

УДК 35.072.3.

DOI <https://doi.org/10.32840/pdu.2023.2.17>**Д. М. Заболотенко**аспірант кафедри управління та адміністрування
КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ

У статті проаналізовано сучасний стан використання інформаційних технологій в системі взаємодії органів державного управління та громадян України. Зокрема, автором визначено основні вектори та електронні ресурси які стають джерелом подібної взаємодії; здійснена спроба охарактеризувати переваги та недоліки використання відповідних ресурсів. Основний акцент поставлено на висвітленні сучасних досягнень у плані реалізації проекту «держава у смартфоні» та головному ресурсі проекту – урядовому інтернет-порталі «Дія». Визначено, що «Дія» маючи два варіанти функціонування: розширений у вигляді інтернет сайту та вужчий у формі мобільного додатку, поступово перетворюється у єдиний портал отримання державних послуг фізичними та юридичними особами, зареєстрованими в Україні. В реаліях сучасності, «Дія» – не тільки додаток з документами, але й постійно прогресуючий ресурс, який дозволяє задовольнити значний масив потреб громадян України, особливо в умовах проблем покликаних повномасштабним вторгненням РФ. Поряд з «Дією» використовуються й інші засоби зв'язку з громадськістю: використання електронної пошти, соціальних мереж, електронних профільних порталів тощо. Здійснений аналіз електронних порталів, відповідно до можливостей послуг, що вони надають зведено автором статті у відповідну таблицю.

Відзначено, що інформатизація взаємин між державою та громадянами сприяє не тільки мобільності надання послуг, але й зумовлює скорочення витрат на утримання матеріальних закладів та їх працівників. Однак, подана система лише вибудовується та має певні недоліки, як з боку неповноти послуг, отримання яких можливо віртуально, так і недостатньою кібербезпекою, як результат на сьогодні вона потребує удосконалення. В перспективі подібна взаємодія має стати прерогативою у повоєнній Україні. У висновках наголошується, що побудова ефективної системи взаємодії держава – громадянин, потребує не тільки інформаційного забезпечення, але й підготовки кваліфікованих фахівців, створення окремих підрозділів, які б працювали виключно електронними заявками та подолання кіберзагроз.

Ключові слова: модель G2B, електронна взаємодія, «держава в смартфоні», електронна взаємодія і громадськістю, онлайн-запит, інтернет-портал «Дія».

Постановка проблеми. Диджиталізація державного сектору на сьогодні є одним з пріоритетів України. Масове поширення інформаційно-комунікативних технологій серед населення, створення мобільного суспільства, коли вирішення багатьох питань потребує якомога меншого використання часових ресурсів призвели до потреби у створенні електронної системи взаємодії між державними установами, як тим, хто надає послуги та

громадянами, які є споживачами послуг. Створення електронної системи взаємодії між державними установами та громадськістю є важливим кроком у розвитку цифрового суспільства. Це дозволить забезпечити більш швидкий та доступний доступ до державних послуг, скоротити бюрократичні процедури та забезпечити ефективніше використання бюджетних коштів. Розробка та впровадження такої системи є важливим завданням для уряду,

оскільки це дозволить покращити рівень життя громадян та забезпечити більш прозору та відкриту владу. Як наслідок, актуальним постає вивчення сучасного стану сформованості електронної взаємодії між органами державного управління та громадськістю та подальших перспектив у поданому напрямі.

Метою статті поставлено дослідити сучасний стан використання інформаційних технологій для поліпшення взаємодії між державними органами та громадськістю. Зокрема передбачено визначити основні вектори та ресурси через які здійснюється взаємодія, охарактеризувати їх переваги, недоліки та подальші перспективи удосконалення.

Сьогодні тема електронного урядування цікавить значний масив дослідників. Зокрема подану тему досліджували Г. Лук'янова та А. Венгліньська [7], А. Константинівська [5], А. Семенченко [18] та багато інших. При цьому, науковці зосереджують увагу на загальних аспектах електронного урядування та проблемах його запровадження, тоді як такий аспект, як взаємодія засобами інформаційних технологій між державними органами та громадянами України на сьогодні вивчені не були.

