ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу
Кафедра публічного адміністрування

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри
_____
І.А.Семенець-Орлова
«____»_____2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему:

«ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УЧАСТІ ГРОМАДЯН У ПРИЙНЯТТІ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В УКРАЇНІ»

Виконав: студент групи
Е-9-24-М1ПУА(1.6д)
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
Чайка Віктор Володимирович
Керівник: д.держ.упр. Сіцінський Н.А.

Київ – 2026

АНОТАЦІЯ

Чайка Віктор Володимирович. «Інструменти електронної демократії в системі публічного управління та забезпечення участі громадян у прийнятті публічно-управлінських рішень в Україні».

Кваліфікаційна робота на здобуття рівня вищої освіти «магістр» із спеціальності «Публічне управління та адміністрування» - Міжрегіональна Академія управління персоналом – Київ. 2026

У кваліфікаційній роботі визначено теоретичні засади електронної демократії та участі громадян. Проаналізовано стан і практику застосування інструментів е-демократії в Україні. Розкрито напрями удосконалення інструментів е-демократії та підвищення ефективності участі.

Ключові слова: публічне управління**,** електронна демократія, участь громадян, цифрова участь, е-консультації, громадський бюджет, кібербезпека.

SUMMARY

Chayka Viktor. "E-Democracy Tools in the Public Management System and Ensuring Citizen Participation in Public Decision-Making in Ukraine".

Thesis for obtaining the level of higher education "Master" in "Public Administration" - Interregional Academy of Personnel Management - Kyiv. 2026

The thesis defines the theoretical foundations of e-democracy and citizen participation. It analyzes the state and practice of implementing e-democracy tools in Ukraine. Furthermore, it outlines directions for improving e-democracy tools and increasing the effectiveness of participation.

Key words: public management, e-democracy, citizen participation, digital participation, e-consultations, participatory budgeting, cybersecurity.

ЗМІСТ

ВСТУП 4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ ТА УЧАСТІ ГРОМАДЯН 8
1.1. Поняття електронної демократії: форми, принципи та рівні 8
1.2. Участь громадян у публічному управлінні: моделі та механізми залучення 13
1.3. Нормативно-правова база е-демократії та цифрової участі в Україні 15
Висновки до першого розділу 18
РОЗДІЛ 2. СТАН І ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ 21
2.1. Е-петиції, е-консультації та громадські обговорення: процедурні аспекти 21
2.2. Громадський бюджет, е-голосування та платформи участі на місцевому рівні 37
2.3. Бар’єри та ризики цифрової участі: доступність, довіра, безпека, інклюзія 45
Висновки до другого розділу 47
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-ДЕМОКРАТІЇ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УЧАСТІ 50
3.1. Оцінка результативності інструментів: критерії, показники, якість рішень 50
3.2. Розвиток інституційної спроможності та стандартів публічних консультацій 53
3.3. Кібербезпека, захист даних і протидія маніпуляціям у цифрових процесах 56
Висновки до третього розділу 59
ВИСНОВКИ 62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 65

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Стрімкий розвиток цифрових технологій, повномасштабна війна та потреба в стійкому, підзвітному публічному управлінні роблять електронну демократію одним із ключових напрямів модернізації держави. В Україні за останні роки сформовано широкий спектр онлайн-інструментів участі – від електронних петицій і консультацій до громадського бюджету, е-голосування в межах платформ участі, цифрових механізмів прозорості та підзвітності. Водночас між формальним існуванням цих інструментів і їхнім реальним впливом на публічно-управлінські рішення часто зберігається суттєвий розрив: громадяни не завжди бачать, як їхня участь трансформується в рішення, а органи влади й місцевого самоврядування не завжди мають спроможність і стандарти для якісної організації цифрової участі.

Актуальність теми посилюється тим, що електронна демократія без належної процедурної якості та безпеки здатна перетворитися на формальну "цифрову оболонку" без змісту, а іноді – й на поле для маніпуляцій, імітаційної активності та підриву довіри до інституцій. Виклики цифрового розриву, нерівного доступу, інформаційної вразливості, кіберзагроз і дефіциту інституційної спроможності вимагають системного осмислення того, як саме інструменти е-демократії мають бути вбудовані в систему публічного управління, щоб забезпечувати реальну участь громадян, а не лише декларувати її. Саме тому дослідження інструментів електронної демократії в контексті української практики, їхнього впливу на прийняття рішень, бар'єрів і шляхів удосконалення є своєчасним і суспільно значущим.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є теоретико-методологічне обґрунтування та практичний аналіз інструментів електронної демократії в системі публічного управління України з подальшим формуванням пропозицій щодо підвищення ефективності участі громадян у прийнятті публічно-управлінських рішень.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено такі основні завдання:

1. уточнити теоретичні засади електронної демократії та участі громадян, розкрити їх форми, принципи, рівні й зв’язок із сучасним публічним управлінням;

2. проаналізувати нормативно-правову базу е-демократії та цифрової участі в Україні, визначити її сильні та проблемні аспекти в контексті забезпечення реальної участі;

3. дослідити стан і практику застосування ключових інструментів е-демократії (е-петицій, е-консультацій, громадських обговорень, громадського бюджету, е-голосування, платформ участі) з огляду на процедурну якість, бар’єри, ризики й результати;

4. розробити критерії та підходи до оцінювання результативності інструментів е-демократії, зокрема з позицій якості процедур, управлінських рішень та суспільного ефекту;

5. обґрунтувати напрями удосконалення інструментів е-демократії в Україні, включно з розвитком інституційної спроможності, стандартів публічних консультацій, кібербезпеки, захисту даних і протидії маніпуляціям.

Об’єкт дослідження. Об’єктом дослідження є процеси електронної демократії в системі публічного управління України, пов’язані з організацією, функціонуванням та розвитком інструментів цифрової участі громадян.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є те, як на практиці працюють різні онлайн-інструменти, через які держава та місцева влада радяться з людьми й разом із ними ухвалюють рішення в Україні, та яким чином ці інструменти реально забезпечують участь звичайних громадян у прийнятті публічно-управлінських рішень.

Методи дослідження. Методологічну основу роботи становить поєднання загальнонаукових та спеціальних методів дослідження. Застосовано методи аналізу й синтезу – для теоретичного узагальнення підходів до розуміння електронної демократії та участі; системний підхід – для розгляду інструментів е-демократії в єдності інституційних, процедурних і технологічних компонентів; формально-юридичний та порівняльно-правовий методи – для аналізу

нормативно-правової бази України та міжнародних стандартів; структурно-функціональний аналіз – для характеристики інструментів участі (е-петицій, консультацій, громадського бюджету тощо) у контексті їхньої ролі в управлінському циклі; методи кейс-аналізу й елементів контент-аналізу – для розгляду практичних прикладів застосування інструментів; логіко-узагальнювальний та прогностичний підходи – для формування пропозицій щодо удосконалення інструментів е-демократії та підвищення ефективності участі.

Теоретичне та практичне значення дослідження. Теоретичне значення роботи полягає в подальшому розвитку наукових уявлень про електронну демократію як складову сучасного публічного управління, систематизації моделей участі та уточненні підходів до оцінювання результативності цифрових інструментів участі. Сформульовані у дослідженні висновки та узагальнення можуть бути використані для поглиблення теоретико-методологічної бази в галузі державного управління, публічної політики, електронного урядування та відкритого врядування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання органами державної влади та місцевого самоврядування, розробниками політик і платформ участі, а також представниками громадянського суспільства для: удосконалення локальних положень про е-петиції, консультації, громадський бюджет та інші інструменти участі; розроблення й упровадження стандартів публічних консультацій; посилення практик зворотного зв’язку з громадянами; інтеграції вимог кібербезпеки та захисту персональних даних у дизайн платформ участі; планування заходів із підвищення інклюзивності та доступності цифрових інструментів. Матеріали дослідження можуть бути використані також у навчальному процесі при викладанні дисциплін з публічного управління, електронного урядування, політичних наук і права.

Інформаційно-нормативна база дослідження. Інформаційно-нормативну базу дослідження становлять: Конституція України, закони України та

підзаконні нормативно-правові акти, що регулюють звернення громадян, доступ до публічної інформації, захист персональних даних, електронні документи та довірчі послуги, кібербезпеку, участь громадськості у формуванні та реалізації державної політики, публічні консультації, місцеве самоврядування й бюджетний процес; національні стратегії й концепції розвитку електронної демократії, кібербезпеки та безбар'єрності; рекомендації міжнародних організацій (ООН, Ради Європи, OECD, W3C, ISO, NIST); аналітичні матеріали та довідкові ресурси платформ е-петицій, громадського бюджету, електронних консультацій і участі; наукові праці українських та зарубіжних дослідників, присвячені демократії, участі громадян, електронному урядуванню, відкритому врядуванню та цифровому розриву.

Структура роботи. Структура роботи зумовлена логікою досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ ТА УЧАСТІ ГРОМАДЯН

1.1. Поняття електронної демократії: форми, принципи та рівні

Інтернет як технологію, що забезпечує взаємодію населення та інститутів громадського суспільства з органами влади в інформаційному середовищі, пов’язують із феноменом “електронного уряду” та ширшим поняттям “електронного урядування”. У науковому дискурсі це розглядається як форма організації державного управління, яка завдяки широкому застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування та забезпечує надання комплексу державних послуг населенню у дистанційній формі [41]. У цьому контексті електронне урядування пов’язують із покращенням життєвого рівня громадян, підвищенням відкритості діяльності публічної влади, зміцненням довіри з боку громадян, а також більш ефективним та економним адмініструванням. Важливо, що впровадження електронного урядування має відбуватися на всіх рівнях державної влади, проте особливого значення набуває місцевий рівень, оскільки від нього залежать процеси децентралізації влади, розширення можливостей громад і місцевих рад [20].

Термін “e-government” у вітчизняній традиції тлумачиться як “електронний уряд” та “електронне управління державою”, тобто ефективне застосування сучасних технологій, зокрема Інтернету, в органах управління. Поряд із цим у літературі використовуються суміжні означення: “електронна держава”, “електронний державний апарат”, “електронна інфраструктура держави”, держава інформаційного суспільства, або ж “електронне урядування”. У такому розумінні йдеться про державну мережеву інформаційну інфраструктуру як інформаційно-комунікаційну систему, що забезпечує

оптимальне функціонування всіх гілок влади [20]. Водночас у межах дослідження доцільніше застосовувати саме поняття “електронне урядування”, оскільки воно описує спосіб організації державних владних структур із використанням системи місцевих інформаційних сегментів у глобальній інформаційній мережі, що забезпечує швидше функціонування органів влади та робить їх діяльність більш доступною і зрозумілою для громадян [13].

Теоретичні засади функціонування електронного урядування досліджували як зарубіжні, так і вітчизняні науковці. У межах українського наукового поля аналіз проблем ефективності електронного урядування в Україні здійснювали, зокрема, О. Баранов, В. Брижко, Ю. Базанов, М. Салтевський, В. Гаєнко, А. Литвинов, В. Фурашев, Д. Ланде, О. Григор’єв, О. Фурашев та ін. [2]. Досвід упровадження е-демократії та е-урядування в Україні висвітлювали С. Дзюба та В. Нестерович; питання створення ефективного урядування аналізував О. Дергачов; проблематику електронної демократії за досвідом США розглядав І. Лопушинський; різні аспекти електронного урядування в Україні та світі висвітлювали М. Демкова, І. Жиляєв, Н. Клищ, К. Линьов, С. Політанський, М. Фігель [24]. Разом із тим, попри значну кількість наукових праць, окреслена проблематика залишається недостатньо розкритою та потребує подальшого системного опрацювання.

Для розуміння змісту електронного урядування важливо окреслити логіку його становлення. Наприкінці двадцятого століття в багатьох розвинутих країнах у відповідь на виклики в інформаційному середовищі, а також у сферах екології, економіки й соціальної політики, було ухвалено рішення щодо створення електронного управління. Його сутність полягала в застосуванні ІКТ із використанням технічних засобів обчислювальної техніки в державних структурах і муніципальних управліннях; у результаті значна частина адміністративно-управлінської діяльності стала автоматизованою [7]. Наступним кроком стало формування “електронного уряду”, коли завдяки ІКТ публічна влада та суспільство отримали можливість взаємодіяти у нових форматах. У межах цих змін реформувалися органи та системи державного

управління для підвищення ефективності їх функціонування, зокрема шляхом децентралізації, удосконалення управління та обміну ресурсами. Це супроводжувалося скороченням чисельності працівників і внутрішніх документів та активнішим використанням інформаційних технологій у державному управлінні.

Подальшим етапом у цій логіці стало оформлення “електронного урядування” як активної взаємодії громадян, бізнес-структур і урядових установ на різних рівнях – місцевому, регіональному та глобальному. Така еволюція сприяла якісному вдосконаленню взаємодії суспільства у процесі ухвалення державних рішень, їх врегулювання, а також оперативному наданню урядових послуг [7]. Водночас слід підкреслити, що однозначності у визначенні поняття “електронний уряд” дотепер немає, і навіть дослівний переклад “e-government” не забезпечує повної понятійної визначеності. Очевидно, що “електронний уряд” має охоплювати не лише мережеву, а загалом інфраструктуру органів влади. Саме тому в сучасних підходах доречніше говорити про “електронну державу”, “електронний державний апарат” або “електронне урядування” як державну мережеву інформаційну інфраструктуру, тобто інформаційно-комунікаційну систему, що забезпечує оптимальне функціонування всіх гілок і рівнів державної влади з погляду суспільства [20].

Електронна демократія в сучасному науковому дискурсі трактується як сукупність інституційних, процедурних і технологічних рішень, завдяки яким демократичні права і свободи реалізуються з використанням цифрових каналів комунікації, збирання пропозицій, аналізу позицій та організації зворотного зв’язку. Її сутність полягає не в простому “перенесенні” наявних практик участі у цифрове середовище, а у розширенні можливостей взаємодії влади та громадян, скороченні часової дистанції між запитом суспільства і реакцією публічної влади, підвищенні прозорості процедур, а також у появі нових форматів співучасті у формуванні порядку денного й обговоренні варіантів рішень. Електронна демократія логічно пов’язана з принципами народовладдя та конституційними гарантіями участі громадян в управлінні державними

справами, але в практичному вимірі вона набуває конкретного змісту лише тоді, коли цифрові канали підкріплені правовими нормами, зрозумілими процедурами та інституційною відповідальністю.

Поняття електронної демократії доцільно розмежовувати з поняттям електронного урядування. Електронне урядування зосереджене на цифровізації управлінських процесів і наданні послуг, на оптимізації адміністративних процедур та підвищенні зручності взаємодії “держава – людина”. Натомість електронна демократія концентрується на участі: на інструментах консультацій, обговорень, залучення, підзвітності, впливу на ухвалення рішень і контролю їх виконання. Водночас ці сфери перетинаються, оскільки без прозорості та участі цифрові послуги не посилюють легітимність рішень, а без належного рівня цифрової інфраструктури, ідентифікації та захисту даних інструменти участі можуть стати вразливими до зловживань або втратити довіру. Тому електронна демократія має розглядатися як складова ширшої системи публічного управління, у якій цифрові рішення підтримують демократичні інститути, забезпечують реальну участь і створюють умови для суспільно значущого діалогу.

