами. Це важливо, оскільки великі обсяги інформації потребують значних зусиль, якщо використовувати тільки людську працю. Тому для роботи з відкритими даними використовується спеціальне програмне забезпечення, а в



майбутньому для обробки цих великих обсягів даних може використовуватися штучний інтелект [35, с. 38].

Україна вже досягла значних результатів у розвитку відкритих даних. Один з найважливіших сервісів у цій сфері – OpenDataBot, який дозволяє працювати з відкритими даними. Також в 2015 році було відкрито Єдиний державний веб-портал відкритих даних, який надає доступ до даних органів влади.

Особливою рисою розвитку електронної демократії в Україні є активна роль громадських діячів у соціальній мережі Facebook. Українська фейсбук-спільнота виявила значну громадянську активність, особливо під час подій Євромайдану 2013-2014 років та наступних трансформаційних процесів у країні. Facebook став платформою для суспільно-політичних дискусій та формування громадської думки [30, с. 28].

Україна, як сучасна демократична країна, постійно розвивається та шукає способи залучення громадян до прийняття рішень та підвищення їхньої активності в політичному процесі. Один з потенційних шляхів досягнення цієї мети – це впровадження та реалізація системи електронної демократії.

Електронна демократія базується на використанні сучасних інформаційних технологій та електронних комунікаційних засобів для поліпшення взаємодії між громадянами та державою, забезпечення широкого доступу до інформації та демократичного участі в процесах прийняття рішень. Завдяки електронним технологіям, громадяни можуть взаємодіяти з урядовими структурами, обмінюватись думками та ідеями, брати участь у громадських консультаціях, голосуваннях та обговореннях питань відкрито та прозоро [31, с. 64].

Розвиток електронної демократії в Україні може відбутися за допомогою ряду потенційних шляхів, які сприятимуть залученню громадян до політичного процесу та підвищенню їхньої активності:

1. Розвиток електронного голосування: Впровадження системи електронного голосування на виборах та референдумах дозволить громадянам

брати участь у виборчому процесі швидше та зручніше, забезпечуючи безпеку та достовірність голосування.

2. Електронні петиції та обговорення громадських питань: Створення спеціальних електронних платформ для подання петицій та обговорення громадських питань дозволить громадянам висловлювати свої думки, ідеї та конструктивні пропозиції, що стосуються важливих справ держави.

3. Електронні консультації та громадські дебати: Забезпечення можливості проведення електронних консультацій та громадських дебатів залучить громадян до обговорення важливих публічних питань та прийняття рішень.

4. Відкритість та доступ до інформації: Забезпечення широкого доступу до публічної інформації про діяльність державних органів та урядових структур через електронні ресурси сприятиме прозорості та відповідальності владних структур перед громадянами.

5. Електронна освіта та інформаційна грамотність: Розширення доступу до електронної освіти та навчання громадян інформаційній грамотності допоможе забезпечити їхню активну участь у електронних процесах демократії. Це може включати навчання основам електронного голосування, використання електронних платформ та інструментів електронної демократії.

6. Залучення громадських організацій та експертів: Співпраця з громадськими організаціями та експертами з питань електронної демократії може забезпечити належне проектування та впровадження електронних систем, враховуючи потреби та побажання громадян.

7. Підтримка технологічного розвитку: Необхідно забезпечити належну підтримку технологічного розвитку та інфраструктури для ефективного функціонування системи електронної демократії. Це включає розробку та модернізацію веб-платформ, забезпечення кібербезпеки та високої швидкості інтернет-з'єднання [26, с. 32].

Таким чином, скориставшись запропонованими шляхами, Україна може вийти на зовсім інший рівень функціонування у сфері цифрової демократії. Будуть зруйновані кордони між владою та громадянами, а рішення стосовно

державотворення будуть прийматись з врахуванням інтересів громадян за їхніми ініціативами.

## ВИСНОВКИ

Основні наукові результати бакалаврської роботи дозволили розв'язати актуальне наукове завдання, яке полягало в теоретичному обґрунтуванні й розробленні практичних рекомендацій щодо впровадження зарубіжного досвіду розвитку цифрової демократії в Україні. В результаті проведеного дослідження були зроблені наступні висновки.