Електронна взаємодія між органами державного управління та громадськістю передбачає можливість налагодження ефективних та швидких взаємин, через електронні канали зв'язку між фізичними особами, які отримують певні послуги від державної установи та власне того органу, який подані послуги надає. Основними цілями подібної взаємодії є забезпечення більш швидкого та зручного доступу до інформації про діяльність державних установ, підвищення рівня доступності послуг та послугових сервісів, зменшення адміністративних витрат та часу для громадян, тобто отримання різноманітних адміністративних послуг громадянами від відповідних органів у режимі «онлайн». Основою подібного способу взаємин виступає інтерактивна взаємодія між державою з одного боку та громадськістю з іншого, що відбувається за рахунок системи зворотного зв'язку (громадянин-уряд-громадянин та у реверсивному напрямку) шляхом

використання інформаційних технологій [4, с. 808].

До переваг електронної взаємодії нами віднесено:

- зручність та доступність. Громадяни можуть взаємодіяти з державними установами в будь-який зручний для них час та з будь-якого місця, що забезпечує більшу доступність для всіх категорій громадян.

- швидкість та ефективність. Електронні канали зв'язку дозволяють швидко та ефективно отримувати відповіді на запитання, надавати та отримувати документи та іншу інформацію.

- економія часу та грошей. Використання електронних каналів зв'язку дозволяє зменшити витрати на папір, поштові витрати та час для громадян на звернення до державних установ.

Водночас, поданий варіант контактування з державним органом несе і певні недоліки, на яких ми зосередимо більш детальну увагу вже при висвітленні конкретних варіантів взаємодії.

На сьогодні в Україні функціонують більше 300 нормативно-правових актів, які регламентують питання електронної взаємодії органів державної влади власне зі споживачами їх послуг. Формування подібної системи взаємодії в Україні розпочалася ще у 2001 р. з прийняття деяких указів Президента та постанов Кабінету Міністрів [15, 12, 10, 16]. Однак, більш детально подане питання почало реалізовуватися після 2014 р., коли було утворене Державне агентство з питань електронного урядування в Україні. Надалі були ухвалені Закони України «Про електронні довірчі послуги» [11], «Про звернення громадян» [13], Указ Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» [14], постанова Кабінету Міністрів України «Питання забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» [8], розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [17], постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» [1] тощо. Одним

з останніх урядових документів, який регламентує подане питання є «Концепція розвитку цифрових компетентностей до 2025 року», схвалена у 2021 р. [6].

У науковій літературі виділяють три ключові моделі реалізації електронного урядування, складовою якого і є досліджуваний нами об'єкт. Це наступні моделі:

1. Модель уряд до уряду, також відома як G2G (government to government). Основою моделі виступає взаємодія між державними органами за рахунок електронної взаємодії. Метою такої взаємодії постає виконання функцій кожного державного органу, як окремого елемента, так і у варіації їх нерозривності в системі державного управління. Прикладом цього можуть виступати керування функціонуванням державного апарату, координації діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів та ведення внутрішнього діловодства.

2. Модель уряд до бізнесу, або G2B (government to business), передбачає використання електронної взаємодії між органами державної влади, або державою та приватним капіталом, або бізнесом. Подібна взаємодія у своєму підсумку стимулює автоматизацію податкових витрат, проведення електронних тендерів на постачання продукції, як результат відбувається економія значної частини фінансових ресурсів, які були б витрачено на взаємини в режимі офлайн.

3. Модель уряд до громадян, або G2C (government to citizens), яка на сьогодні стоїть в пріоритеті та передбачає електронну взаємодія держави (або органів державної влади, які в цьому контексті її уособлюють) з громадянами та як наслідок дає поштовх розвитку електронної демократії. Подана модель передбачає побудови такої системи взаємодії через інформаційні технології, у результаті якої громадяни залучаються до роботи державних органів через контроль та оцінювання їх діяльності, подання електронних петицій тощо. Це дає можливість громадянам не стояти в чергах, а економити свій час та фінансові ресурси і отримувати довідки, форми у електронному режимі, а бюджетні витрати на адміністрування типових процедур при цьому пропорційно зменшуються [7, с. 176–177].

