

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЦИФРОВІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН: ПЛЮСИ ТА МІНУСИ

*ТОХТАМИШ Тетяна Олександрівна,
канд. екон. наук, доцент,
КОКУНЄВ Богдан Євгенович,
здобувач вищої освіти
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова*

В сучасному світі стрімке розвитку інформаційних технологій супроводжує неупинний процес цифровізації різних сфер суспільства. Однією з важливих та перспективних галузей цифрової трансформації є електронне урядування та надання цифрових послуг для громадян. Це явище визначається не тільки впровадженням сучасних технологій в діяльність державних органів, але й переосмисленням взаємодії влади та громадян на цифровому рівні.

Електронне урядування надає можливість громадянам отримувати доступ до різноманітних державних послуг шляхом використання інтернет-технологій. З одного боку, це дозволяє значно зменшити бюрократичні процеси, полегшити взаємодію з органами влади та забезпечити швидкий доступ до необхідної інформації. З іншого боку, разом з перевагами електронного урядування приходять і виклики, пов'язані з безпекою даних, цифровою дільницею та можливістю виникнення нових форм соціальної нерівності.

Сучасний світ стає більш динамічним і вимагає нових підходів до організації державного управління. Електронне урядування є широко поширеним явищем, воно особливо розвинуте в Україні, Норвегії, Великобританії, Канаді. Зокрема, в цих країнах уряд гарантує фіксований перелік державних послуг, пропонує електронні платформи для проведення віртуальних міських зборів, організовує громадські консультації ті електронні публічні форуми, що суттєво підвищили рівень залучення громадян до політики [1].

Використання цифрових технологій у державному управлінні може допомогти зробити владу більш доступною та ефективною. Наприклад, електронні платформи для проведення громадських консультацій роблять можливим висловлення громадської думки з будь-якого місця, надаючи можливість кожному громадянину активно впливати на прийняття рішень.

В Україні поняття «цифрове урядування» поки не знайшло свого відображення в законодавстві, Концепція розвитку електронного урядування зазначає, що повсякденне життя громадян стає дедалі все більш «цифровим», що передбачає високий рівень очікувань від діяльності органів влади, зокрема розвитку сучасних електронних форм взаємодії, прозорості та відкритості діяльності й залучення громадян до ухвалення управлінських рішень [2].

За останні десятиліття Україна взяла шлях цифрового модернізації в різних сферах свого суспільства, і електронне урядування стало ключовим інструментом цього процесу. Наприклад, електронні сервіси, такі як "Дія" та

"Є-Декларування," роблять взаємодію з державними органами більш зручною для громадян та підприємств.

Основними плюсами електронного урядування та цифрових послуги для громадян являються:

Зручність та доступність: громадяни можуть отримувати різноманітні державні послуги онлайн, що значно полегшує їхній доступ до необхідних сервісів без потреби відвідувати офіси та стояти в чергах.

Ефективність та швидкість: електронне урядування дозволяє оптимізувати процеси та скорочувати час, необхідний для надання послуг. Громадяни можуть отримати результати швидше та ефективніше.

Залучення громадян до управління: Електронні платформи можуть сприяти більшому залученню громадян до управління, забезпечуючи зручні інструменти для висловлення їхньої думки, участі у громадських обговореннях та голосуванні.

Мінусами являються:

Кібербезпека та приватність: існує ризик кібератак та порушення приватності, оскільки особисті дані громадян потрапляють в цифрове середовище, що може призвести до небажаних наслідків.

Прикладом може бути на початку повномасштабного вторгнення Росії на Україну 24.02.2022 року, коли були атаковані майже всі сфери електронного урядування України.

Неоднаковий рівень навичок: не всі громадяни мають однаковий рівень навичок у користуванні цифровими технологіями, що може створювати бар'єри для їхнього використання.

Цифровий розрив: технологічний розвиток може призвести до цифрового розриву, коли частина населення не має доступу до цифрових технологій, що поглиблює соціальні та економічні відмінності.

У світі, що стрімко розвивається в галузі інформаційних технологій, електронне урядування та цифрові послуги для громадян стають важливим елементом цифрової трансформації суспільства. Розвиток цих напрямків визначається не лише технологічними змінами, але й переосмисленням взаємодії між владою та громадянами на цифровому рівні.

Для України цифрове урядування – це не тільки шлях до оптимізації, а й інструмент підвищення рівня залучення громадян у важливі управлінські рішення. Проте, досвід інших країн показує, що успішна реалізація цифрових ініціатив вимагає комплексного підходу, включаючи забезпечення безпеки, врахування різниці в рівні навичок та підтримку участі всіх верств населення.

Список використаних джерел:

1. Левченко Л.О., Ткаченко А.В. Електронний уряд: сутність, особливості та перспективи розвитку. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили*. 2012. [URL: http://politics.chdu.edu.ua/article/view/76115](http://politics.chdu.edu.ua/article/view/76115)

2. [Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування України : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017p#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017p#Text)

РОЗВИТОК КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ ПІДПРИЄМСТВА

*ТОХТАМИШ Тетяна Олександрівна,
канд. екон. наук, доцент,
СОЛОТКІНА Олеся Михайлівна,
здобувач вищої освіти
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова*

В наш час планування діяльності підприємства допомагає чітко визначити цілі та політику підприємства, покращує комунікацію всіх підрозділів та дозволяє надати об'єктивну оцінку ефективності діяльності. Таке чітке планування допомагає підприємству передбачувати зміни середовища та оперативно реагувати на них, а також завжди бути готовим до непередбачуваних ситуацій.

Кожне підприємство змушено взаємодіяти як з зовнішнім, так і з внутрішнім середовищем. На практиці це проявляється в комунікації зі своїми посередниками, партнерами, різними контактними аудиторіями, а також зі своїми замовниками. Це зумовлює актуальність дослідження комунікаційної стратегії.

Комунікація є соціально зумовленим процесом передавання та сприйняття інформації в умовах міжособистісного та масового користування різними каналами за допомогою різноманітних комунікаційних засобів.

Сьогодні інформаційне суспільство поступово еволюціонувало в цифрове, та перевело комунікації до віртуального простору глобальної мережі Інтернет. Гігантські обсяги інформації стали як об'єктом виробничої діяльності, так і засобом виробництва. В таких умовах традиційний маркетинг зазнав значних змін, які пов'язані із трансформацією поведінкових характеристик споживача в цифровому середовищі.

Неминуче змінилася і комунікаційна стратегія, оскільки виникли нові точки дотику з покупцем у процесі його вибору продукту. Характер взаємодій перейшов у площину персональних і партнерських відносин. З урахуванням високої швидкості поширення інформації в мережі Інтернет будь-яка активність стає загальновідомою практично миттєво. Відповідно до цього комунікаційна стратегія стала більшою мірою орієнтована на персональні інтерактивні контакти зі споживачем.

Інформаційне суспільство (ІС) - це постіндустріальний етап розвитку суспільства, що характеризується провідною роллю інформації в усіх сферах економічного та соціального життя індивіда.