Форми електронної демократії доцільно описувати через логіку управлінського циклу: визначення проблеми, формування порядку денного, вироблення варіантів, ухвалення рішення, реалізація, моніторинг і оцінювання результатів. На етапі формування порядку денного провідними є електронні звернення та електронні петиції, а також цифрові канали збору ініціатив і пропозицій, які дозволяють виявляти соціально чутливі питання та концентрувати увагу на проблемах, що потребують реагування. На етапі вироблення політики ключовими стають електронні консультації, громадські обговорення, опитування, а також практики співпроєктування, коли влада не лише збирає думки, а спільно з громадськістю формує альтернативи, уточнює критерії та перевіряє життєздатність рішень. На етапі ухвалення в окремих випадках розглядаються цифрові механізми голосування або підтримки проєктів, однак саме тут виникають найвищі вимоги до безпеки, достовірності

результатів, верифікації та захисту персональних даних. На етапі реалізації та контролю важливими є інструменти відкритості й підзвітності: публічні реєстри, відкриті бюджети, цифрове звітування, системи моніторингу виконання програм, а також канали подання скарг, запитів і повідомлень про проблеми. На етапі оцінювання електронна демократія проявляється в цифровому збиранні зворотного зв'язку, аналізі даних участі, в публічному обговоренні результатів і коригуванні підходів на основі доказів.

Принципи електронної демократії випливають із поєднання демократичних цінностей і технологічних вимог. До базових належать законність і процедурна визначеність, тобто наявність правил, які чітко описують порядок участі, строки розгляду, критерії прийнятності пропозицій і форму підсумкового реагування. Не менш важливими є відкритість і прозорість: громадяни мають розуміти, як саме формується порядок денного, хто відповідає за розгляд пропозицій, як узагальнюються результати консультацій і яким чином вони впливають на рішення. Принцип підзвітності означає обов'язок органів влади пояснювати не лише "що вирішено", а й "чому вирішено саме так", які аргументи було враховано, а які відхилено і з яких підстав. Інклюзія та недискримінаційність вимагають, щоб цифрові інструменти не відсіювали людей через вік, інвалідність, місце проживання, рівень доходу чи цифрові навички, а доступність передбачає безбар'єрність інтерфейсів, зрозумілість мови та можливість альтернативних способів участі там, де цифровий формат об'єктивно обмежує. Окремий блок принципів становлять захист персональних даних, приватність і кібербезпека, без яких електронна участь може створювати ризики для громадян і підривати довіру до інструментів участі. Нарешті, доброчесність комунікації означає протидію маніпуляціям, дезінформації та штучному спотворенню активності, що є особливо актуальним у цифровому середовищі, де швидкість поширення інформації здатна як підсилювати громадянську участь, так і створювати хвилі поляризації.

Рівні електронної демократії можна аналізувати принаймні у трьох взаємопов'язаних площинах. Перший – інституційний рівень, що відображає

наявність відповідальних органів, підрозділів і посадових осіб, наділених повноваженнями організовувати участь і забезпечувати реагування. Другий – процедурний рівень, який охоплює правила ініціювання участі, модерації обговорень, узагальнення позицій, ухвалення та оприлюднення підсумків. Третій – технологічний рівень, що включає електронну ідентифікацію, електронні документи, довірчі послуги, сумісність платформ, стійкість інфраструктури та захист даних. Електронна демократія як система є результативною тоді, коли всі три рівні узгоджені: технологія підтримує процедуру, процедура підкріплює інституційну відповідальність, а інституції гарантують, що участь має наслідки і відчутний вплив.

1.2. Участь громадян у публічному управлінні: моделі та механізми залучення

Участь громадян у публічному управлінні є ключовою умовою демократичної легітимності та якості управлінських рішень. Вона ґрунтується на уявленні, що демократичний порядок не зводиться до періодичних виборів, а передбачає сталий діалог між владою і суспільством, можливість впливати на порядок денний, пропонувати альтернативи, контролювати виконання рішень і оцінювати результати політики. У цьому контексті участь має двоїстий характер: з одного боку, вона є правом і формою реалізації громадянської суб’єктності, з іншого – управлінським інструментом, що дозволяє краще враховувати інтереси різних груп, підвищувати обґрунтованість рішень і зменшувати конфліктність.

У теоретичних підходах участь часто описується як спектр рівнів, що простягається від інформування та консультацій до партнерства, співуправління і делегування окремих повноважень. На найнижчих рівнях участь обмежується отриманням інформації або висловленням позиції без гарантії впливу. На вищих рівнях участь передбачає реальні механізми врахування пропозицій, спільне визначення пріоритетів, участь у розподілі ресурсів і співвідповідальність за

реалізацію. У практичному вимірі ключовим є не формальний факт “наявності інструменту”, а те, чи забезпечує він вплив, чи існують критерії врахування пропозицій і чи можна перевірити, як саме участь трансформувалася у рішення.

Моделі участі доцільно аналізувати у зв’язку з типами демократії та підходами до врядування. У межах представницької демократії участь реалізується через звернення, консультації, дорадчі органи, громадські ради, публічні звіти та інструменти підзвітності. У межах прямої демократії участь пов’язана з ініціативами, плебісцитарними механізмами, локальними формами самоорганізації та прямим впливом громадян на конкретні рішення. Партисипативна модель підкреслює включення громадян у планування та розподіл ресурсів, зокрема через механізми участі у бюджетному процесі та конкурсах проєктів. Деліберативна модель робить акцент на обговоренні, аргументації, зважуванні позицій і пошуку рішень, які є обґрунтованими та прийнятними для різних груп. Для публічного управління важливим є те, що цифрові інструменти можуть підтримувати кожну з цих моделей, проте не можуть замінити процедурних гарантій: без правил модерації обговорення може перетворитися на конфлікт, без критеріїв репрезентативності – на домінування активної меншості, а без чітких наслідків – на імітацію участі.

Особливістю цифрової участі є ризик “нерівного доступу”. Цифрове середовище створює ефект масовості й швидкості, але водночас може підсилювати нерівність: не всі мають стабільний доступ до інтернету, не всі володіють цифровими навичками, не всі однаково довіряють електронним процедурам. Це означає, що механізми участі мають бути спроєктовані інклюзивно: з урахуванням потреб різних груп, із можливістю альтернативних форматів участі, із доступною мовою, безбар’єрними інтерфейсами та зрозумілими поясненнями наслідків. Довіра стає центральною категорією, адже громадяни схильні брати участь тоді, коли бачать зв’язок між внеском і результатом, а також коли впевнені, що процедура є справедливою, безпечною і не використовується проти них.

Механізми залучення громадян умовно поділяються на процедурні та інституційні. Процедурні механізми охоплюють консультації, обговорення, слухання, опитування, збір пропозицій, електронні звернення і петиції, участь у бюджетних ініціативах, громадський контроль, запити на інформацію та механізми оскарження. Вони формують “щоденну тканину” демократичної взаємодії й дозволяють громадянам впливати на конкретні рішення. Інституційні механізми включають громадські ради, дорадчі комітети, робочі групи, партнерські мережі взаємодії “влада – громадськість – бізнес”, а також структурні підрозділи чи відповідальних осіб, які забезпечують стандарти участі, комунікацію та реагування. Ефективність залучення виникає тоді, коли процедурні механізми мають інституційну опору: коли є відповідальні, визначені строки, стандарти підсумкового звітування, а також зрозуміла логіка, як пропозиції трансформуються у рішення.

Окремої уваги потребує участь як співдія та співвиробництво публічних політик і послуг. У цій логіці громадяни та організації не лише висловлюють позиції, а долучаються до реалізації – через партнерські проєкти, волонтерські ініціативи, громадський моніторинг, спільні програми на рівні громад. У цифровому середовищі такі практики можуть посилюватися платформами взаємодії, публічними календарями ініціатив, цифровими інструментами координації та моніторингу. Проте співдія потребує чіткого визначення ролей і відповідальності: інакше вона ризикує перетворитися на перекладання функцій держави на громаду. Звідси випливає управлінський висновок: участь має бути організована так, щоб держава зберігала відповідальність за публічний інтерес, а громадяни отримували реальні, безпечні та результативні канали впливу і співпраці.

1.3. Нормативно-правова база е-демократії та цифрової участі в Україні

Нормативно-правова основа електронної демократії в Україні формується як багаторівнева система, ядром якої є конституційні права громадян брати участь в управлінні державними справами, звертатися до органів влади та отримувати доступ до публічної інформації. Саме ці гарантії задають загальну рамку для цифрової участі, однак реальне функціонування інструментів електронної демократії залежить від спеціального законодавства, підзаконних актів і адміністративних процедур, які визначають, хто і як організовує участь, у які строки відбувається розгляд, як фіксуються результати і які управлінські наслідки може мати позиція громадськості.

Важливим елементом правової бази є регулювання звернень громадян і процедур подання ініціатив у цифровій формі. Законодавчі норми, що стосуються звернень, визначають загальні правила подання та розгляду пропозицій, заяв, скарг, а також встановлюють вимоги до відповіді. Розвиток цифрових інструментів участі пов’язаний із закріпленням можливості електронного звернення та електронної петиції, що створює канали для швидкого формування порядку денного та фіксації суспільного запиту. Нормативне визначення електронної петиції, однак, саме по собі не гарантує її результативності: значення має якість процедур розгляду, прозорість мотивування відповіді, прогнозованість реакції та здатність органів влади перетворювати запит у конкретні рішення або обґрунтовану відмову з поясненням підстав.

Другим системоутворювальним блоком є правове забезпечення доступу до публічної інформації та інформаційної відкритості. Без доступу до документів, даних, бюджетної інформації та рішень участь громадян ризикує залишатися декларативною, оскільки обговорення політики потребує фактів і доказів. Норми про доступ до публічної інформації, а також підхід до відкритих даних створюють підґрунтя для громадського контролю, журналістських розслідувань, аналітики та моніторингу виконання політик. У цифровому вимірі відкритість означає не лише оприлюднення текстів рішень, а й системне оприлюднення

структурованих наборів даних, які дозволяють аналізувати ефективність, виявляти ризики, порівнювати результати між громадами та формувати аргументовані пропозиції.

Третій блок нормативної бази стосується правового статусу електронних документів, електронної ідентифікації та довірчих послуг. Для того щоб взаємодія “громадянин – орган влади” у цифровому форматі була юридично значущою, електронні документи мають визнаватися еквівалентними паперовим у визначених законом випадках, а також має бути визначено порядок їх зберігання, обігу й підтвердження достовірності. У цьому контексті ключовими є правила електронного документообігу та механізми довіри – електронний підпис і пов’язані з ним процедури. Їхня наявність безпосередньо впливає на можливість верифікувати волевиявлення, запобігати підробкам, забезпечувати цілісність даних і створювати юридично значущі результати участі.

Четвертий блок охоплює захист персональних даних і інформаційну безпеку. Участь у цифровому середовищі часто передбачає обробку даних, і тому необхідно чітко визначати, які саме дані збираються, з якою метою, хто є відповідальним за їх обробку, як забезпечується конфіденційність, які права має учасник і які механізми реагування діють у разі порушень. В умовах зростання кіберризиків, інформаційних атак і маніпулятивних практик безпека набуває статусу не технічної, а політико-управлінської умови: без неї неможливо підтримувати довіру до інструментів участі, а без довіри сама електронна демократія втрачає сенс.

П’ятий блок нормативних засад стосується процедур участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики, а також стратегічних орієнтирів розвитку електронної демократії. Урядові підходи до консультацій із громадськістю визначають форми та організаційні вимоги, а стратегічні документи задають напрям розвитку, стандартизацію, інституційне зміцнення і логіку переходу від поодиноких ініціатив до системної практики. Це має особливе значення, оскільки цифрова участь ефективна тоді, коли вона не

залежить від випадкових рішень чи “ініціативності окремих виконавців”, а є сталою, регламентованою, передбачуваною та забезпеченою ресурсами.

Узагальнюючи, нормативно-правова база електронної демократії та цифрової участі в Україні формує комплекс гарантій і процедур, які мають забезпечити законність, прозорість, підзвітність, доступність, захист даних і безпеку цифрових процесів участі. Водночас практична результативність інструментів електронної демократії визначається тим, наскільки узгоджено працюють інституційний, процедурний і технологічний рівні: чи є відповідальні суб’єкти, чи встановлено чіткі правила реагування, чи забезпечено довіру через безпеку та захист прав учасників, і чи перетворюється участь на відчутний вплив у межах публічного управління.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було з’ясовано, що електронна демократія є не лише технічним явищем, а цілісною системою інституційних, процедурних та технологічних рішень, через які реалізуються демократичні права і свободи із використанням цифрових інструментів. Уточнено її змістове наповнення та відмежовано від електронного урядування: якщо останнє фокусується передусім на цифровізації послуг та адміністративних процесів, то електронна демократія зорієнтована на участь, консультації, співдію та контроль з боку громадян. Показано, що її сутність полягає у розширенні можливостей впливу на публічну політику, скороченні тимчасового розриву між суспільним запитом і реакцією влади, підвищенні прозорості процедур та створенні нових форматів цифрового діалогу.

Розкрито основні форми електронної демократії крізь призму управлінського циклу – від формування порядку денного до моніторингу та оцінювання результатів. На різних етапах цього циклу електронні звернення, петиції, консультації, опитування, інструменти співпроєктування рішень, цифрові механізми звітування та моніторингу виконання політик виконують

взаємодоповнювальні функції. Узагальнено, що ефективність цих форм залежить не лише від їх наявності, а від чітко визначених процедур, строків, критеріїв розгляду та зрозумілої логіки, як результати участі трансформуються у конкретні управлінські рішення або обґрунтовані відмови.

У роботі систематизовано моделі та механізми участі громадян у публічному управлінні, показано їх взаємозв'язок із представницькою, партисипативною, деліберативною та елементами прямої демократії. Підкреслено, що участь є одночасно правом громадян і управлінським інструментом, який підвищує обґрунтованість та прийнятність рішень, зменшує конфліктність і посилює легітимність влади. Окремо акцентовано на ризиках цифрової участі – зокрема на "цифровому розриві", можливості домінування активної меншості, маніпуляціях та імітаційних практиках, коли інструменти існують формально, але не дають реального впливу.

Проаналізовано нормативно-правові засади електронної демократії та цифрової участі в Україні як багаторівневу систему, що включає конституційні гарантії участі в управлінні державними справами, звернень до органів влади та доступу до публічної інформації, а також спеціальне законодавство й підзаконні акти. Узагальнено ключові напрямки регулювання: електронні звернення та петиції, доступ до інформації та відкриті дані, правовий статус електронних документів, електронної ідентифікації й довірчих послуг, захист персональних даних та інформаційна безпека, процедури консультацій із громадськістю і стратегічні орієнтири розвитку е-демократії.

Узагальнюючи результати першого розділу, можна зробити висновок, що електронна демократія постає як невід'ємна складова сучасного публічного управління, де технологічні рішення мають підпорядковуватися демократичним цінностям і правовим гарантіям. Її дієвість визначається узгодженістю трьох вимірів – інституційного, процедурного та технологічного: наявністю відповідальних суб'єктів, прозорих і передбачуваних правил участі, а також надійної цифрової інфраструктури, яка забезпечує доступність, захист даних і довіру. Саме така інтегрована перспектива створює теоретичне підґрунтя для

подальшого аналізу практики впровадження е-демократії, оцінювання її результативності та розроблення пропозицій щодо вдосконалення механізмів цифрової участі.