Як ми бачимо, власне третя складова передбачає побудову системи електронної взаємодії з основними масами населення. Однією з найбільших переваг моделі G2C є зручність та швидкість отримання державних послуг. Громадяни можуть звернутися до державних установ в будь-який час з будь-якого місця, що зменшує час, затрачений на візит до державної установи та допомагає зберегти час. Крім того, електронна взаємодія держави та громадян дозволяє зменшити паперову документацію та зберігання великої кількості даних, зокрема зменшується ймовірність втрати чи пошкодження документів.

Автори посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» зазначали, що, реалізація технологічних рішень електронного урядування потребує деякої адаптації системи державного управління до умов «нового часу». З одного боку виникає потреба у перегляді ролі органів влади з подальшим наближенням їх діяльності до ринкових умов, конкурентоспроможності та обслуговування громадян або їх окремих категорій. Нова концепція управління публічного менеджменту передбачає зміну ролі держави, як частину своїх управлінських функцій делегує громадам та громадянам. З іншого боку за державою залишаються виключні функції, які стосуються захисту прав та свобод громадян, контролю за додержанням норм та вимог чинного законодавства. Враховуючи вищеозначене, формується більш гнучка система державного управління. Відбувається встановлення нової системи зв'язків між владою та громадянським суспільством. На перший план висувається забезпечення електронної взаємодії органів влади з громадянами.

За таких умов, ефективне управління, для збереження позитивних настроїв серед мас та тенденцій подальшого розвитку, мусить будуватися на досить достовірній, змістовній та неупередженій інформації. З іншого боку, перед державними установами стоїть вимога з інформування суспільства стосовно поточного стану справ у державі, забезпечення можливостей участі громадян в обговоренні питань розвитку та проектів рішень з різних напрямків життєдіяльності [18, с. 20–21].

Як вказують Г. Лук'янова та А. Венглінська, на сьогодні центральним органом виконавчої влади в Україні, яке регламентує діяльність з питань упровадження та удосконалення системи електронного урядування у сфері державної політики постає Міністерство цифрової трансформації України. Означене міністерство займається розбудовою проєкту «держава у смартфоні», яка мусить поєднати у собі мобільний додаток, портал державних послуг, цифрову освіту та бізнес-платформу [7, с. 177]. Крім того, як вказує К. Герасимюк, перед урядом постає завдання з розробки заходів, щодо інформаційної безпеки в умовах кібервоєн [1, с. 39].

Одним з прикладів реалізації моделі G2C є портал «Дія» в Україні. Цей портал надає доступ до більше ніж 400 державних електронних послуг, які можна отримати в режимі онлайн. В реаліях сьогодні відбувається постійне удосконалення та оновлення порталу «Дія», який впроваджує до загального доступу все більшу кількість послуг, які раніше вимагали тривалого вистоювання в черзі та подолання бюрократичного апарату. Що цікаво, за декілька років, за які портал «Дія» став невід'ємною складовою життя кожного українця, як в межах держави, так і за кордоном, досі не було запропоновано офіційного тлумачення, чим він є. Якщо звернемо на загальне тлумачення, запропоноване у 2019 р. під час презентації порталу, то Дія – це веб-портал і однойменний мобільний додаток, які є частиною проєкту «держава в смартфоні» Міністерства цифрової трансформації України [9]. Тлумачення, які наводять на самому сайті порталу більше акцентують увагу на складових «Дії» [3], її функцій у всіх сферах публічного управління та громадського життя. Запропоновані тлумачення наведені у таблиці 1.