1. З'ясовано сутність, принципи функціонування та форми впровадження електронної демократії. Представлено власне визначення поняття електронної (цифрової) демократії як форми взаємодії громадян та органів влади між собою за допомогою Інтернет комунікацій з метою створення комфортних умов та врахування інтересів суб'єктів звернення для державотворення. Визначено, що основна мета електронної демократії полягає у забезпеченні активної участі громадян в процесах прийняття рішень, що стосуються їхнього життя та діяльності. Принципами функціонування цифрової демократії виступають такі, як: доступність, безпека, довіра, участь, прозорість. Формами впровадження електронної демократії є: е-голосування, е-петиції, е-консультування, е-платформи для звітування, е-звернення, е-зворотній зв'язок, е-моніторинг влади.

2. Вивчено світовий досвід електронної демократії на прикладі таких країн, як: Естонія, Фінляндія, Німеччина, Швеція, Швейцарія, США, Франція, Італія. Зокрема, одним з основних питань є кібербезпека та захист персональних даних при використанні інструментів електронної демократії. Важливо зберігати баланс між використанням електронних та збереженням традиційних форм участі та комунікації. Необхідно запобігати появі цифрового відокремлення та забезпечувати можливість для тих, хто не має доступу до електронних систем, продовжувати брати участь у політичних процесах. Світовий досвід електронної демократії показує, що використання електронних інструментів може позитивно вплинути на політичну участь громадян. Країни, які успішно впровадили електронну демократію, спостерігають зростання

інтересу громадян до політичних процесів, підвищення рівня участі та залучення нових груп населення.

3. Проаналізовано функціонування електронної демократії в Управлінні «Центрі надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вишневої міської ради. Адміністратори Центру надання адміністративних послуг Вишневої міської ради мають доступ до різних реєстрів та баз даних, що дозволяє їм ефективно виконувати свої обов'язки. Про те, є пряма проблема взаємодії Управління та відвідувачів, відсутність зворотного зв'язку та реагування на зауваження, відсутність будь-яких форм цифрової взаємодії, а консультацію можливо провести лише по телефону.

4. Оцінено процес запровадження системи електронної демократії в Управлінні «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вишневої міської ради. Зокрема для запровадження електронної демократії варто створити певне підґрунтя для управління, а саме: варто почати з того що для повноцінного функціонування цифрової демократії потрібна платформа, сайт для вільного доступу та користування громадянами та суб'єктами звернення; спливаюче вікно з електронними консультаціями; інформаційні вкладки; е-опитування, форма-відгук для налаштування зворотного зв'язку, інформаційні кіоски, електронні черги, Telegram-бот, електронні петиції.

5. Запропоновано адаптацію зарубіжного досвіду впровадження електронної демократії, як моделі поліпшення політичної участі громадян, через її переваги та недоліки. Зокрема перевагами можуть бути:

- збільшення доступності та зручності;
- залучення нових груп громадян;
- посилення взаємодії між громадянами та політичними представниками;
- підвищення прозорості та відповідальності;
- збільшення швидкості та ефективності процесів.

Що стосується недоліків спричинених електронною демократією це насамперед: цифровий розрив, порушення кібербезпеки, неповнота представництва, порушення приватності та захисту даних.

Для уникнення певних з перелічених недоліків, можна скористатись блокчейн – технологіями та цифровим ідентифікаційним номером, які використовуються у розвинутих країнах світу.

6. Визначено пріоритетні напрями становлення та реалізації електронної демократії в Україні, а саме:

- розробка та прийняття відповідних законодавчих актів, які регулюють використання електронних інструментів у політичних процесах, забезпечують кібербезпеку та захист персональних даних.

- розвиток та покращення інфраструктури, включаючи швидкий та надійний Інтернет-з'єднання, доступність комп'ютерів або мобільних пристроїв для громадян, а також розробку безпечних та зручних веб-платформ та програмного забезпечення.

- розвиток електронного голосування та інших електронних інструментів для забезпечення участі громадян у прийнятті політичних рішень, включаючи електронні петиції, громадські консультації та онлайн-дискусії.

- забезпечення конфіденційності, захисту персональних даних та кібербезпеки в електронних системах, включаючи використання сучасних технологій шифрування та ідентифікації.

- посилення співпраці між державними інституціями, громадським сектором та приватними компаніями для спільного розвитку та впровадження електронних рішень у політичні процеси.