РОЗДІЛ 2. СТАН І ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ

2.1. Е-петиції, е-консультації та громадські обговорення: процедурні аспекти

Згідно з Указом Державного комітету зв'язку та інформатизації України у 2003 році було укладено перелік інформаційних послуг електронних інформаційних ресурсів, до якого входили: послуги для фізичних осіб, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти [15]. Для фізичних осіб перелік охоплював питання соціального захисту, правової допомоги, громадянства України, свободи пересування та місця проживання, правового статусу іноземців і осіб без громадянства, а також питання сім'ї, дому й житла, освіти та здоров'я, молоді, культури й духовності, екології, міжнародного туризму, науки і техніки, прав людини, розвитку соціальних сфер, доходів, спорту і туризму, телекомунікацій та інформатики [15]. Така деталізація демонструє, що вже на ранньому етапі становлення електронного урядування державою усвідомлювалася потреба не лише в технологічному забезпеченні доступу, а й у змістовому структуруванні інформаційних сервісів навколо життєвих потреб людини та типових життєвих ситуацій, що прямо корелює з конституційними гарантіями прав і свобод та правом на звернення до органів влади [1; 2]. При цьому вказаний перелік фактично задавав рамку для майбутньої систематизації електронних інформаційних ресурсів: по-перше, через прив'язку до цільових груп; по-друге, через тематичну типологію запитів; по-третє, через окреслення сфери відповідальності органів влади, які мали забезпечувати наповнення та підтримку відповідних ресурсів [15]. Для юридичних осіб було сформовано перелік питань, що стосувалися створення підприємств, їх сертифікації та ліцензування, проблем макроекономіки й зовнішньоекономічної діяльності, інвестицій та захисту

інтересів [15]. Це підкреслювало управлінську логіку електронних ресурсів як інструменту зменшення інформаційної асиметрії між державою і бізнесом та зниження трансакційних витрат у взаємодії із державними інституціями, що у подальшому стало базовим мотивом для розвитку сервісних моделей держави та прозорості регуляторних процедур [5; 30]. Для державних службовців було визначено блоки, пов'язані з правовими засадами, кадровими питаннями та питаннями діловодства [15]. У цьому сегменті акцент зміщується від "інформування" до внутрішньоорганізаційних стандартів і процедур, тобто до впорядкування управлінського циклу та підвищення інституційної спроможності апарату управління, що пізніше отримує практичне продовження у впровадженні електронного документообігу та суміжних інформаційних систем [8; 29]. Представники міжнародної спільноти могли отримувати оперативну інформацію, що стосувалася в'їзду до України, бізнесу та позицій України на міжнародній арені [15]. У цьому випадку електронні інформаційні ресурси виконують ще й функцію зовнішньої комунікації держави, формування зрозумілого та передбачуваного інформаційного середовища для іноземців і міжнародних партнерів, що є важливим для довіри, інвестиційної привабливості та репутації держави в міжнародному просторі.

Основні види адміністративних послуг, які надає система електронного уряду, включають інформування, взаємодію (можливість отримання копій та форм документів, їх подальше опрацювання й обробку), а також проведення транзакцій. У цьому трирівневому поділі простежується еволюція від простого надання відомостей до повноцінної взаємодії з юридично значущими результатами, де "транзакція" означає завершеність циклу послуги та появу управлінського рішення, документа або підтвердження правомірної дії. Водночас така логіка відповідає загальним уявленням про поступове "дорослішання" електронних сервісів: від інформаційної присутності органу влади, через інтерактивні інструменти та форми, до процедур, які забезпечують юридичні наслідки та підзвітність [8; 10]. Вона також корелює з підходами до участі громадян, де для реальної участі недостатньо лише повідомлень і

оголошень, а необхідні зрозумілі канали зворотного зв’язку, процедурні гарантії, прозорість результатів і можливість впливу на рішення, що, зокрема, узгоджується з підходом “драбини участі громадян” [17] і спектром публічної участі [25].

Створення Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів (НРІР) вимагає неперервного системного аналізу національних інформаційних ресурсів, їх взаємозв’язку та захисту. При цьому НРІР доцільно розглядати як складну інформаційну систему, оскільки вона має значну кількість компонентів, передбачає аналіз їх взаємодії з навколишнім середовищем, ієрархічну структуру та мінливість у часі. НРІР поєднує в собі реєстри інформаційних ресурсів, що можуть забезпечити облік інформаційних ресурсів, згрупованих за певною спільною ознакою [8]. У такому розумінні НРІР виконує роль “карти” державних інформаційних активів, без якої неможливі ані планування цифрових змін, ані упорядкування відповідальності за дані, ані підтримка якості та актуальності інформації. Ієрархічність НРІР полягає у підпорядкованості реєстрів, які поступово включатимуться до складу НРІР, та забезпеченні централізованого керування всією системою. Власне, саме ієрархічність у цьому випадку є управлінським компромісом між децентралізованою природою багатьох державних ресурсів (галузевих, регіональних, відомчих) і потребою в єдиному “вікні” та узгоджених правилах, які забезпечують інтероперабельність, контроль доступу, стандарти опису ресурсів і узгодженість довідників та класифікаторів [8]. Важливо, що в сучасних умовах ця логіка набуває ще більшої ваги через підвищені ризики для інформаційної безпеки та необхідність комплексних підходів до управління кіберризиками, реагування на інциденти та підтримки життєздатності критичних інформаційних систем [42; 43; 50; 53].

У Національному реєстрі електронних інформаційних ресурсів реалізуються такі функції: обліково-реєстраційні; класифікаційні; інформаційно-пошукові; інформаційно-аналітичні; адміністративні. З позицій управління ці функції формують замкнений цикл: від фіксації ресурсу та його атрибутів, через віднесення до класифікацій і забезпечення пошуку, до аналітики, яка дозволяє

оцінювати наповненість, прогалини, дублювання, ризики, а також планувати модернізацію. Адміністративні функції, своєю чергою, забезпечують інституційну “прив’язку” – відповідальних, регламенти, порядок внесення змін, аудит, контроль доступу і захист персональних даних [7]. Поряд із цим у межах галузевих проєктів, які були реалізовані, виокремлюються: подання електронної звітності суб’єктами підприємницької діяльності до Податкової адміністрації; створення системи електронного декларування товарів на митниці “Електронна декларація”; система подання електронних заяв для вступу у вищі навчальні заклади; система “онлайн” (у мережі) придбання проїзних документів на залізничному транспорті “Електронний квиток” тощо [10]. Перелік цих прикладів показує, що цифровізація спиралася на сфери з масовими потоками заяв і даних, де очікуваний ефект від автоматизації проявляється у скороченні часу, зменшенні витрат, підвищенні точності та контролю. Водночас саме в таких сферах найбільш відчутними є ризики помилок, витоків, несанкціонованого доступу, тому паралельно виникає потреба у стандартах захисту, політиках обробки персональних даних, фіксації прав доступу, що узгоджується з вимогами законодавства про захист персональних даних та кібербезпеку [7; 42].

Стратегія розробки електронного уряду передбачає, що державні послуги ставатимуть доступними через різні канали, зокрема персональні комп’ютери, інформаційні кіоски, мобільні телефони, канали цифрового телебачення, центри телефонного обслуговування та контактні центри. Саме мультиканальність у цьому випадку знімає ризик обмеження доступу лише для “цифрово спроможних” користувачів і дозволяє поєднувати електронні сервіси з підтримкою для тих груп, які мають бар’єри доступу через вік, інвалідність, низьку цифрову грамотність, нестабільний зв’язок або віддаленість [27; 28]. Тут доречно враховувати й проблему “цифрового розриву” [24], яка в контексті публічних послуг проявляється не тільки як різниця в доступі до інтернету, а і як різниця в здатності розуміти процедури, користуватися формами, проходити ідентифікацію та отримувати результат. Відповідно вимоги доступності

вебконтенту та інтерфейсів повинні розглядатися не як “додаткова опція”, а як базова умова справедливості та рівності доступу до прав і гарантій, що відображено у настановах доступності вебвмісту “WCAG” (настанови доступності вебвмісту) [28; 40] і концепції безбар’єрного простору [27].

У сучасній практиці більшість державних установ, центральних, регіональних і місцевих органів влади створюють власні портали, при цьому передбачається, що частина цих порталів та їх послуги за окремими секторами державної діяльності будуть об’єднані в центральний урядовий портал [36]. Цей підхід поєднує два виміри: з одного боку, відомча й територіальна автономія дозволяє органам влади оперативно розвивати сервіси; з іншого боку, фрагментація породжує дублювання, нерівномірність якості, різні стандарти опису послуг, що ускладнює користування і знижує довіру. Саме тому роль HPIP і ширшої системи національних інформаційних ресурсів у цьому контексті полягає у встановленні “спільних правил гри” для різних порталів: узгодженість довідників, пов’язаність реєстрів, однакові підходи до автентифікації, захисту, журналювання доступів, обробки звернень і документів [8]. Водночас система національних інформаційних ресурсів (CHIP) визначається як розподілене за галузевими, регіональними та іншими ознаками інтегроване інформаційне середовище, що об’єднує існуючі й ті, що створюються, інформаційні ресурси в єдиний інформаційний простір, призначений для забезпечення комплексної і об’єктивної оцінки ситуації у всіх сферах громадського життя, у тому числі у сфері державного управління, прогнозування ситуації і прийняття на цій основі управлінських рішень [25]. У цьому визначенні ключовим є акцент на управлінському використанні: інформаційні ресурси стають не самоціллю, а підґрунтям для прогнозування і прийняття рішень, тобто для аналітичної спроможності держави. Саме тому інформаційно-аналітичні функції HPIP, які виокремлено поряд з обліком і пошуком, мають системний сенс: вони дозволяють переходити від “наявності даних” до “розуміння ситуації” і, відповідно, до результативності політик.

Таблиця 2.1.

Узагальнення переліку інформаційних послуг
електронних інформаційних ресурсів та їх управлінського призначення
[15; 8; 10]

Цільова група	**Основні тематичні блоки (за переліком)**	**Типова управлінська функція ресурсу**	**Очікуваний результат для користувача**
Фізичні особи	соціальний захист; правова допомога; громадянство; свобода пересування та місце проживання; статус іноземців і осіб без громадянства; сім'я, дім і житло; освіта і здоров'я; молодь; культура і духовність; екологія; міжнародний туризм; наука і техніка; права людини; розвиток соціальних сфер; доходи; спорт і туризм; телекомунікації та інформатика	інформування та навігація у правах і процедурах; доступ до форм і звернень; підготовка до транзакційних послуг	своєчасна інформація; зрозумілі кроки; можливість подати звернення або заяву; отримати документ/результат
Юридичні особи	створення підприємств; сертифікація та ліцензування; макроекономіка; зовнішньоекономічна діяльність; інвестиції; захист інтересів	прозорість регулювання; спрощення процедур; електронна звітність і обмін документами	зменшення витрат часу; прогнозованість процедур; електронне подання даних; підтвердження результату
Державні службовці	правові засади; кадрові питання; діловодство	стандартизація процедур; внутрішній контроль; документообіг і управління виконанням	підвищення оперативності; контроль виконання; зменшення помилок; забезпечення підзвітності
Представники міжнародної спільноти	в'їзд до України; бізнес; позиції України на міжнародній арені	зовнішня комунікація; репутаційна прозорість; інформування про правила	зрозумілі умови; доступ до актуальних вимог; зменшення інформаційних ризиків

Після узагальнення логіки інформаційних послуг та HPIP доречно перейти до тієї ланки, яка забезпечує юридичну значущість електронних взаємодій, – електронного документообігу. Важливою складовою електронного урядування є електронний документообіг. Електронний документ та цифровий підпис уперше описано на законодавчому рівні у 2001 році в Законі України "Про платіжні

системи та переказ грошей в Україні”, де електронний документ визначали як документ, у якому інформацію представлено у форматі електронних даних, що містять відповідні реквізити документа, у тому числі й цифровий підпис, який може бути представлений у візуальній формі або на папері. Також, відповідно до Закону України “Про платіжні системи та переказ грошей в Україні”, електронний документ має однакову юридичну силу з паперовим документом, електронний цифровий підпис на електронному документі має однакову юридичну силу з підписом на паперовому документі та є обов’язковим реквізитом електронного документа; оригіналом електронного документа є примірник, підписаний електронним цифровим підписом [12]. У подальшому нормативне закріплення електронних документів і документообігу отримало системний характер у спеціальному законодавстві [8; 9], що стало однією з передумов переходу від “взаємодії” до “транзакцій”, оскільки саме електронний документ і підпис забезпечують доказовість, відтворюваність, ідентифікацію автора та цілісність змісту.

Ефективними напрямами у застосуванні електронних технологій є: підготовка документів з використанням електронних технологій; передача інформації для прискорення її доставки споживачам з подальшим виведенням документів на папір; електронна реєстрація надходження документів у систему; єдина реєстрація усіх документів у системі, на реєстраційному масиві якої ґрунтуються облік, пошук, контроль виконання документів без створення інших реєстраційних форм [29]. Цей перелік, по суті, описує “перехідний” стан між паперовою та електронною моделлю, коли частина процесів уже цифровізована, але зберігається потреба у паралельних паперових носіях. Відповідно для документів з електронним носієм актуальним залишається розв’язання питання їх ідентифікації, оригінальності та юридичної сили, а також визначення юридичних можливостей документа з електронних носіїв. Саме тут принциповою є не лише технологія, а й регламент: хто, коли і за якою процедурою створює документ, як він реєструється, як фіксується версійність, як забезпечується збереженість і доступ у межах строків зберігання.

Щоб з’ясувати, які завдання постають перед електронними документами, необхідно: дослідити потоки та життєві цикли електронних документів різних сфер та видів (управлінській, науково-дослідній, виробничій); вирішити понятійно-термінологічні питання, пов’язані з електронними потоками і життєвим циклом електронних документів; опрацювати сутнісні характеристики об’єктів; уніфікувати, стандартизувати та регламентувати процеси створення, реєстрації, обігу, обліку і збереження електронних документів; дослідити сутність електронних інформаційних ресурсів [19]. У цій логіці окремо варто підкреслити, що “життєвий цикл” документа в державному органі завжди пов’язаний з управлінським циклом: постановка завдання, підготовка проєкту, погодження, підпис, реєстрація, виконання, контроль, архівування. Тому стандартизація електронного документообігу безпосередньо впливає на якість прийняття рішень, строки реагування і ступінь підзвітності. Основними цілями впровадження електронного документообігу визначають: підвищення ефективності управління діяльністю; прискорення руху документів в організації; зменшення трудомісткості опрацювання документів. Електронний документообіг дозволяє розробити єдиний інформаційний простір, інтегруючи в інформаційний вузол усі документальні системи, причому інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами та зі збереженням традицій українського діловодства [11]. Перевагою електронного документообігу є забезпечення оперативності обробки інформації; можливість відстежування руху документації; взаємозв’язок тексту та мультимедійних даних; робота з формами, що полегшує уніфікацію даних; оперативність передачі інформації; економія паперу; висока компактність; швидкість обробки інформації та її отримання; більша захищеність [29]. Електронний документообіг є важливою складовою документаційного забезпечення діяльності державного органу, а електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису – одна зі складових електронного урядування [39]. Водночас документообіг є важливою складовою процесів управління і прийняття управлінських рішень [6], оскільки впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування

апарату управління організацією, культуру праці управлінського персоналу та якість управління. У цьому аспекті електронний документообіг виконує роль “нервової системи” органу влади: якщо документи рухаються прозоро, контрольовано і своєчасно, управлінські рішення стають більш передбачуваними та обґрунтованими; якщо ж документообіг фрагментований, дубльований і непрозорий, виникають затримки, ризики помилок та зловживань.