Отже, звертаючи увагу на подані тлумачення, можемо відзначити, що «Дія» спрямована на полегшення взаємин між державними установами та фізичними особами, які є споживачами запропонованих тим чи іншим органом послуг. Подана взаємодія полегшує роботу обох суб'єктів відповідних відносин. В умовах

диджиталізації та ситуації, коли оперативність має значення, швидкий доступ до певних послуг, а також доступ до відповідних органів, перебуваючи у територіальній віддаленості від них є доволі необхідним. Особливо вагомий внесок порталу «Дія» ми вбачаємо після початку повномасштабного російського вторгнення, коли її ресурси дозволяють як тимчасово переселеним особам, так і особам, що перебувають на окупованих територіях, продовжувати провадити прямі відносини з українськими державними органами, дають змогу швидкого доступу до основних документів тощо.

Таблиця 1

Поняття Дія (укладена на основі даних урядового порталу «Дія»)

Дія – це	
Портал	Онлайн-сервіс державних послуг, де всі чітко, швидко й зрозуміло. Він дозволяє отримати послугу у потрібному місці та у необхідний час.
Застосунок	Мобільний застосунок з електронними документами, та даними про людину з реєстрів.
Освіта	Портал з онлайн-курсами: базовий і цифрової грамотності для вчителів та для батьків «Онлайн-безпека дітей».
Бізнес	Портал з допомоги малому та середньому бізнесу.
ЦНАПи	Центри надання адміністративних послуг у кожному куточку України. У майбутньому центри Дії.
Дія City	Спеціальний правовий режим для IT-індустрії.

Окрім швидкого доступу до документів, які надає мобільний застосунок «Дія», відповідний урядовий портал виконує ще значну кількість функцій, які сприяють електронній взаємодії різних державних органів та громадян України. Перерахувати усі досить складно, враховуючи постійні оновлення та модернізацію ресурсу, однак, хотілося б, для висвітлення практичної значущості застосунку, звернути більш детальну увагу на деякі з них.

В першу чергу, завдяки «Дії» користувач може отримати цілий масив довідок та витягів, зокрема такі як: «Витяг про земельну ділянку», «Витяг про місце про-

живання», «Витяг про зміну імені», «Витяг про шлюб», «Витяг про смерть». Поміж того, можна отримати повторно деякі документи, які до цього було отримано у паперовому варіанті. Подібні загальні витяги необхідні громадянам при подачі інших документів, інколи при прийомі на роботу. Таким чином, подібний тип комунікації з громадськістю спрощує не тільки життя споживачів послуг, але й тих хто їх видає, адже завдяки алгоритму та електронному пошуку документів в наявних базах, не потребує затрати часу працівників державних органів, сферою діяльності яких є видача того чи іншого документу.

Наступною сферою є державна реєстрація права власності на нерухоме майно, але на сьогодні подана функція доступна лише в деяких областях та уся документація щодо експлуатація новостворених споруд та витяг про земельну ділянку, отримати який у офлайн режимі досить проблематично у плані часу та бюрократичного апарату. Поміж того, через «Дію» особи, які втратили житло у ході бойових дій, можуть оформити виплати для компенсації збитків.

Сервіс надає й функції, пов'язані зі сферою сімейного життя. На порталі можна замовити копії свідоцтва про народження, шлюб та смерть, зареєструвати шлюб, подати заяву на отримання соціальних послуг, таких як допомога по безробіттю, матеріальна допомога, допомога на дітей та інші, а також замовити та оплатити послуги дитячих закладів. Крім того, на порталі є можливість отримати допомогу у вихованні дітей та знайти інформацію про соціальні та психологічні послуги для дітей та батьків, отримати допомогу з опіки та піклування, а також сплатити житлово-комунальні послуги та знайти інформацію [3] про соціальні послуги.

Також портал дозволяє оформити різного роду допомоги від держави: призначення та перерахунок пенсії, допомога при народженні дитини, допомога ВПО, заява на субсидію, отримання статусу безробітного тощо. Наявні роз'яснення дозволяють особі визначити чи може вона претендувати на якусь допомогу та в якому вигляді її отримати. Поданий перелік постійно розширюється, залежно від нового виду допомоги, що нараховує держава.