Впровадження електронної демократії в Україні може мати значний вплив на політичну участь громадян, забезпечуючи їм більшу доступність до політичних процесів, зручність участі та широкі можливості висловлювати свою думку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімов А.В. Електронна демократія як альтернативна форма управління в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління.* 29(68). 2018. С. 23-27.
2. Архипенко І. Зарубіжний досвід децентралізації влади: уроки для України // *Державне управління та місцеве самоврядування: Збірник наукових праць.* 2018. Вип. 4. С. 7–15.
3. Берназюк О. О. Електронне урядування як особлива форма публічного управління: поняття та проблеми запровадження. *Наук. вісник Ужгород. нац. ун-ту.* Серія Право. 2019. Вип. 55. Том 2. С. 32–35.
4. Вишнева міська рада. URL: <https://vyshneve-rada.gov.ua> (дата звернення: 30.05.2023)
5. Войнова Е. О., Електронна демократія: трансформація та осмислення. *Південноукраїнський національний педагогічний університет ім. К. Д. Ушинського.* 2020. С. 21-29.
6. Грицяк Н. В. Державна політика у сфері надання доступу до публічної інформації : навч.-метод. матеріали. Київ: НАДУ, 2016. 32 с.
7. Грицяк Н. В. Електронна демократія як інструмент посилення інформаційної прозорості влади. *Держава та регіони. Соціальні комунікації.* 2017. № 4. С. 223-226.
8. Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко, С.К., Рубан І.А., конспект лекцій. Київ, 2012. 264 с.
9. Дніпренко Н. К. Електронна демократія. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування : зб. матеріалів наук.-практ. конф. К.: НАДУ, 2018. С. 85-88
10. Доцяк І.І. Електронна демократія: *Навчально-методичний посібник для студентів. Напрямок підготовки 052 «Політологія», «Політологія, національна безпека»* Івано-Франківськ: ВДВ ЦІТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2021. 36 с.

11. Електронна демократія : навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловійов; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ, 2015. 66 с.
12. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Київ, 2017. Ч. 1: Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / [В. Я. Малиновський, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко]. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. 70 с.
13. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 3: Електронна демократія: основи та стратегії реалізації / [Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, І.Б. Жилияєв]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.
14. Золотар О. О. Електронна демократія і цифрова диктатура / О. О. Золотар // Інформація і право. 2017. № 4. С. 16-25.
15. Інструменти е-демократії у містах України. *Інформаційно-аналітичний довідник* / А. Ємельянова, М. Довбенко, П. Завадська, Д. Хуткий, С. Лобойко, М. Наход; За ред. С. Лобойка, М. Находа, Д. Хуткого. К., 2017. 58с.
16. Історія інтернет-голосування в Швейцарії. *Вісник Центральної виборчої комісії*. Листопад 2020. С. 28
17. Капніна Л. В. Аналіз динаміки розвитку електронного урядування в Україні. Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством : зб. наук. праць III студ. наук. конф. (м. Вінниця, 5 листопада 2018 р.) . Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2018. С. 144–117.
18. Капніна Л. Особливості рейтингового управління соціальним розвитком регіону. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. Вінниця, 2018. Вип. 47. С. 246–249.
19. Капніна Л.В., Ніколіна І.І. Оцінювання розвитку електронного урядування в Україні. Науковий та інноваційний потенціал презентації : зб. наук. праць «ЛОГОΣ» з матеріалами міжнар. наук.-практ. конф., м. Опале, 18 листопада 2018 р. Рівне : «Волинські обереги», 2018. Т.6. С. 118-132.



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

21. Кондаков К. Г. Доцільність впровадження в Україні досвіду е-урядування зарубіжних країн. Держава та регіони: наук.-виробн. журн. Серія: Державне управління. Класич. приват. ун-т. Запоріжжя: Класич. приват. ун-т, 2016. №4. С. 46-49.

22. Константинівська А. Електронне голосування як інструмент електронної участі громадян. *Вісник Львівського університету. Серія: Філософсько-політологічні студії*. 2018. С. 162-167.

23. Кохалик Х. Світовий досвід впровадження електронної демократії: проблеми та досягнення. *Ефективність державного управління*, 2015. С.169-174.

24. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. К., 2010.166 с.

25. Літвінова Н. Проблеми надання адміністративних послуг громадянам із використанням інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування : зб. матеріалів наук.-практ. конф. Київ : НАДУ, 2018. С. 85-88.