Поширення “онлайн” (у мережі) технологій в Україні дозволяє втілювати концепцію сервісної держави в національних ініціативах – держави, що використовує ІКТ для зв’язку та інтеграції з громадянами та бізнесом як споживачами її послуг. Розширення доступу громадян і бізнесу до урядової інформації, передусім у сфері освіти, медичного обслуговування та соціального забезпечення, зайнятості, оподаткування, ліцензування та ведення бізнесу, державних закупівель і державного замовлення, міжнародних торгових операцій, у подальшому створює умови для розвитку е-демократії в українському політичному просторі [44]. У теоретичному вимірі це узгоджується з уявленням про те, що публічна сфера і демократична участь потребують каналів комунікації, доступних для широкого кола громадян, а також процедур, які перетворюють висловлені позиції на управлінсько значущі сигнали [18; 20; 23]. З позицій традиційного діловодства виокремлюють три найбільш ефективні напрями використання електронних технологій: підготовка документів з використанням електронних технологій; електронна передача інформації для прискорення доставки з подальшим виведенням документів на папір; електронна реєстрація надходження документів у систему, що передбачає включення в єдину інформаційну систему всіх документів у будь-якій формі на основі єдиних правил реєстрації, при цьому на реєстраційному масиві будуються облік, пошук і контроль виконання документів без заведення інших реєстраційних форм [16, с. 51]. Водночас завдання автоматизації документообігу лежить на стику традиційних “паперових” технологій та комп’ютерних технологій, а додаткові складнощі викликаються тим, що тривалий час не було чітко законодавчо закріплено статус електронного документа, існували складнощі з сертифікацією

систем електронного підпису і систем забезпечення секретності доступу до документів [35, с. 51]. У цьому вузлі проблем особливо вагомим є баланс між швидкістю цифрових змін і правовою визначеністю: для держави критично важливо, щоб кожен електронний документ був придатний для контролю, аудиту і доказування, а кожна процедура – відтворювана і зрозуміла як для працівників, так і для громадян.

У межах систем автоматизації документообігу виокремлюють підсистеми: системи автоматизації діловодства; архіви документів; системи введення документів і системи обробки образів документів; системи управління вартістю зберігання документів; системи маршрутизації документів; системи комплексної автоматизації бізнес-процесів [5, с. 24]. Функції автоматизації діловодства включають фіксацію документів у спеціальній базі даних через заповнення картки документа, а технологія обліку й обробки документів спирається на номенклатуру справ і положення про діловодство, сформульовані в організації. Архів документів забезпечує зберігання електронного документа (образу, змісту або обох), навігацію по ієрархії документів і пошук, а також розмежування прав доступу до документів, у тому числі за групами користувачів або ролями. Окремою функцією є введення документів в архів, тобто переведення з паперового в електронний вигляд, що може супроводжуватися анотуванням образу документа та забезпеченням його атрибутами для ідентифікації в системі. Системи маршрутизації документів відповідають за пересилку документів на робочі місця виконавців, збір інформації про статус документів, групування документів після завершення роботи на етапах, а також засоби доступу до інформації про стан виконання. У практичному сенсі саме маршрутизація і контроль виконання часто є тим “вузьким місцем”, через яке оцінюють результативність цифрових змін: якщо система не забезпечує прозорого руху документа і фіксації відповідальності, то електронний формат не дає очікуваного управлінського ефекту.

Запровадження електронних петицій умовно визначають як окремий етап у становленні електронної демократії, якому передують створення законодавчої

бази, електронного документообігу та інформаційних порталів (інтернет-ресурсів) у центральних і регіональних органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування, а також електронних сервісів надання адміністративних послуг. У цьому зв'язку електронні петиції слід розглядати не ізольовано, а як інструмент, який спирається на вже сформовані компоненти електронної держави: доступ до інформації [5], можливість електронного звернення [3], процедурність і передбачуваність розгляду [2; 4], а також технічну ідентифікацію, яка забезпечує довіру до результатів. Запровадження електронних петицій є важливим сучасним трендом, який охопив більшість демократичних країн. За підрахунками В. Нестеровича, нині подання електронних петицій передбачено в понад 75 країнах світу, які мають різні форми, суб'єктів створення та порядок подання е-петицій [31]. Власне, така поширеність відображає загальну тенденцію: демократичні системи шукають інструменти, які знижують бар'єр входу до участі, дають можливість колективного формулювання проблем і створюють підставу для публічної реакції влади, що також узгоджується з міжнародними рекомендаціями щодо електронної демократії [14].

Можливість "прийняття та розгляду звернень громадян, що подаються з використанням мережі Інтернет" з 2009 року уперше передбачена Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" [44]. Термін "електронна петиція" уперше введено в Законі України "Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції", прийнятому Верховною Радою України 2 липня 2015 року [37]. Відповідні зміни внесені й до загальнодержавного "Класифікатора звернень громадян", де з'явилися терміни "петиція", "електронна пошта", "електронне звернення" [39]. У чинній редакції Закону України "Про звернення громадян" термін "петиція" вживається багаторазово, а термінологічне визначення наведено у частині третій статті 5: "Електронна

петиція” є особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування [40]. Порядок подання петиції деталізовано в статті 231 цього Закону, зокрема встановлено, що громадяни можуть звернутися з електронними петиціями через офіційний вебсайт органу, якому вона адресована, або вебсайт громадського об’єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції (частина перша статті 231) [40]. У цьому механізмі поєднуються дві важливі складові: інституційна – коли держава визнає процедуру і встановлює обов’язки щодо реагування; і технологічна – коли потрібні інструменти для ідентифікації та захисту від маніпуляцій, інакше довіра до інструменту буде підриватися.

Для реалізації цього механізму Президентом України, Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України були прийняті відповідні акти. Зокрема на виконання Указу Президента України від 28 серпня 2015 року № 523/2015 “Про Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України” на офіційному вебсайті Глави держави було створено спеціальний портал для електронних петицій [12]. Аналіз трафіку користувачів офіційного вебсайту Президента України засвідчив наявність маніпуляцій, суб’єктами яких є невстановлені структури та окремі особи, “IP-адреси” (адреси інтернет-протоколу) яких зареєстровані за межами України, при цьому переважно фіксувалися “візити” користувачів з Російської Федерації. На думку аналітиків, сплески активності співпадали із запуском петицій, критичних до Президента України та таких, що містять глузування, а їх метою було “накрутити” петиції та дискредитувати інструмент електронної демократії. Це спонукало Адміністрацію Президента України здійснити низку заходів для запобігання маніпуляціям, зокрема запроваджено обов’язкову ідентифікацію користувачів та їх реєстрацію, не приймаються одноразові “e-mail” (електронна пошта), не реєструються користувачі з домену “*.ru” [12]. Цей приклад наочно показує, що електронна демократія не зводиться до створення платформи: необхідні процедурні та технічні бар’єри проти зловживань, правила модерації, а також

прозорість критеріїв, за якими петиції приймаються до розгляду, відхиляються або знімаються. У підсумку е-петиції стали невід'ємним компонентом політичного дискурсу та політичної практики, а також інструментом, який активно використовують як інститути громадянського суспільства, так і окремі громадяни. Водночас наявні спроби політичного маніпулювання цим інструментом зумовлюють необхідність удосконалення нормативно-правового регулювання електронних петицій, а також подальшого вивчення досвіду зарубіжних країн, де електронні петиції є дієвим інструментом демократичного ладу [14; 39]. У цьому сенсі доцільно враховувати і стандарти, що застосовуються до електронного голосування, оскільки вони акцентують на довірі, верифікованості, захисті та прозорості процедур, що має значення і для інструментів електронної участі загалом [15; 39].

На шляху до якісного впровадження електронного уряду в Україні окреслюється низка проблем, зокрема: відсутність єдиних стандартів та уніфікації щодо діяльності відповідних систем; недостатня адаптованість державних інформаційних ресурсів до міжнародних; недосконаліть нормативно-правової і методологічної баз, що ускладнює забезпечення зв'язку всіх гілок влади та суспільства; неврегульованість питання надання адміністративних послуг [47]. Для розв'язання цих проблем органам державної влади необхідно удосконалювати вже існуючу систему шляхом розмежування повноважень органів державної влади і місцевого самоврядування в інформаційному середовищі та здійснення координації їх діяльності на всіх рівнях [47]. Перспективою подальших досліджень визначається формування та використання Національного реєстру, його вдосконалення, сертифікація та стандартизація, що сприятиме якісній діяльності електронного уряду в Україні [8]. Саме в цьому місці доречно підкреслити управлінську роль стандартів: стандарти є не "технічною формальністю", а способом узгодити різні органи влади, різні інформаційні системи і різні практики в єдину логіку, де користувач отримує передбачуваний сервіс, а держава – керованість і контроль. Згідно з Концепцією електронного урядування до 2020 року в Україні передбачалося

досягнення результатів, пов’язаних із підвищенням ефективності роботи органів влади, досягненням нового рівня управління державою на принципах результативності, ефективності, прозорості, відкритості, доступності, довіри та підзвітності; покращенням якості надання публічних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог; мінімізацією корупційних ризиків; підвищенням інвестиційної привабливості, ділового клімату та конкурентоспроможності країни; стимулюванням соціально-економічного розвитку [22]. При цьому підкреслюється, що перехід від традиційного управління до електронного урядування має відбуватися поступово та супроводжуватися відповідними змінами у розвитку суспільства, що сприятиме його стабілізації [15]. У цьому контексті перспективами подальшого використання механізмів електронного урядування для підзвітності та прозорості влади в Україні визначають: формування та впровадження кращих стандартів е-урядування та інноваційних практик; подальше підвищення прозорості та підзвітності органів влади завдяки застосуванню нових ІКТ; зміцнення ролі організацій громадянського суспільства у захисті прав і свобод та просуванні е-демократії; удосконалення механізмів е-урядування та е-демократії з урахуванням потреб регіонів; сприяння інклюзивному діалогу щодо формування політики е-урядування та е-демократії; підвищення рівня довіри громадян до інститутів публічної влади та зниження рівня корупції [48]. Водночас у практичній площині ці пріоритети неможливі без трьох взаємопов’язаних умов: доступності сервісів для різних груп населення [27; 28], безпеки та захисту даних [7; 42; 50–52], а також процедурної визначеності реагування на звернення і колективні ініціативи [2–4; 10; 31].

Народна законодавча та правотворча ініціатива розглядається як інститут, що має різні моделі реалізації у світі, зокрема в Австрії, Данії, Італії, Сполучених Штатах Америки, Швеції, Швейцарії та інших країнах. У науковій літературі Т. О. Рябченко та А. В. Щербанюк виокремлюють дві моделі інституту народної правотворчої ініціативи: ініціативу як інститут безпосередньої демократії та ініціативу як змішаний конституційно-правовий інститут. Перша модель

передбачає вирішення публічно-правових питань громадянами, а не їх представниками, та реалізується у двох варіантах: народна ініціатива без залучення представницького органу; народна ініціатива, яка вноситься в представницький орган з наступним винесенням на референдум. Друга модель може мати різновиди: 1) ініціативні пропозиції громадян у представницький орган державної влади для їх розгляду та прийняття, а в разі незгоди представницького органу – винесення на референдум (Латвія); 2) ініціативні пропозиції громадян вносяться в парламент, який їх розглядає та самостійно приймає рішення, що передбачено конституційним законодавством Австрії, Італії, Іспанії, однак практично використовується обмежено [47]. Зазначається, що в Україні жодна з наведених моделей повною мірою не застосовується, хоча питання прийняття законів можуть розглядатися на всеукраїнському референдумі з певними обмеженнями щодо кола питань. Зауважується, що в незалежній Україні всеукраїнський референдум проводився двічі: 24 серпня 1991 року щодо підтвердження незалежності України та 16 квітня 2000 року щодо реформування системи державного управління, при цьому результати другого референдуму не отримали нормативно-правової реалізації та подальшого впровадження [54]. Наголошується, що громадяни також можуть долучатися до розробки законодавчих і підзаконних нормативно-правових актів під час громадських обговорень законопроєктів і проєктів рішень, під час громадських слухань, а також за допомогою місцевих ініціатив, у межах яких може бути прийнято проєкт рішення, запропонований ініціативною групою. У цьому фрагменті особливо помітна потреба у процедурній архітектурі участі: навіть за наявності інструментів електронної демократії їх ефективність залежить від того, чи перетворюється ініціатива на нормотворчу дію або принаймні на обов’язкову публічну реакцію, що є ключовим для довіри та відчуття значущості участі [14; 30].

Окремо підкреслено, що Указом Президента України № 501/2015 від 25 серпня 2015 року затверджено Національну стратегію у сфері прав людини, однією зі складових якої є забезпечення права на участь в управлінні державними

справами та у виборах, а стратегічною ціллю у цьому напрямі визначено забезпечення ефективної взаємодії між інститутами громадянського суспільства та органами державної влади й органами місцевого самоврядування, зокрема шляхом удосконалення процедур залучення інститутів громадянського суспільства до процесу підготовки та прийняття рішень. У контексті популяризації інструментів е-демократії висловлюється позиція, що ці інструменти доцільно використовувати і для реалізації права на народну правотворчу ініціативу, а також наводиться підхід, за яким ближчою до реалій України вважається друга модель народної правотворчої ініціативи – подання ініціативних пропозицій громадянами у представницький орган державної влади для їх розгляду та прийняття [47]. При цьому акцентується на необхідності залучення експертів-нормотворців і дотримання балансу між процедурою та ефективністю реалізації ініціативи. Окремо обґрунтовується, що е-петиція з проєктом нормативно-правового акта має збирати більшу кількість підписів для обов'язкового розгляду, а експертизу мають проводити відповідні структурні підрозділи органів влади з можливістю участі ініціатора петиції в засіданнях і погодженням правок. Також зазначається, що е-петиції вже спричинювали нормотворення, оскільки за результатами розгляду петицій, які набрали необхідну кількість голосів, приймалися відповідні рішення органами влади, і в цьому зв'язку інститут народної правотворчої ініціативи розглядається як перспективний інструмент безпосередньої демократії, однак потребує належного нормативно-правового регулювання та процедурної визначеності [47]. Відповідно, у практичному продовженні цієї логіки "електронні петиції" варто розглядати у зв'язці з інструментами публічних консультацій [10; 31], місцевими петиціями [36], громадським бюджетом [37] та електронними консультаціями [38], оскільки саме така зв'язка формує повніший контур електронної участі: від виявлення проблеми, до обговорення рішень, до впливу на розподіл ресурсів і контролю виконання.