Серед деяких недоліків, наявних наразі є такий момент, що деякі організації потребують паперових копій документів, незважаючи на те, що офіційно електронний документ має юридичну силу. Відсутність на поданий момент змоги прямої роздруківки низки документів (наприклад довідки переселенця) призводить до певних складнощів та потреби повторного звернення до державних установ. Проте, на наш погляд в подальшому подане питання буде вирішено, для прикладу шляхом використання електронного підпису.

Найбільш поширеним засобом електронної взаємодії між органами державного управління та громадськістю залишається використання електронної пошти. Більшість державних установ має офіційні адреси електронної пошти, на які можна направити свої запити, скарги, заяви та інші документи. Деякі державні установи мають на своїх веб-сайтах форми зворотного зв'язку, за допомогою яких можна зв'язатися з ними. Крім того, на офіційних порталах державного органу можуть міститися пошти окремих працівників, до котрих можна звернутися за запитом. Подібне різноманіття, дозволяє у короткий строк надіслати запит до державного органу, не відвідуючи його. Варто також наголосити, що в останні роки (спершу через пандемію Covid-19, а надалі вже згадане повномасштабне вторгнення) виникла змога подання через електронну пошту пакетів документів, необхідних для вирішення того чи іншого питання: для судової справи, для отримання статусу безробітного тощо. З одного боку це має сприяти полегшенню життя пересічного громадянина, однак якщо звернутися до практики спілкування громадян з державними органами через електронну пошту, маємо відзначити декілька недоліків.

В першу чергу – це затримка або взагалі відсутність відповідей. У цьому аспекті відіграє роль особистісний фактор, культура спілкування та брак робочої сили та часу. Так, може не бути спеціалізованої особи, або групи осіб, сферою зайняття яких були б виключно обробка запитів надісланих електронною поштою. В такому разі, працівник державного органу не встигає вчасно поєднувати так

би мовити очну роботу з онлайн, що обумовлює відсутність відповіді на е-листа, її не конструктивність або певного роду хамовитість.

Другим недоліком є технічні проблеми. У разі технічних проблем, таких як відмова поштового сервера або збій системи електронної пошти, можуть виникати проблеми з доставкою листів до державних установ або з отриманням відповідей на них.

Наступний недолік – обмеження щодо обсягу повідомлення. Деякі державні установи можуть обмежувати кількість символів або обсяг повідомлення, що може бути відправлено через електронну пошту. В такому разі, необхідно чітко структурувати запит, зробити його лаконічним та водночас висвітливши усі складові, які цікавлять сторону, що надсилає листа.

Ще однією проблемою постають недостатньо чіткі відповіді, надані на запит. У разі недостатньо чітких або повних відповідей може виникати непорозуміння між державною установою та громадянином.

Наступну проблема – безпека. Якщо електронна пошта не захищена належним чином, то можуть виникнути проблеми з конфіденційністю та безпекою інформації. Сьогодні питання кібербезпеки є доволі нагальним, через що листи з некоректно невідправлених е-адрес або такі, що мають сумнівний характер адресата, можуть навіть не розглядатися у державному органі, а одразу видаленими.

Остання проблема – це наявність структури запиту. Так, деякі державні установи висувають цілу низку вимог до листа, яке надсилають до запиту громадяни. Доволі часто, дотримання усіх вимог потребує певних знань, а навіть незначна помилка, може призвести, що отриманий лист навіть не буде розглядатися.

Сьогодні також починають практикувати спілкування через соціальні мережі, що є навіть більш ефективним в питанні часозатрат, однак поданому типу взаємодії також характерні вищеозначені проблеми.

Одним з ключових елементів згаданої нами моделі G2C є електронні портали, які дозволяють громадянам отримувати інформацію та послуги від уряду. Ці пор-

тали забезпечують доступ до інформації про державні послуги та програми, які доступні громадянам, а також надають можливість здійснювати онлайн-заявки та отримувати документи та іншу інформацію.