26. Міжнародні стандарти та найкращі практики е-голосування. *Вісник Центральної виборчої комісії*. Лютий 2020. С. 32–33.

27. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді ; за. заг. ред. І.С. Куспьяк, А.О. Серенок. Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2016. 85 с.

28. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді ; за. заг.

ред. І.С. Куспляк, А.О. Серенок. Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. 78 с.

29. Нестеренко Є. О. Дайджест опитувань U-Report: II квартал 2021 р. (стажування та працевлаштування, електронна демократія, соціальні мережі та медіаграмотність) Є. О. Нестеренко, К. В. Людоговська Український соціум. 2021. № 2. С. 214-224.

30. Нікітюк А.Р. Оцінювання розвитку електронного урядування в Україні. Управління. 2018. №4. С. 28–38.

31. Ніколіна І. І., Бондар М.В. Теоретичні засади оцінювання ефективності управління регіональним соціальним розвитком. Економіка. Фінанси. Менеджмент : актуальні питання науки і практики. 2017. №4(20). С.63–71.

32. Офіційна платформа електронної демократії «EDEM». URL: <https://e-dem.ua> (дата звернення: 30.05.2023)

33. Політанський В. С. Новаційно-правові погляди стосовно стадій розвитку електронного урядування. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2018. Т. 25, № 1. С. 162–176.

34. Романчук О. З. Удосконалення електронного урядування в контексті ефективної системи цифрової ідентичності *Право UA*. 2020. №1. С.16–21.

35. Савка В. Є., Мишок Р. Р. Електронна демократія в Україні: інституційний аналіз. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*. 2018. Вип. 41. С. 35–41.

36. Серенок А. О. Публічне управління розвитком електронного урядування окремих країн Європейського Союзу. Теорія та практика державного управління. 2017. Вип. 3. С. 195-201.

37. Чукут С.А. Електронна демократія: сутність та основні етапи Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування : зб. матеріалів наук.-практ. конф, Київ : Вид-во НАДУ, 2018 с. 85-88.

38. Чукут С.А. Сутність електронного уряду та принципи його організації. Вісн. НАДУ, Київ : Вид-во НАДУ, 2016. с. 429-433.

39. Шимко О.В. Зарубіжний досвід розвитку цифрової демократії та впровадження його в Україні. *СХХІ Міжнародна інтернет — конференція «Розвиток науки та техніки під час світової кризи»*. Запоріжжя, березень 2023. С.132- 135.

40. Шимко О.В. Цифрова демократія в Україні як шлях до соціально-економічного розвитку та національної безпеки країни під час воєнних дій. *Міжвузівська науково-практична конференція здобувачів вищої освіти і молодих вчених «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи»*. Львів, березень 2023. С. 147-149.

## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Форми електронної демократії

Назва	Зміст
Е-голосування	вибори або референдум, які передбачають використання електронних засобів як мінімум безпосередньо при проведенні голосування.
Е-петиції	звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з вимогою розглянути важливе питання чи вирішити проблему.
Е-консультації	засіб збору поглядів визначених осіб або широкої громадськості з конкретного політичного питання без необхідності зобов'язувати їх діяти відповідно з його результатом.
Е-платформи для звітування	платформи подачі звітної інформації для громадян на основі досвіду функціонування системи ProZorro
Е-звернення	електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи та підписуючи звернення, можуть брати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі онлайн.
Е-зворотній зв'язок	контактування влади та суб'єктів звернення використовуючи Інтернет технології
Е-моніторинг влади	засіб спостереження, відстеження загальних тенденцій та змін, що відбуваються у державі

## Основні цілі електронної демократії

Назва	Зміст
Доступність	електронні інструменти повинні бути доступні для всіх громадян, незалежно від їх соціального статусу чи технічної освіти.
Прозорість	онлайн-доступ громадян до публічної інформації
Підзвітність	реагування влади на електронні звернення і запити громадян щодо політичної та громадської діяльності
Дискусії	форми колективних обговорень, для знаходження розв'язку порушених питань висловлюючи свої власні міркування, зіставляючи погляди опонентів на проблему
Згуртування	спроможність до спільних значущих дій, колективного прийняття рішень
Субсидіарність	цифрова демократія не замінює собою демократію, а лише становить підтримку демократії використовуючи різні Інтернет технології
Включення	політичного та технологічного озброєння громадян незалежно від віку, статі, освіти, соціально-економічного стану, мови, особливих потреб і місця проживання;
Інклюзивність	збільшення ступеня залучення громадян у використанні форм та інструментів цифрової демократії
Довіра	впевненість громадянина у цілісності та недоторканості власних даних, які обробляються за допомогою Інтернет технологій
Участь	пряме залучення населення до громадського життя, врахування поглядів кожного громадянина на політичну ситуацію