Додатково, без повторення наведених положень, доречно підкреслити, що цілісність електронного урядування виявляється у здатності поєднати три

площини в одну керовану систему: інформаційні ресурси (HPIP, CHIP, портали), юридично значущі процеси (електронний документ, підпис, документообіг) та інструменти участі (звернення, петиції, консультації). У кожній з цих площин існують специфічні вимоги, але спільним є потреба у довірі: довірі до даних, довірі до процедури, довірі до результату. Саме тому паралельно з розвитком сервісів зростає роль правил доступу до інформації [5], захисту персональних даних [7], а також стандартів кіберстійкості та реагування на інциденти [42; 50–53]. У площині участі особливо важливо, щоб інструменти не перетворювалися на суто символічні канали, а забезпечували реалістичний зв'язок між висловленою позицією та управлінською реакцією, що є принциповим для легітимності демократичних процедур і відповідає міжнародним підходам до електронної демократії [14]. У цьому контексті важливо враховувати і бар'єри доступності: цифрові сервіси мають проєктуватися так, щоб ними могли користуватися різні групи населення, що безпосередньо пов'язано з ідеєю безбар'єрності та вимогами доступності вебконтенту [27; 28]. У підсумку, логіка, закладена ще у 2003 році через типологію інформаційних послуг [15], у поєднанні з функціями реєстру ресурсів [8], практиками галузевих проєктів [10] і правовим оформленням електронних документів та підпису [8; 9], створює змістовну основу для розвитку електронної демократії як завершальної ланки, де громадянин не лише отримує послугу, а й бере участь у формуванні рішень та контролі їх реалізації [2–4; 10; 31].

2.2. Громадський бюджет, е-голосування та платформи участі на місцевому рівні

Електронний сервіс "Громадський бюджет" (бюджет участі) можна розглядати як інструмент, у межах якого мешканець не лише висловлює позицію, а фактично впливає на розподіл частини місцевого фінансового ресурсу через подання ідей та голосування за проєкти, які отримують фінансування з місцевого

бюджету. Саме ця прив’язка до бюджету робить громадський бюджет однією з найбільш “матеріалізованих” форм електронної демократії: участь набуває вимірюваного наслідку у вигляді бюджетного рішення, планування видатків і подальшої реалізації ініціатив як конкретних робіт або послуг. З погляду підходів до участі громадян, така форма відповідає уявленням про поступовий перехід від символічної присутності громадськості до впливу на рішення, оскільки голосування не є лише “опитуванням”, а включене в управлінський цикл і пов’язане з ресурсом [17; 20; 25]. Власне, для громадян платформа виступає ефективним способом подати ідею та своїм голосом особисто вирішити, на що саме спрямувати кошти місцевого бюджету, а для органів місцевого самоврядування – способом зібрати видимі, порівнювані та процедурно оформлені пріоритети громади, що можуть бути інтегровані в бюджетний процес та документи планування [46; 47].

Е-сервіс “Громадський бюджет” має низку переваг, які безпосередньо пов’язані з управлінською практичністю місцевих інструментів участі. По-перше, до конкурсу залучається ширша, ніж зазвичай, аудиторія, оскільки цифровий канал знижує бар’єр входу для участі: громадянин може подати проєкт або проголосувати без фізичного відвідування установи, у зручний час і з доступного пристрою. У цьому вимірі ключовим стає не лише технічний доступ до мережі, а і здатність громадян користуватися цифровими процедурами, що концептуально узгоджується з дослідженнями про “цифровий розрив”, де нерівність проявляється у доступі, навичках та можливостях отримати результат [24]. По-друге, платформу можна легко інтегрувати з вебсайтами громад за допомогою *вставних модулів курсив авт.* (часто позначають словом “віджет” (вставний елемент на сайт)), що дає ефект “єдиного входу” для мешканця: інструмент участі стає частиною звичного інформаційного середовища громади, а не окремим маловідомим ресурсом. По-третє, платформа упрозорює сам конкурс, мінімізуючи ризики некоректного голосування: статуси проєктів, строки, результати та правила стають відкритими, а історія змін зберігається, що посилює підзвітність і зменшує простір для неформальних домовленостей [37].

По-четверте, функціонал дозволяє адаптувати систему голосування до специфіки громади, а отже – поєднати спільні стандарти прозорості зі “справедливими” локальними правилами (категорії проєктів, обмеження голосування, вікові межі, територіальні квоти тощо), які закріплюються у положеннях і регламентах. По-п’яте, громадяни можуть голосувати легко і комфортно, не заносячи паперових носіїв до владних установ, а робити це у зручний для себе час зі смартфона чи комп’ютера, що в умовах воєнних ризиків і високої мобільності населення підсилює стійкість інструмента участі та його доступність для різних груп, за умови дотримання вимог доступності цифрового контенту [28; 40] і загальної логіки безбар’єрності [27].

Для користувачів принципово важливим є те, що, як і у випадку платформи в цілому, скористатися сервісом можна після одноразової реєстрації за допомогою “BankID” (банківська ідентифікація) або електронного цифрового підпису. Такий підхід виконує відразу дві функції: захищає персональні дані і зменшує ризик фальсифікації волевиявлення, оскільки система спирається на більш надійні механізми ідентифікації, ніж умовна “реєстрація за електронною поштою” [7; 9]. Після цього у особистому кабінеті можливе приєднання облікових записів “Google” (обліковий запис цифрових сервісів) чи “Facebook” (соціальна мережа) і миттєва авторизація “в один клік” *курсив авт.* (швидкий повторний вхід) кожного наступного разу. Важливий управлінський сенс такого рішення полягає у зменшенні “процедурної втоми”: громадянин не витрачає щоразу додатковий час на проходження однакових кроків, але первинна ідентифікація зберігає вимогу до достовірності та унеможливлює багаторазове голосування однієї особи. Водночас під час опису таких механізмів доцільно завжди підкреслювати, що правові гарантії конфіденційності та правомірності обробки персональних даних мають забезпечуватися не декларативно, а через визначені правила доступу, обмеження мети обробки, журналювання дій та контроль уповноважених осіб [7], а також через використання довірчих електронних механізмів у межах чинного правового поля [9].

Якщо у громаді впроваджений лише один інструмент е-демократії, наприклад, петиції до місцевих органів влади, він може й надалі використовуватися за відомими адресами сервісів, оскільки облікові записи залишаються активними. Однак управлінськи сильнішою є “екосистема” участі, де інструменти взаємодоповнюють один одного: петиції підсвічують проблему й запит на реакцію, консультації формують якість рішення через обговорення, а громадський бюджет дозволяє перетворити пріоритет на фінансований проєкт із контролем реалізації та звітністю [31; 37; 38]. У такій логіці платформа участі на місцевому рівні виконує інтеграційну функцію, оскільки зводить різні форми участі в єдину процедурну модель зі спільними принципами прозорості, строковості, доступності та підзвітності, що відповідає управлінському підходу до “стандартизації участі” як відтворюваного механізму, а не одноразової “акції” [25; 30].

Для громад, які планують долучитися до платформи, процедура зазвичай включає направлення письмового запиту від уповноваженого представника органу місцевого самоврядування, підписання меморандуму про співпрацю, а також організацію адміністрування, навчання й інформаційного супроводу. Практично це важливо, тому що цифровий інструмент потребує не лише технічного запуску, а й чітко визначених ролей: хто є адміністратором, хто проводить первинну перевірку проєктів, хто супроводжує авторів під час доопрацювання, хто відповідає за публічне інформування, а хто – за включення переможців у план видатків і подальше виконання. Без такої інституційної “прив’язки” платформа ризикує перетворитися на форму без змісту, оскільки участь у бюджетуванні завжди пов’язана з відповідальністю за строки, кошториси, закупівлі, виконання і публічну звітність [46; 47].

Процедурна архітектура громадського бюджету зазвичай охоплює повний цикл: оголошення прийому проєктів; подання ініціатив із базовим описом проблеми, очікуваними результатами та кошторисом; первинну перевірку на відповідність компетенції громади та реалістичність; доопрацювання авторами з профільними підрозділами; публічне представлення; голосування; затвердження

переліку переможців; планування видатків; реалізацію; звітування й оцінювання. Цифровізація цього циклу через платформи участі підвищує прозорість і відстежуваність кожного етапу, оскільки робить видимими статуси, строки та результати голосування, а також зберігає історію змін проєкту й управлінських рішень щодо нього [37]. Це принципово важливо саме для бюджетного інструмента, бо участь конкурує за обмежений ресурс і потребує процедурної справедливості: громадянин має бачити, що правила однакові, критерії допустимості зрозумілі, а рішення щодо відхилення або допуску проєкту обґрунтоване. У термінах досліджень участі це безпосередньо пов'язано з тим, що довіра до участі залежить не тільки від "можливості проголосувати", а від сприйняття чесності процедури й результативності реалізації [20; 21; 23].

Таблиця 2.2.

Процедурний цикл е-сервісу "Громадський бюджет" та ключові запобіжники прозорості й довіри [37; 46; 47; 7; 9]

Етап циклу	**Дія на платформі**	**Мінімальні процедурні запобіжники**	**Публічний результат для відстеження**
Оголошення прийому	публікація правил, строків, лімітів фінансування	визначені критерії допустимості, категорії проєктів, строки, відповідальні	відкриті умови конкурсу, календар
Подання проєкту	завантаження опису, кошторису, локації	стандартизована форма, вимога повноти даних, відповідність компетенції громади	картка проєкту з базовими параметрами
Первинна перевірка	фіксація статусу "прийнято/на доопрацювання/відхилено"	обґрунтування рішень, журналювання змін, правила комунікації з автором	прозорий статус і причина рішення

Доопрацювання	уточнення кошторису, показників, змісту	участь профільних підрозділів, фіксація версій, заборона підміни ідеї	історія правок і версій проєкту
Публічне представлення	публікація матеріалів, коментарі	рівні умови презентації, недискримінація, доступність матеріалів	сторінка проєкту з матеріалами
Голосування	подання голосу після ідентифікації	“BankID” (банківська ідентифікація) / електронний підпис; обмеження кратності; моніторинг аномалій	відкриті підсумки голосування
Затвердження переможців	формування переліку, публікація результатів	правила підрахунку, розв’язання спірних випадків, протоколювання	список переможців із сумами
Планування видатків	інтеграція в бюджетні рішення	відповідність бюджетному процесу, узгодженість із програмами, строки	відображення у плані фінансування
Реалізація	оновлення статусів виконання	відповідальні виконавці, графіки, контрольні точки, публічні пояснення змін	прогрес-статуси, фото/звіти
Звітування та оцінювання	публікація звіту	стандарт звіту, підсумкові показники, відкритість інформації	фінальний звіт і висновки

Водночас саме громадський бюджет є найчутливішим до процедурної справедливості, тому що участь конкурує за обмежений ресурс. Типові процедурні ризики пов’язані з тим, що перемагає не завжди найсуспільно корисніший проєкт, а той, який має найсильнішу мережу мобілізації. Це не заперечує цінність інструмента, але потребує управлінських компенсаторів: коректного поділу проєктів за категоріями (наприклад, малий і великий бюджет), прозорих критеріїв допустимості, запобігання дублюванню “звичайних” функцій органу влади (коли через громадський бюджет намагаються профінансувати те, що має виконуватися у межах базових програм), а також чіткої політики щодо недопустимих практик тиску чи маніпуляцій під час голосування. У наукових підходах до участі саме баланс між рівністю доступу та якістю результату розглядається як одна з центральних проблем практичної демократії: інструмент має бути відкритим, але не повинен стимулювати “гонку мобілізацій”, яка витісняє суспільну корисність [21; 22; 23]. Не менш критичним є виконання: затримки або невиконання підтриманих проєктів руйнують довіру швидше, ніж будь-які технологічні недоліки, тому процедурно важливими стають регулярні публічні звіти про стан реалізації та пояснення причин відхилень від графіків, що узгоджується з принципами відкритого врядування та підзвітності [30].

Е-голосування в місцевих практиках доцільно розмежовувати як голосування в межах інструментів участі та електронне голосування у виборчих процесах. Перше – це процедурний механізм, який визначає пріоритети громади щодо проєктів або ініціатив і може бути організований як частина платформи участі. Друге – це голосування у виборчому сенсі, яке має найвищі стандарти безпеки, перевірюваності, таємниці волевиявлення й стійкості до втручання, що відображено у європейських стандартах електронного голосування, де наголошується на юридичних, операційних і технічних гарантіях, аудиті, прозорості процедур і контролі ризиків [15; 39]. Для місцевого самоврядування практично значущим є насамперед перший вимір – голосування в межах процедур участі. Тут центральним питанням стає баланс між доступністю та

захистом від маніпуляцій. Якщо ідентифікація надто “слабка”, зростає ризик штучного створення підтримки; якщо надто “жорстка”, частина мешканців фактично відсікається. Тому управлінська практика тяжіє до комбінування технічних засобів електронної ідентифікації та довірчих послуг із процедурними запобіжниками: обмеження кратності голосування, журналювання подій, моніторинг аномальної активності, регламенти реагування [9; 50; 53]. У цій частині цифрова довіра прямо залежить від якості правил і прозорості їх застосування: громадяни мають розуміти, як саме система запобігає повторному голосуванню, що вважається порушенням, хто і як приймає рішення щодо сумнівних випадків, а також які є механізми оскарження або публічного роз’яснення [2; 10].

Платформи участі на місцевому рівні, які об’єднують петиції, консультації, громадський бюджет, опитування й обговорення, виконують інтеграційну функцію: вони зводять різні форми участі в єдину процедурну екосистему, де кожен інструмент має свій цикл, але загальні принципи – прозорість, строковість, підзвітність, доступність – є спільними. Їхня управлінська цінність полягає у стандартизації: громада отримує не разову “акцію участі”, а відтворюваний механізм, який можна планувати, оцінювати, коригувати і масштабувати, що узгоджується з уявленнями про “складне врядування” і різновиди участі як набір інструментів, які працюють по-різному залежно від проблеми та ресурсу [23]. Разом із тим платформність не є самодостатньою: без локальних регламентів, без кадрової спроможності та без ресурсів реалізації навіть найкращий інтерфейс залишається формою без змісту, а відсутність результатів підриває довіру до інструмента участі загалом [30; 46; 47]. У підсумку громадський бюджет, платформне голосування та платформи участі демонструють, що ефективність електронної демократії на місцевому рівні визначається не наявністю цифрового інструмента як такого, а процедурною справедливістю, інституційним вбудовуванням у бюджетний і управлінський цикл, доступністю для різних груп населення та стабільністю виконання підтриманих рішень [37; 27; 28; 46; 47].

2.3. Бар’єри та ризики цифрової участі: доступність, довіра, безпека, інклюзія

Бар’єри та ризики цифрової участі доцільно розглядати як комплекс взаємопов’язаних чинників, що впливають на три результати: реальну можливість людей брати участь, легітимність процедур через довіру та стійкість цифрових процесів до порушень. У публічно-управлінському вимірі ці бар’єри не можна звести до “технічних збоїв”, оскільки ядро проблеми часто лежить у поєднанні нерівного доступу, процедурної неясності й інституційної слабкості.

Доступність цифрової участі має щонайменше три виміри. Перший – інфраструктурний: наявність зв’язку, інтернету, пристроїв, стабільності електропостачання. Другий – компетентнісний: цифрова грамотність, здатність користуватися сервісами, розуміння процедур і наслідків участі. Третій – інтерфейсний: простота і зрозумілість подачі матеріалів, логіка навігації, читабельність, адаптивність під різні пристрої, безбар’єрність. Проблема полягає в тому, що ці виміри розподілені нерівномірно між територіями, віковими групами та соціальними групами, що формує “цифровий розрив” і ризик виключення частини громадян із процесів участі [44].

Управлінська відповідь на бар’єр доступності зазвичай полягає у багатоканальності: цифрові інструменти доповнюються можливістю подати пропозицію офлайн, отримати консультацію в публічному просторі, скористатися допомогою адміністраторів у ЦНАП або бібліотеках, а також у проєктуванні інформаційної кампанії “простою мовою”. Доступність у сучасній державній політиці має розглядатися також крізь призму безбар’єрності як ціннісного й організаційного принципу, що задає вимоги до сервісів і процедур для різних груп населення [36].