Власне ще законодавство 2001 р., було передбачено інформування громадськості стосовно діяльності органів влади. Сьогодні ж, кожний державний орган має власний інтернет ресурс, через який інформує про основні події; прийняття нових нормативно-правових актів та змін, які при цьому відбуваються; надаються аналітичні доповіді, виступи представників державного органу тощо. Серед функціональних можливостей деяких подібних урядових порталів виступає онлайн-консультування громадян.

Паралельно з тим, відповідні урядові портали можуть надавати послуги в онлайн режимі деякі більш. У таблиці 2 ми наводимо функціональну можливість та приклади державних порталів, які дозволяють громадянам отримати відповідні послуги.

Наведений у таблиці перелік не є вичерпним та з подальшою диджиталізацією сфери відносин взаємин органів державної влади та громадськості знаходиться в постійній фазі оновлення та удосконалення. Проте ключовим відповідним ресурсом стає наразі «Дія», яка є ключовим вектором розвитку урядової програми «Держава в смартфоні».

Таким чином, сьогодні Україна знаходиться на шляху до інформатизації сфери взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Подана стратегія обумовлена, як вимогами часу, коли диджиталізація охопила усі сфери буття, так і з розрахунку на внутрішньополітичну ситуацію в країні, коли через постійні повітряні тривоги, загрози обстрілів в прифронтових регіонах та тимчасовою окупацією деяких українських територій функціонування державних установ у постійному безперервному стані стає неможливим. Це призводить до зростання черг та витрати часу на вирішення того чи іншого питання. Формування ж електронної системи подання заявок та отримання довідок та інших документів спрощує сферу

Таблиця 2

Електронні послуги та портали, які їх реалізують (укладено автором)

Послуги	Портал	Коментар
Отримання електронного підпису	портал «Дія»; портал «ЕЦП України»; портал «Український Центр Компетенції з Електронного Урядування»	дає можливість громадянам підписувати різноманітні документи та відправляти їх електронним шляхом
Реєстрація місця проживання	портал «Дія»; портал «Розумне місто»	на порталах державних служб можна зареєструвати своє місце проживання та отримати відповідні документи, такі як свідоцтво про реєстрацію місця проживання, без відвідування офісів державних служб
Отримання довідок та інших документів	портал «Дія»; портал «Єдиний державний портал електронних послуг»; портал «Особистий кабінет платника податків»; портал «Міністерство юстиції України»; портал «Державна міграційна служба України»	на порталах державних служб можна отримати різноманітні довідки та інші документи, такі як свідоцтво про народження, довідка про несудимість, довідка про зарплату та інші
Оплата податків та інших платежів	портал «Єдине Державне Касове Обслуговування»; портал «Дія»; портал «Податкова інформаційна система»	на порталах державних служб можна оплатити податки, штрафи, комунальні послуги та інші платежі
Отримання державних соціальних послуг	портал «Дія»	на порталах державних служб можна отримати різні соціальні послуги, такі як отримання соціальної допомоги, пільг на оплату комунальних послуг, допомога з охорони здоров'я та інші
Отримання інформації про вакансії та можливості працевлаштування	портал «Державна служба зайнятості»	на порталах державних служб можна знайти інформацію про вакансії та можливості працевлаштування на державному рівні
Отримання послуг з пенсійних питань	портал Пенсійного фонду України; портал «Дія»; портал Міністерства соціальної політики України	урядові портали дозволяють простежити свій стаж, порахувати приблизну суму пенсії, отримати відповідні документи
Реєстрація бізнесу та отримання дозволів	портал «Дія.Бізнес»	на порталах державних служб можна зареєструвати свій бізнес та отримати необхідні дозволи та ліцензії для його роботи

взаємин «держава – громадянин», роблячи її більш мобільною. Звісно, це потребує підготовки кваліфікованих фахівців, створення окремих підрозділів, які б працювали виключно електронними заявками та подолання деяких інших загроз, про які було наголошено в статті.