Передові іноземні практики – приклади використання інструментів е-демократії

Рівень	Випадок	Е-інструменти	Рівень	Зміст адміністративної діяльності
Інформація	Випадок 1: <i>Австрійський портал</i>	Е-інформування	національний	Дозволяє пошук інформації відповідно до теми, регіону, історії, методів тощо.
	Випадок 2: Латвійський сайт громадської політики	Е-інформування	національний	Інтернет-ресурс громадської політики в Латвії, що інформує щодо громадської думки і інших питань, важливих для демократичного розвитку громадянського суспільства Латвії.
Консультації	Випадок 1: <i>Австрійський портал Wahlkabinet.at</i>	Е-ініціативи, е-дискусії, зворотній зв'язок, е-консультації,	національний	Wahlkabine.at («виборча дільниця») дозволяє громадянинові порівняти політичні погляди з партійними за умов повної анонімності.
	Випадок 2: <i>Фінський форум Otakantaa.f</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	національний	Otakantaa.fi сприяє громадській ініціативі громадян (у тому числі – анонімно), е-участі в процесах прийняття державних рішень. Громадяни та чиновники обговорюють державні проекти на сайті.
	Випадок 3: <i>Датський OdderNettet</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	місцевий	Веб-сайт забезпечує самообслуговування громадян, обговорення в е-форумах та інформує про важливі місцеві новини.

Рівень	Випадок	Е-інструменти	Рівень	Зміст адміністративної діяльності
Інформація	Випадок 1: <i>Австрійський портал</i>	Е-інформування	національний	Дозволяє пошук інформації відповідно до теми, регіону, історії, методів тощо.
	Випадок 2: Латвійський сайт громадської політики	Е-інформування	національний	Інтернет-ресурс громадської політики в Латвії, що інформує щодо громадської думки і інших питань, важливих для демократичного розвитку громадянського суспільства Латвії.
Консультації	Випадок 1: <i>Австрійський портал Wahlkabinet.at</i>	Е-ініціативи, е-дискусії, зворотній зв'язок, е-консультації, е-опитування	національний	Wahlkabinet.at («виборча дільниця») дозволяє громадянинові порівняти політичні погляди з партійними за умов повної анонімності.
	Випадок 2: <i>Фінський форум Otakantaan.fi</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	національний	Otakantaan.fi сприяє громадській ініціативі громадян (у тому числі – анонімно), е-участі в процесах прийняття державних рішень. Громадяни та чиновники обговорюють державні проекти на сайті.
	Випадок 3: <i>Датський OdderNettet</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	місцевий	Веб-сайт забезпечує самообслуговування громадян, обговорення в е-форумах та інформує про важливі місцеві новини.

Вимоги щодо кількості підписів під е-петицією  
в окремих країнах

Держава, об'єднання держав	Кількість населення, осіб	Необхідна кількість підписів для оприлюднення петиції	% від загальної чисельності населення
Україна	близько 44 млн	25 тис	0,06 %
США	близько 319 млн	100 тис.	0,03 %
Німеччина	81 млн	50 тис.	0,06 %
Велика Британія	близько 64 млн	100 тис.	0,16 %
Фінляндія	понад 5 млн	50 тис.	1 %
Латвія	понад 2 млн	10 тис.	0,5 %
ЄС	понад 503 млн	1 млн	0,2 %



**Виконала:** студентка 4  
курсу за спеціальністю 281  
Публічне управління та \_\_\_\_\_  
адміністрування \_\_\_\_\_ Ольга ШИМКО

**Науковий керівник:** доцент  
кафедри публічного  
управління та \_\_\_\_\_  
адміністрування,  
кандидат економічних наук, \_\_\_\_\_  
доцент \_\_\_\_\_ Людмила ВАГАНОВА

**Робота допущена до  
захисту:**  
завідувач кафедри  
публічного управління та \_\_\_\_\_  
адміністрування,  
д.держ.упр., професор \_\_\_\_\_ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