Інклюзія є змістовним продовженням доступності: вона означає не лише формальне право, а реальну здатність долучитися для людей з інвалідністю, літніх осіб, батьків із малими дітьми, внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців і ветеранів, мешканців віддалених територій. На практиці

інклюзія вимагає адаптивних форматів матеріалів, коректної візуалізації, можливості користуватися допоміжними технологіями, а також відповідності стандартам вебдоступності. Саме тому як орієнтир застосовують стандарт “WCAG” (настанови доступності вебконтенту), який визначає вимоги до сприйнятності, керованості, зрозумілості та надійності вебконтенту [35].

Довіра до цифрової участі формується не стільки технологією, скільки процедурною справедливістю. Якщо люди не бачать зв’язку між участю й рішенням, якщо підсумки консультацій не пояснюються, якщо відповіді на ініціативи є формальними, інструменти швидко втрачають легітимність. Тому ключовими “будівельними блоками” довіри є: чітке визначення предмета участі й меж впливу; обов’язковість підсумкового звіту; мотивованість врахування або відхилення пропозицій; публічна строковість; прозора модерація; видимість виконання прийнятого. Законодавче врегулювання консультацій саме й посилює ці процедурні вимоги, роблячи їх очікуваним стандартом управлінської практики [26].

Окремий пласт ризиків пов’язаний із безпекою: кіберзагрози, витоки даних, спроби підміни інформації, атаки на доступність сервісів, несанкціонований доступ до адміністративних панелей, а також інформаційні маніпуляції – штучне створення активності, кампанії тиску, дезінформація. Нормативні основи кіберзахисту та рамки державної політики у цій сфері визначаються законодавством і стратегічними рішеннями, які задають підхід до організації системи кібербезпеки та координації реагування [37–38]. У практичному вимірі це означає, що платформа участі повинна мати не лише технічний захист, а й управлінський цикл безпеки: розмежування ролей доступу, журналювання подій, резервування, регулярне оновлення, протоколи реагування, навчання відповідальних осіб, інформування користувачів про безпечну поведінку.

Захист персональних даних і приватності є умовою і законності, і довіри. Якщо люди відчувають ризик витоку даних або не розуміють, навіщо збирається інформація, виникає “охолоджувальний ефект” – уникання участі. Тому для

цифрових інструментів участі принципово важливими є мінімізація даних, визначення мети обробки, прозорі строки зберігання, обмеження доступу та відповідальність за обробку [39]. У поєднанні з надійною ідентифікацією це формує баланс: достатньо перевірки для чесності процедури, але без надмірного збору персональних даних.

Інституційні бар'єри доповнюють технологічні: дефіцит компетентних кадрів у громадах, нерівномірність фінансування, відсутність стандартів якості консультацій, слабка аналітика результатів участі, невміння переводити участь у рішення і виконання. Відповіддю є інституціоналізація участі як постійної функції: внутрішні регламенти, навчання, стандарти звітування, показники результативності, регулярна оцінка якості процедур. На міжнародному рівні подібні підходи узгоджуються з рекомендаціями щодо відкритого врядування, де участь, прозорість і підзвітність розглядаються як взаємопов'язані компоненти стійкої демократії та якості управлінських рішень [40].

У підсумку бар'єри та ризики цифрової участі мають розглядатися як комплексне управлінське завдання. Доступність і інклюзія забезпечують реальне залучення, довіра – легітимність процедур і готовність людей брати участь повторно, безпека – стійкість процесів і захист від підриву. Лише їх поєднання перетворює інструменти електронної демократії на дієвий механізм підвищення якості рішень, а не на формальну цифрову оболонку.

Висновки до другого розділу

У другому розділі показано, що практична цінність інструментів електронної демократії визначається не стільки самим фактом їх наявності, скільки процедурною якістю та інституційним вбудовуванням у цикл публічної політики. Е-петиції, е-консультації та громадські обговорення розглянуто як послідовні ланки участі: петиція актуалізує проблему й переводить її в режим обов'язкового розгляду, консультації та обговорення забезпечують збирання позицій, опрацювання аргументів і баланс інтересів. Наголошено, що ключовими

критеріями результативності цих інструментів є прозорі правила ініціювання, чітко визначені строки, зрозумілий порядок опрацювання пропозицій, мотивована відповідь та реальний управлінський “маршрут” ініціативи, а не формальне листування. У цьому контексті електронна участь або стає частиною управлінського циклу, або перетворюється на символічну активність без відчутних наслідків.

Розділ також деталізує особливості місцевих інструментів участі – насамперед громадського бюджету, е-голосування в межах процедур участі та комплексних платформ участі. Показано, що громадський бюджет є однією з найбільш прикладних форм е-демократії, адже участь має безпосередній фінансовий вимір і матеріалізується у реалізованих проєктах. Водночас саме тут найбільш гостро проявляються ризики процедурної несправедливості, конкуренції за обмежений ресурс, можливих маніпуляцій голосуванням і розриву між результатами голосування та фактичним виконанням проєктів. Платформи участі, що об’єднують петиції, консультації, громадський бюджет та опитування, інтерпретуються як інструмент стандартизації практик участі, але підкреслюється, що їхня ефективність залежить від локальних регламентів, кадрової спроможності та реальної готовності органів місцевого самоврядування виконувати взяті зобов’язання.

Окремий акцент зроблено на бар’єрах і ризиках цифрової участі, які мають комплексний характер і стосуються доступності, інклюзії, довіри, безпеки та інституційної спроможності. Показано, що “цифровий розрив” проявляється не лише в інфраструктурних відмінностях, а й у нерівності цифрових навичок та інтерфейсній складності сервісів. Інклюзія вимагає спеціального врахування потреб різних груп і орієнтації на стандарти вебдоступності, тоді як довіра залежить від процедурної справедливості: зрозумілого предмета участі, публічних підсумків, мотивованого врахування чи відхилення пропозицій, видимості виконання рішень. Безпека та захист персональних даних розглядаються як базові умови законності й готовності людей користуватися цифровими інструментами, а не як суто технічний додаток.

Узагальнюючи, другий розділ доводить, що інструменти електронної демократії не можна розглядати ізольовано від процедур, інституцій і безпекового контексту. Е-петиції, консультації, громадський бюджет, е-голосування та платформи участі стають дієвими лише тоді, коли: по-перше, вони забезпечують реальний вплив на рішення; по-друге, спроєктовані з урахуванням доступності та інклюзії; по-третє, захищені від маніпуляцій і кіберзагроз; по-четверте, підкріплені спроможністю органів влади виконувати взяті зобов’язання. У такій конфігурації електронна участь перетворюється на інструмент підвищення якості управлінських рішень і легітимності влади, а не лише на зовнішній атрибут цифровізації.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ Е-ДЕМОКРАТІЇ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УЧАСТІ

3.1. Оцінка результативності інструментів: критерії, показники, якість рішень

Оцінювання результативності інструментів е-демократії доцільно вибудовувати як системний управлінський процес, який дозволяє відрізняти формальну наявність цифрових каналів участі від реального впливу громадян на публічно-управлінські рішення. У практиці публічного управління часто трапляється ситуація, коли зростає кількість електронних звернень, петицій або коментарів у консультаціях, але змістовні параметри рішень не змінюються, а громадяни не бачать прозорого зв’язку між власною участю та управлінським результатом. Саме тому результативність інструментів е-демократії варто трактувати як поєднання трьох взаємопов’язаних площин: результативності процедури, результативності управлінської відповіді та результативності суспільного ефекту. Процедурна результативність означає, що участь організована за визначеними правилами, є доступною й інклюзивною, забезпечує прозорість процесу і передбачуваність підсумків. Результативність управлінської відповіді означає, що орган влади не лише “прийняв до відома”, а здійснив аналіз пропозицій, аргументовано обрав рішення і публічно пояснив, що враховано та чому, а також визначив подальші дії. Результативність суспільного ефекту означає, що участь сприяє підвищенню якості політик і послуг, зміцнює довіру, знижує конфліктність, підсилює підзвітність і створює відчутний результат у житті громади чи в діяльності держави.

Критеріальна модель оцінювання має спиратися на логіку “вхід – процес – вихід – результат – вплив”. На “вході” оцінюються ресурси і передумови: наявність платформи, кадрова спроможність, регламенти, комунікаційні канали,

бюджет на підтримку та модерацію. На рівні “процесу” оцінюється, чи дотримано процедур і стандартів: строки, модерація, повнота матеріалів, правила прийнятності, захист даних, прозорість статусів. На рівні “виходу” оцінюються вимірювані продукти участі: кількість поданих пропозицій, структурованість і аргументованість позицій, кількість учасників, підсумкові звіти, рішення або проєкти рішень, які підготовлено за результатами участі. На рівні “результату” оцінюється, чи змінилося управлінське рішення: які пропозиції інтегровані, як змінено текст документа, які ресурси перерозподілено, які процедури виконання затверджено. На рівні “впливу” оцінюються довгострокові наслідки: стійкість практики участі, зростання довіри, зменшення числа конфліктів, підвищення задоволеності послугами, покращення показників розвитку на місцевому рівні, а також формування культури співучасті та відповідальності.

Для коректності оцінювання важливо розрізняти критерії “масштабу” та “якості”. Масштаб показує, скільки людей долучилися і наскільки інструмент охоплює аудиторію. Якість показує, як саме організована участь і чи дає вона результат. До критеріїв масштабу належать: охоплення (частка мешканців або цільової групи, що долучилася), інтенсивність (частота участі), повторюваність (скільки людей повертаються до інструмента), територіальна збалансованість (чи не зосереджена участь лише в одному районі або серед однієї категорії). До критеріїв якості належать: інклюзія (чи не виключені групи через цифрові бар’єри), репрезентативність (чи не домінують лише активні мережі), прозорість (чи є публічний підсумок і мотивування), підзвітність (чи можна відстежити виконання), а також доброчесність процесу (чи мінімізовано маніпуляції і чи захищено дані). Окремим критерієм, який поєднує масштаб і якість, є “співвідношення участі та впливу”: якщо участь масова, але вплив нульовий, інструмент підриває довіру; якщо вплив можливий, але участь закрита для багатьох, інструмент відтворює нерівність.

Показники доцільно формувати як систему, а не як ізольовані числа, щоб уникнути “підміни мети показником”. Для е-петицій такими показниками є не лише кількість поданих ініціатив і зібраних підписів, а насамперед частка

петицій, за якими прийнято управлінське рішення; середній строк реагування; якість відповіді (наявність правового та ресурсного обґрунтування); наявність "маршруту" ініціативи після розгляду (передача в робочу групу, підготовка проєкту рішення, запуск консультацій, включення до плану). Для е-консультацій ключовими є: частка консультацій із повним пакетом матеріалів; частка консультацій із підсумковим звітом; частка пропозицій, що реально враховані (із поясненням); наявність аналізу альтернатив; показники репрезентативності (структура учасників за групами, без порушення приватності); показники довіри (оцінка прозорості процедури, готовність брати участь повторно). Для громадського бюджету ключовими є: частка проєктів, доведених до виконання; середній строк реалізації; прозорість кошторисів і виконання; частка скарг/оспорювань результатів голосування; баланс між "малими" і "великими" проєктами; доступність подання і голосування; наявність публічного контролю. Для партисипативних платформ загалом важливі показники "інституціоналізації": наявність регламентів, регулярність циклів участі, кадрова сталість модерації, інтеграція результатів участі у планування і бюджетування, а також здатність громади коригувати правила на основі аналізу попередніх циклів.

Оцінювання якості рішень потребує окремої логіки, оскільки "якість" не зводиться до підрахунку. Доцільно використовувати критерії: обґрунтованість (наявність логіки "проблема – цілі – альтернативи – вибір – наслідки"), узгодженість із законодавством і чинними політиками, здійсненність (ресурс, виконавець, строк), справедливість і недискримінаційність, прозорість мотивування, наявність механізмів контролю і перегляду. Для консультацій і обговорень важливо оцінювати також "якість аргументації": чи орган влади працює з аргументами, чи лише фіксує позиції; чи пояснює, чому певна пропозиція неприйнятна; чи надає альтернативи. У цьому вимірі е-демократія підвищує стандарти управління, бо громадськість очікує не лише відповіді, а й публічного доказу, що рішення є розумним, законним, здійсненним і справедливим.

Методично оцінювання має поєднувати кількісні й якісні інструменти. Кількісна частина спирається на дані платформ: часові мітки, статуси, кількість учасників, структуру участі, динаміку активності, показники виконання. Якісна частина включає аналіз змісту пропозицій, аудит підсумкових звітів і відповідей, експертну оцінку відповідності стандартам, опитування учасників щодо довіри та задоволеності, а також аналіз окремих кейсів, де участь дала відчутний результат або, навпаки, призвела до конфлікту. Особливо важливим є перехід від “одноразової” оцінки до регулярного циклу “планування – реалізація – оцінка – корекція”, який і формує спроможність системи е-демократії розвиватися без втрати довіри.

3.2. Розвиток інституційної спроможності та стандартів публічних консультацій

Підвищення ефективності участі неможливе без розвитку інституційної спроможності органів влади і місцевого самоврядування. Інституційна спроможність у контексті е-демократії означає здатність організовувати участь як регулярну управлінську функцію, а не як епізодичну ініціативу. Це передбачає наявність нормативно закріплених процедур, відповідальних осіб, стандартів якості, компетентностей модерації та аналізу, ресурсів на підтримку платформ і комунікацію, а також механізмів підзвітності за результат. Особливу роль у цьому контексті відіграє формування стандартів публічних консультацій як мінімального набору вимог, що забезпечують прозорість, інклюзію та прогнозованість впливу участі на рішення [26; 28].

Спроможність доцільно розкладати на кілька компонентів, кожен з яких має бути підсилений організаційними рішеннями. Перший компонент – правово-процедурний. Він включає: внутрішні регламенти, шаблони оголошень, правила прийнятності пропозицій, порядок модерації, строки, формат підсумкового звіту,

формат відповіді органу влади, порядок оприлюднення результатів і визначення подальших кроків. Без цього участь залежить від ситуативних рішень посадових осіб і стає непередбачуваною для громадян. Другий компонент – організаційно-структурний. Він включає розподіл ролей: хто ініціює консультацію, хто готує матеріали, хто модерує, хто опрацьовує пропозиції, хто формує підсумковий звіт, хто відповідає за комунікацію, хто забезпечує виконання прийнятого рішення. Важливо, щоб ці ролі не концентрувалися в одній особі, бо тоді зростає ризик упередженості та помилок, а також знижується довіра. Третій компонент – кадрово-компетентнісний. Він включає навчання працівників органів влади роботі з участю: фасилітації обговорень, комунікації у конфліктних темах, аналізу пропозицій, підготовки мотивованих відповідей, а також базовим вимогам захисту даних і кібергігієни. Четвертий компонент – аналітично-управлінський. Він включає здатність перетворювати масив пропозицій на рішення: групувати пропозиції, виокремлювати повторювані мотиви, оцінювати здійсненність, формувати альтернативи, проводити оцінку впливу, готувати пояснювальні записки, а також будувати план реалізації. П’ятий компонент – комунікаційний. Він включає чесне управління очікуваннями: пояснення, що саме є предметом консультації, які межі впливу, які ресурси доступні, які строки реалістичні, і як саме буде оприлюднено підсумок.