В перспективі подальшого дослідження зосередити більш детальну увагу на окремих урядових ресурсах електронної взаємодії держави та соціуму та розробка моделі найбільш ефективного застосування інформаційних технологій у поданій сфері.

Список використаної літератури:

1. Герасимюк К. Х. Механізми державного управління кібер- та інформаційною безпекою: проблеми та шляхи вирішення. *Економіка, управління та адміністрування*. 2021. № 3 (97). С. 36–40.
2. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Каб. Міністрів України від 08.09.2016 р. № 606 : станом на 20 січ. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-p#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
3. Дія – це. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/>
4. Жовнірчик Я. Ф., Марценюк А. П. Електронне врядування та електронний документообіг у процесі прийняття управлінських рішень. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2019. № 6. С. 802–823.
5. Константи́нівська А. Особливості запровадження електронного урядування в Україні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Державне управління*. 2018. Т. 29(68), № 6. С. 47–50.
6. Концепція розвитку цифрових компетентностей до 2025 року та її значення URL: <https://everlegal.ua/kontseptsiya-rozvytku-tsyfrovykh-kompetentnostey-do-2025-roku-ta-yiyi-znachennya> (дата звернення: 25.04.2023).
7. Лук'янова Г. Ю., Венглі́нська А. С. Особливості впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади України. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2021. № 4. С. 175–179.
8. Питання забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах : Постанова Каб. Міністрів України від 08.02.2021 р. № 92. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/92-2021-p#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
9. Президент, Прем'єр-міністр, Мінцифри презентували мобільний застосунок «Дія». URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/prezident-premyer-ministr-mincifra-prezentovali-mobilnij-zastosunok-diya>
10. Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних : Указ Президента України від 24.09.2001 р. № 891/2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/891/2001#Text> (дата звернення: 23.04.2023).
11. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII : станом на 1 січ. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
12. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні : Указ Президента України від 31.07.2000 р. № 928/2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text> (дата звернення: 23.04.2023).
13. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-vr#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
14. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України від 20.10.2005 р. № 1497/2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1497/2005#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
15. Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 17.05.2001 р. № 325/2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/325/2001#Text> (дата звернення: 23.04.2023).
16. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Каб. Міністрів України від 04.01.2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-p#Text> (дата звернення: 23.04.2023).

17. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p#Text> (дата звернення: 25.04.2023).
18. Проект навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» / О.А. Баранов та ін.; за ред. А.І. Семенченко. Київ, 2009. 82 с.

Zabolotenko D. Development and implementation of the system of electronic interaction between public administration bodies and the public

The article analyzes the current state of the use of information technologies in the system of interaction between state administration bodies and citizens of Ukraine. In particular, the author identified the main vectors and electronic resources that become a source of such interaction; an attempt was made to characterize the advantages and disadvantages of using the relevant resources. The main emphasis is placed on the coverage of modern achievements in the implementation of the project «State in a smartphone» and the main resource of the project - the government Internet portal «Diia». It was determined that «Diia» is gradually turning into a single portal for obtaining public services by individuals and legal entities registered in Ukraine.

Along with «Diia», other means of communication with the public are used: the use of e-mail, social networks, electronic profile portals, etc. The analysis of electronic portals, according to the possibilities of the services they provide, was summarized by the author of the article in the appropriate table.

It was noted that the informatization of relations between the state and citizens contributes not only to the mobility of service provision, but also leads to a reduction in the costs of maintaining material institutions and their employees. However, the presented system is only being built and has certain shortcomings, both from the incompleteness of services that can be obtained virtually, and from insufficient cyber security, as a result of which it currently needs improvement.

The conclusions emphasize that the construction of an effective system of interaction between the state and the citizen requires not only information provision, but also the training of qualified specialists, the creation of separate units that would work exclusively with electronic applications and overcoming cyber threats.

Key words: G2B model, electronic interaction, «the state in a smartphone», electronic interaction with the public, online inquiry, Internet portal «Action».