Стандарти публічних консультацій доцільно розглядати як механізм уніфікації і якості. На практиці стандарт має відповідати на питання: що є “обов’язковим мінімумом”, без якого консультація не може вважатися належною, і що є “розширеним стандартом” для складних або чутливих тем. Мінімальний стандарт зазвичай включає: завчасне оголошення; чітке формулювання проблеми і цілі; оприлюднення проєкту документа або варіантів рішення; наявність пояснювальних матеріалів простою мовою; визначення строків; наявність каналу для подання пропозицій; правила модерації; підсумковий звіт із групуванням пропозицій і зазначенням врахованих/відхилених із мотивуванням; публічне повідомлення про рішення і наступні кроки [26]. Розширений стандарт застосовується там, де рішення

зачіпає широкі групи населення або вразливі групи, або має суттєвий бюджетний чи інфраструктурний наслідок. Тоді додатково потрібні: консультації зі стейкхолдерами у різних форматах; офлайн-дублювання для подолання цифрових бар'єрів; спеціальні матеріали для людей з інвалідністю; аналіз соціального впливу; окремі механізми протидії маніпуляціям; публічні сесії з обговоренням альтернатив; роз'яснення щодо врахування аргументів.

Паралельно стандарт має включати інклюзивну оптику як не декларативний принцип, а набір практичних вимог. Інклюзивність означає, що консультація не може бути сконструйована як процес "для активної меншості". Вона має враховувати цифровий розрив, різні рівні цифрової грамотності, різні можливості доступу до інтернету та пристроїв, а також потреби людей, які не можуть брати участь у синхронних форматах. Управлінська відповідь у цьому випадку включає багатоканальність: поєднання онлайн-платформ з можливістю подання пропозицій через центри надання адміністративних послуг, бібліотеки, громадські простори; наявність консультативної підтримки; спрощені матеріали; достатні строки; адаптацію інтерфейсів і текстів. Додатковою умовою є безбар'єрність, яка має бути інтегрована у цифрові сервіси як системна вимога [36; 37].

Окремим напрямом розвитку спроможності є інституціоналізація зворотного зв'язку. Якщо громадянин не бачить, що відбулося з його пропозицією, він сприймає участь як симуляцію. Тому органи влади повинні мати стандарт відповіді: не загальні формули, а конкретні результати – "враховано і відображено в пункті", "частково враховано із зазначенням змін", "не враховано з юридичних/ресурсних причин", "потребує додаткового аналізу і буде винесено на окрему процедуру". Такий стандарт відповіді підсилює довіру не тому, що "все враховано", а тому, що рішення стає зрозумілим, мотивованим і передбачуваним.

Для сталості стандартів потрібне управлінське вбудовування консультацій у цикл політики і планування. Консультація не має бути "прикінцевою формальністю" після того, як рішення вже фактично ухвалено. Вона має

відбуватися там, де ще існує простір альтернатив, і де справді можливе врахування аргументів. Тому календар консультацій доцільно пов’язувати з планами нормотворчої роботи, стратегічним плануванням, бюджетним циклом, місцевими програмами. Це також зменшує конфліктність, бо участь переноситься з площини “реактивного спротиву” у площину “раннього погодження” і співпланування. У підсумку інституційна спроможність формується не платформою як технологією, а поєднанням регламентів, ролей, компетентностей, ресурсів і культури підзвітного реагування.

3.3. Кібербезпека, захист даних і протидія маніпуляціям у цифрових процесах

Удосконалення інструментів е-демократії в умовах сучасних загроз неможливе без пріоритетного посилення кібербезпеки, захисту персональних даних та системної протидії маніпуляціям. Цифрові процедури участі одночасно створюють нові можливості для громадян і нові вразливості для публічного управління, оскільки будь-який збій або інцидент у платформі участі здатний підірвати довіру не лише до конкретного інструмента, а й до інституцій загалом. У цій логіці безпека має розглядатися не як технічний “додаток”, а як базова умова легітимності цифрової участі, що включає організаційні, правові й технологічні компоненти та спирається на національні засади забезпечення кібербезпеки й стратегічні орієнтири захисту державних інформаційних ресурсів [33; 38].

Кібербезпека інструментів участі потребує ризик-орієнтованого підходу, де загрози аналізуються з позиції трьох ключових цілей: конфіденційність, цілісність і доступність. Конфіденційність пов’язана із захистом персональних даних, контактної інформації, даних ідентифікації, а також службової інформації адміністрування. Цілісність означає недопущення непомітної зміни контенту, результатів голосувань, статусів ініціатив і підсумкових матеріалів, а також

забезпечення доказовості того, що результати є автентичними. Доступність означає стійкість сервісу до перевантажень і атак, зокрема коли участь відбувається у визначені строки і платформа є критично важливою для процедури.

З практичного погляду, найбільш типові кіберризики для платформ участі включають: несанкціонований доступ до адміністративних облікових записів; "підміну" контенту або дефейс (зміна сторінок); масовані атаки типу "відмова в обслуговуванні", що блокують доступ; витік баз даних; ін'єкції шкідливого коду через вразливості; компрометацію сторонніх компонентів; людські помилки адміністрування. Протидія цим ризикам вимагає поєднання технологічних і управлінських заходів. Технологічно це означає: багатофакторну автентифікацію адміністраторів; обмеження прав доступу за ролями; журналювання ключових дій; шифрування даних; регулярні оновлення; захист периметра; сегментацію систем; резервне копіювання; моніторинг аномалій; тестування на вразливості. Управлінськи це означає: політики доступу; затверджені регламенти реагування на інциденти; навчання персоналу; аудит підрядників; визначені відповідальні за безпеку; план безперервності роботи; регулярні перевірки виконання вимог. Для системності таких дій доцільно орієнтуватися на стандарти управління інформаційною безпекою, зокрема "ISO/IEC 27001" (вимоги до системи управління інформаційною безпекою) як універсальну рамку впорядкування процесів безпеки [42].

Захист персональних даних у цифровій участі є не лише правовою вимогою, а й ключовим чинником довіри. Якщо користувач не розуміє, які дані збираються, навіщо, хто має доступ і як довго дані зберігаються, він уникає участі або обмежує активність. Тому базовими принципами мають бути мінімізація даних, визначеність мети, обмежені строки зберігання, прозоре інформування та підзвітність відповідальних осіб. Для інструментів, що потребують підтвердження волевиявлення, важливо забезпечити пропорційний баланс між верифікацією та інклюзивністю, а також зменшити обсяг персональних даних, які зберігаються в системі, застосовуючи технічні підходи

на кшталт псевдонімізації або розділення контурів ідентифікації та участі там, де це можливо в межах чинного правового поля [7; 9]. У цьому контексті захист даних має бути інтегрований у дизайн платформи з моменту проєктування, а не доданий після запуску, оскільки “після” зазвичай означає дорогі зміни і вищі ризики.

Протидія маніпуляціям у цифрових процесах є окремим блоком, що виходить за межі класичної кібербезпеки. Маніпуляції проявляються як штучне створення масовості через бот-мережі; “астротурфінг” (імітація громадської підтримки організованими групами); координація голосувань через закриті мережі; спотворення порядку денного через інформаційні кампанії; провокації та конфліктні “вкиди”, спрямовані на дискредитацію процесу. У відповідь потрібні багаторівневі механізми. На процедурному рівні – чіткі правила прийнятності, правила модерації, публічні строки, фіксація статусів і підсумків, вимога аргументації, прозорі критерії відхилення. На технологічному рівні – виявлення аномалій активності, обмеження частоти дій, механізми протидії автоматизованим запитам, аудит голосувань у чутливих процедурах, журналювання змін. На комунікаційному рівні – регулярне пояснення процедур, публічне інформування про те, як відсікаються маніпуляції, і водночас недопущення непрозорої цензури, яка сама по собі руйнує довіру.

Особливої уваги потребує розмежування двох типів “голосувань” у цифровій участі: голосувань у межах інструментів місцевої участі (наприклад, громадський бюджет, пріоритети) та голосувань у межах виборчих процедур. Для другого типу діють значно вищі стандарти перевірюваності, таємниці голосу, аудиту й стійкості до втручань, і саме тому європейські підходи акцентують юридичні, операційні та технічні вимоги, які не можна спрощувати без втрати легітимності [32]. Для першого типу управлінським завданням є забезпечення достатнього рівня верифікації і захисту від зловживань, але з урахуванням пропорційності та доступності, оскільки надмірні вимоги до ідентифікації можуть відсікти значну частину населення і знизити інклюзивність.

У воєнних і кризових умовах додатково зростає значення безперервності цифрових сервісів і стійкості інфраструктури. Платформа участі може бути важливою не лише для консультації, а й для кризової комунікації, координації місцевих ініціатив, прийняття рішень щодо пріоритетів відновлення. Тому управлінські рішення мають включати резервні сценарії, альтернативні канали участі та комунікації, а також регулярне тестування готовності до інцидентів. Для цього доречно орієнтуватися на управлінські настанови з реагування на інциденти, зокрема “NIST SP 800-61” (керівництво з обробки кіберінцидентів) як приклад структурованого підходу до підготовки, виявлення, реагування та відновлення [43]. У підсумку безпека е-демократії повинна розглядатися як частина загальної стійкості публічного управління: вона забезпечує не лише захист даних, а й захист довіри як ключового ресурсу участі.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі узагальнено підходи до оцінювання результативності інструментів електронної демократії та підкреслено, що їхня цінність визначається не кількістю ініціатив чи користувачів, а здатністю реально впливати на зміст публічно-управлінських рішень і якість політик. Результативність запропоновано розглядати у трьох взаємопов’язаних площинах: процедурній (доступність, інклюзія, прозорість і передбачуваність участі), управлінській (наявність мотивованої відповіді, змін у документах і рішеннях) та суспільній (довіра, зменшення конфліктності, поліпшення якості послуг і життя громади). Показано, що критерії “масштабу” (охоплення, інтенсивність, повторюваність участі) мають поєднуватися з критеріями “якості” (репрезентативність, підзвітність, доброчесність процесу), а оцінювання має ґрунтуватися на логіці “вхід – процес – вихід – результат – вплив”. Наголошено, що без системи показників, яка фіксує не лише активність, а й зміну

управлінських рішень та довгострокові ефекти, інструменти е-демократії ризикують залишатися формальною цифровою оболонкою без реального змісту.

Окремо розкрито значення інституційної спроможності органів влади та місцевого самоврядування для реальної дієвості електронної участі. Показано, що е-демократія стає стійкою практикою лише тоді, коли участь оформлена як постійна функція: існують внутрішні регламенти, чіткий розподіл ролей, визначені стандарти консультацій, підготовлені кадри, аналітичні процедури та усталена комунікація з громадськістю. Стандарти публічних консультацій описано як “мінімальний набір вимог” до належної участі – від завчасного оголошення та зрозумілих матеріалів до підсумкового звіту з мотивованим врахуванням або відхиленням пропозицій. Наголошено, що інклюзія, багатоканальність та безбар’єрність мають бути не декларацією, а практичними вимогами до організації консультацій, зокрема з урахуванням цифрового розриву й потреб вразливих груп. У підсумку зроблено висновок, що інституційна спроможність у сфері е-демократії формується не стільки на рівні технологій, скільки на рівні правил, компетентностей, ресурсів і культури підзвітного реагування на участь.

Третім ключовим блоком розділу стали питання кібербезпеки, захисту персональних даних та протидії маніпуляціям у цифрових процесах участі. Показано, що безпека інструментів е-демократії є базовою умовою їх легітимності: будь-який інцидент із доступом, цілісністю чи конфіденційністю даних підриває довіру до всієї системи участі. Для платформ участі окреслено типові ризики (несанкціонований доступ, атаки на доступність, витоки даних, маніпулятивні кампанії, бот-активність) і обґрунтовано необхідність поєднання технічних заходів (ідентифікація, шифрування, журналювання, моніторинг аномалій, резервування) з організаційними (політики доступу, протоколи реагування, аудит, навчання персоналу). Окремо підкреслено, що захист персональних даних та прозоре інформування про мету й обсяг обробки є критичними для готовності громадян брати участь, а протидія маніпуляціям потребує як технологічних фільтрів, так і чітких процедур модерації та

публічного пояснення правил. Зроблено висновок, що в умовах підвищених безпекових загроз е-демократія має розвиватися як складова загальної стійкості публічного управління: лише поєднання якісних процедур, інституційної спроможності та надійного захисту даних дозволяє перетворити цифрові інструменти участі на реальний механізм підвищення якості рішень і довіри до влади.

ВИСНОВКИ

Узагальнено теоретичні засади електронної демократії та участі громадян, показано їх як взаємопов’язані складові сучасного публічного управління. Розкрито зміст електронної демократії не лише як сукупності цифрових інструментів, а як системи інституційних, процедурних і технологічних рішень, що забезпечують реалізацію прав громадян на участь. Окреслено основні форми, принципи та рівні е-демократії, а також продемонстровано їхній зв’язок із управлінським циклом – від формування порядку денного до моніторингу виконання рішень. Підкреслено, що без процедурної визначеності, відкритості, інклюзії, підзвітності та належного рівня безпеки цифрові інструменти участі не здатні забезпечити реальний вплив громадян на публічну політику.

Узагальнено та проаналізовано нормативно-правову базу електронної демократії та цифрової участі в Україні, виявлено її сильні сторони й наявні прогалини з погляду забезпечення реальної участі. Показано, що конституційні гарантії, закони про звернення громадян, доступ до публічної інформації, захист персональних даних, електронні документи й довірчі послуги, а також законодавство про публічні консультації створюють базову рамку для розвитку е-демократії. Водночас акцентовано на проблемах нерівномірної імплементації норм, недостатньої процедурної визначеності окремих інструментів, слабкості механізмів зворотного зв’язку та контролю виконання рішень, ухвалених з урахуванням результатів участі. Обґрунтовано, що подальший розвиток нормативної бази має бути спрямований на посилення обов’язковості реагування, стандартизацію процедур і чіткі вимоги до прозорості.

Досліджено стан і практику застосування ключових інструментів електронної демократії в Україні – е-петицій, е-консультацій, громадських обговорень, громадського бюджету, е-голосування та партисипативних платформ – через призму процедурної якості, бар’єрів, ризиків і досягнутих результатів. Показано, що ці інструменти створюють розгалужену екосистему участі, однак їхня ефективність суттєво залежить від якості локальних

регламентів, організаційної спроможності та рівня довіри. Виявлено типові проблеми: формалізація процедур, домінування активної меншості, цифровий розрив, нерівний доступ, маніпуляції в процесах голосування, затримки або невиконання підтриманих рішень. Разом із тим наголошено, що за умов належної організації ці інструменти здатні забезпечувати зміни в порядку денному, перерозподіл ресурсів, підвищення прозорості та підзвітності влади.

Розроблено й обґрунтовано критерії та підходи до оцінювання результативності інструментів е-демократії, які дозволяють поєднати аналіз процедур, управлінських рішень і суспільного ефекту. Запропоновано використовувати логіку “вхід – процес – вихід – результат – вплив” для комплексного вимірювання того, як цифрові інструменти функціонують, які рішення породжують і які довгострокові наслідки формують. Сформовано систему критеріїв масштабу (охоплення, інтенсивність, повторюваність участі) та якості (інклюзія, репрезентативність, прозорість, підзвітність, доброчесність процесу), а також окреслено показники для е-петицій, консультацій, громадського бюджету й платформ участі. Підкреслено, що оцінювання має поєднувати кількісні дані з якісним аналізом змісту рішень, рівня аргументації та сприйняття процедур громадянами, формуючи основу для постійного вдосконалення практик участі.

Обґрунтовано напрями удосконалення інструментів електронної демократії в Україні, які охоплюють розвиток інституційної спроможності, запровадження стандартів публічних консультацій, посилення кібербезпеки, захисту даних і протидії маніпуляціям. Запропоновано розглядати участь як сталу управлінську функцію, що потребує чітких регламентів, розподілу ролей, підготовлених кадрів, налагоджених аналітичних процедур і системного зворотного зв’язку з громадянами. Показано, що кібербезпека та захист персональних даних мають бути інтегровані в дизайн платформ участі, а протидія маніпуляціям – забезпечуватися поєднанням технологічних рішень і прозорих процедур модерації. У підсумку обґрунтовано, що саме поєднання якісної правової бази, продуманих процедур, інституційної спроможності та

безпекової стійкості дозволяє перетворити інструменти е-демократії на дієвий механізм реальної участі громадян і підвищення якості публічно-управлінських рішень в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дзюба Т. М., Коваленко О. Г. Психологія дорослості з основами геронтопсихології: навчальний посібник. Кам’янець-Подільський: Аксіома, 2013. 264 с.

2. Дубиніна М. І. Гендерні особливості професійної самореалізації жінок. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 3. С. 24–27.

3. Коханова О. П., Бурячок Є. Р. Вплив гендерних стереотипів на самореалізацію жінок. Modern Research in World Science: Proceedings of the 4th International Scientific and Practical Conference. Lviv, 2023. P. 859–865.

4. Ткалич М. Г. Психологія гендерної взаємодії персоналу організації: дисертація доктора психологічних наук: 19.00.10. Київ, 2016. 500 с.

5. Ткалич М. Г. Гендерна психологія: навчальний посібник. Київ: Академвидав, 2011. 248 с.

6. Фальова О. Є. Психологія самореалізації жінки в умовах порушення сімейного функціонування: психодіагностика і психологічна корекція: монографія. Київ: LAT&K, 2016. 324 с.

7. Угрин О. М. Психологічні чинники готовності особистості до професійної самореалізації: автореферат дисертації кандидата психологічних наук. 2019.

8. Титаренко Т. М., Зливков В. Л., Лук’яненко О. М., Кочубейник О. М. Життєвий світ і психологічна безпека людини в умовах суспільних змін: монографія. Київ: Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2024.

9. Карамушка Л. М. Психологія управління організаціями: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2005.

10. Москаленко В. В. Соціалізація особистості: монографія. Київ: Фенікс, 2013.

11. Закон України “Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків” від 08 вересня 2005 року № 2866-IV.

12. Державна стратегія забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2030 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2022 року № 752-р.

13. Деякі питання реалізації Державної стратегії забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2030 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 02 травня 2025 року № 439-р.

14. Maslow A. H. Motivation and Personality. New York: Harper & Row, 1970.

15. Rogers C. R. On Becoming a Person: A Therapist’s View of Psychotherapy. Boston: Houghton Mifflin, 1961.

16. Deci E. L., Ryan R. M. Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. New York: Plenum Press, 1985.

17. Bandura A. Self-Efficacy: The Exercise of Control. New York: W. H. Freeman, 1997.

18. Locke E. A., Latham G. P. Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. American Psychologist. 2002. Vol. 57(9). P. 705–717. doi:10.1037/0003-066X.57.9.705.

19. Bem S. L. Gender schema theory: A cognitive account of sex typing. Psychological Review. 1981. Vol. 88. P. 354–364.

20. Eagly A. H. Sex Differences in Social Behavior: A Social-Role Interpretation. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum, 1987.

21. Eagly A. H., Koenig A. M. The vicious cycle linking stereotypes and social roles. Current Directions in Psychological Science. 2021. Vol. 30(4). P. 343–350. doi:10.1177/09637214211013775.

22. Heilman M. E. Description and prescription: How gender stereotypes prevent women's ascent up the organizational ladder. Journal of Social Issues. 2001. Vol. 57(4). P. 657–674. doi:10.1111/0022-4537.00234.

23. Koenig A. M. Comparing prescriptive and descriptive gender stereotypes about children, adults, and the elderly. Frontiers in Psychology. 2018. Vol. 9. Article 01086. doi:10.3389/fpsyg.2018.01086.

24. Li J., Liu Y., Song J. The relationship between gender self-stereotyping and life satisfaction: The mediation role of relational self-esteem and personal self-esteem. Frontiers in Psychology. 2022. Vol. 12. Article 769459. doi:10.3389/fpsyg.2021.769459.

25. Vink M., et al. Does national context matter when women surpass their partner in status? Frontiers in Psychology. 2022. Vol. 12. Article 670439. doi:10.3389/fpsyg.2021.670439.

26. Crenshaw K. Demarginalizing the intersection of race and sex. University of Chicago Legal Forum. 1989. P. 139–167.

27. Lippmann W. Public Opinion. New York: Macmillan, 1922.

28. Hayes S. C., Strosahl K. D., Wilson K. G. Acceptance and Commitment Therapy: An Experiential Approach to Behavior Change. New York: Guilford Press, 1999.

29. Neff K. D. Self-Compassion: The Proven Power of Being Kind to Yourself. New York: William Morrow, 2011.

30. Neff K. D., Germer C. K. A pilot study and randomized controlled trial of the Mindful Self-Compassion program. Journal of Clinical Psychology. 2013. Vol. 69(1). P. 28–44. doi:10.1002/jclp.21923.

31. American Psychological Association. Guidelines for Psychological Practice with Girls and Women. Washington, DC: APA, 2007.

32. World Health Organization. Problem Management Plus (PM+): Individual Psychological Help for Adults Impaired by Distress in Communities Exposed to Adversity. Geneva: WHO, 2016.

33. World Health Organization. Violence against Women Prevalence Estimates, 2018: Global, Regional and National Estimates for Intimate Partner Violence against Women and Global and Regional Estimates for Non-Partner Sexual Violence against Women. Geneva: WHO, 2021.

34. UN Women. Progress of the World's Women 2019–2020: Families in a Changing World. New York: UN Women, 2019.

35. UN Women. Transforming Social Norms to Prevent Violence against Women and Girls: Programming Guidance. New York: UN Women, 2020.

36. Greenhaus J. H., Beutell N. J. Sources of conflict between work and family roles. Academy of Management Review. 1985. Vol. 10(1). P. 76–88. doi:10.5465/amr.1985.4277352.

37. Goode W. J. A theory of role strain. American Sociological Review. 1960. Vol. 25(4). P. 483–496. doi:10.2307/2092933.

38. Kahn R. L., Wolfe D. M., Quinn R. P., Snoek J. D., Rosenthal R. A. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. New York: Wiley, 1964.

39. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer, 1984.

40. Selye H. The Stress of Life. New York: McGraw-Hill, 1956.

41. Ryan R. M., Deci E. L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist. 2000. Vol. 55(1). P. 68–78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68.

42. Diener E. Subjective well-being. Psychological Bulletin. 1984. Vol. 95(3). P. 542–575. doi:10.1037/0033-2909.95.3.542.

43. Ryff C. D. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of Personality and Social Psychology. 1989. Vol. 57(6). P. 1069–1081. doi:10.1037/0022-3514.57.6.1069.

44. Cronbach L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 1951. Vol. 16. P. 297–334. doi:10.1007/BF02310555.

45. Krippendorff K. Content Analysis: An Introduction to Its Methodology. 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2018.

46. Mayring P. Qualitative Content Analysis: Theoretical Foundation, Basic Procedures and Software Solution. Klagenfurt, 2014.

47. Cohen J. Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1988.

48. Goffman E. The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Doubleday, 1959.

49. Berger P. L., Luckmann T. The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge. New York: Anchor Books, 1966.

50. Tajfel H., Turner J. C. The social identity theory of intergroup behavior. In: Worchel S., Austin W. (eds.). Psychology of Intergroup Relations. Chicago: Nelson-Hall, 1986. P. 7–24.

51. Cialdini R. B. Influence: Science and Practice. 5th ed. Boston: Pearson, 2009.

52. Ajzen I. The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 1991. Vol. 50(2). P. 179–211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T.

53. Festinger L. A Theory of Cognitive Dissonance. Stanford, CA: Stanford University Press, 1957.

54. Bandura A. Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1986.

55. Snyder C. R., Lopez S. J. (eds.). Handbook of Positive Psychology. New York: Oxford University Press, 2002.

56. Seligman M. E. P. Authentic Happiness. New York: Free Press, 2002.

57. Frankl V. E. Man’s Search for Meaning. Boston: Beacon Press, 2006.

58. Horney K. Feminine Psychology. New York: W. W. Norton, 1967.

59. Gilligan C. In a Different Voice: Psychological Theory and Women’s Development. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1982.

60. Connell R. W. Gender and Power: Society, the Person and Sexual Politics. Stanford, CA: Stanford University Press, 1987.

61. Connell R. Гендер і влада: суспільство, особистість і сексуальна політика. Київ: Критика, 2015.

62. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior. 2004. Vol. 25(3). P. 293–315. doi:10.1002/job.248.

63. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

64. Hobfoll S. E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist. 1989. Vol. 44(3). P. 513–524. doi:10.1037/0003-066X.44.3.513.

65. Hobfoll S. E., et al. Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry. 2007. Vol. 70(4). P. 283–315. doi:10.1521/psyc.2007.70.4.283.

66. Higgins E. T. Self-discrepancy: A theory relating self and affect. Psychological Review. 1987. Vol. 94(3). P. 319–340. doi:10.1037/0033-295X.94.3.319.

67. Markus H., Nurius P. Possible selves. American Psychologist. 1986. Vol. 41(9). P. 954–969. doi:10.1037/0003-066X.41.9.954.

68. Carver C. S., Scheier M. F. On the Self-Regulation of Behavior. New York: Cambridge University Press, 1998.

69. Rogers C. R. A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships. In: Koch S. (ed.). Psychology: A Study of a Science. Vol. 3. New York: McGraw-Hill, 1959. P. 184–256.

70. Baumeister R. F., Leary M. R. The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. Psychological Bulletin. 1995. Vol. 117(3). P. 497–529. doi:10.1037/0033-2909.117.3.497.

71. House J. S. Work Stress and Social Support. Reading, MA: Addison-Wesley, 1981.

72. Super D. E. A life-span, life-space approach to career development. Journal of Vocational Behavior. 1980. Vol. 16(3). P. 282–298. doi:10.1016/0001-8791(80)90056-1.

73. Holland J. L. Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments. 3rd ed. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1997.

74. Erikson E. H. Identity: Youth and Crisis. New York: W. W. Norton, 1968.

75. McAdams D. P. The Stories We Live By: Personal Myths and the Making of the Self. New York: Guilford Press, 1993.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А



Онлайн взаємодія з органами державної влади залишається низькою

Більшість Українців (71%) зацікавлені у взаємодії з органами влади АЛЕ:

47% Надають перевагу прямому контактові з урядовцями

19% Використовують ІКТ для взаємодії з урядом

14% Використовують інші форми комунікацій

9% Віддають перевагу веб-сайтам

7% Через електронну пошту

Пріоритет пошуку інформації vs використання інтерактивних функцій на урядових веб-сайтах

24% Шукали загальну інформацію про уряд

9% Брали учать в опитуваннях громадської думки

6% Співпрацювали з громадськими організаціями та ініціативними групами

5% Спілкувались напряму з представниками місцевих органів самоврядування

4% Користувались е-послугами

4% Подавали скарги

Активація
Перейдіть до
Windows.

ДОДАТОК Б

. Операціоналізація секторів е-демократії (за підходом Ради Європи)

Сектор е-демократії	**Операційне визначення (що саме “рахуємо” як наявність сектору)**	**Мінімальні процедурні ознаки (що має бути публічно зафіксовано)**	**Приклад базового індикатора для опису**
е-парламент	Використання ІКТ представницькими органами та їх апаратами для виконання функцій і *активного залучення громадян* [14]	цифрові канали інформування, зворотного зв’язку, публічні дані про засідання/рішення, сервіси звернень/обговорень	наявність офіційного електронного каналу участі при представницькому органі (так/ні)
е-законотворення	Використання ІКТ для підготовки, обговорення, структурування, внесення змін, ухвалення та оприлюднення актів [14]	публічні тексти проєктів, історія змін, інструмент коментування/обговорення, електронне оприлюднення результатів	наявність електронного циклу “проєкт – обговорення – ухвалення – публікація” (так/ні)
е-правосуддя	Використання ІКТ у здійсненні правосуддя для підвищення ефективності та якості доступу до судової інформації й сервісів [14]	електронні повідомлення/доступ до матеріалів, електронні сервіси подання/отримання інформації, захист даних	наявність електронного доступу до ключової судової інформації/сервісів (так/ні)
е-медіація	Використання ІКТ для *позасудового* врегулювання спорів без фізичної присутності сторін [14]	регламент процедури, ролі, канали подання та фіксації позицій, правила конфіденційності	наявність електронної процедури досудового врегулювання (так/ні)
е-навколишнє середовище	Використання ІКТ для оцінювання впливів, просторового планування, сталого використання ресурсів із компонентом участі [14]	відкритість екологічної інформації, участь у консультаціях, публічні карти/реєстри, строки й звіти	наявність електронних інструментів участі в еко-рішеннях (так/ні)
е-вибори	Використання електронних засобів на одному або кількох етапах виборчого процесу [14]	нормативна визначеність етапів, аудит, прозорість процедур, інформаційна безпека	наявність електронних процедур на етапах виборчого циклу (описово)
е-референдум	Використання електронних засобів на одному або кількох етапах референдуму [14]	визначені правила, контроль ризиків, публічна звітність, перевірюваність	наявність електронної підтримки процедур

			референдуму (описово)
е-ініціативи	Використання електронних засобів для ініціатив (подання, підтримка, супровід розгляду) [14]	порядок подання, збір підтримки, верифікація, строки розгляду, відповідь	наявність е-механізму подання та підтримки ініціатив (так/ні)
е-голосування	Вибори або референдум із використанням електронних засобів принаймні на етапі подання голосу [14]	високі вимоги до безпеки, перевірюваності, стійкості, таємниці волевиявлення	наявність норм/стандартів е-голосування (так/ні)
е-консультації	Електронне збирання думок визначених груп або широкої громадськості щодо пропозиції/рішення [14]	оголошення, строки, прийом пропозицій, підсумковий звіт, врахування/неврахування	наявність е-консультацій із підсумковими звітами (так/ні)
е-петиції	Електронний механізм колективного звернення з процедурою подання, підтримки та офіційного розгляду [2; 3; 4; 14]	поріг підтримки, ідентифікація, строки, відповідь органу, публічність результатів	наявність дієвого е-петиційного циклу (так/ні)
е-політичні кампанії	Використання цифрових каналів для кампаній у виборах або щодо політичних питань (інформування, мобілізація, адвокація) [14]	прозорість комунікації, правила агітації/інформування, протидія маніпуляціям	наявність задокументованих цифрових каналів політичної комунікації (описово)
е-опитування	Електронне отримання думок (часто неформально) від випадкових або відібраних груп за питанням і варіантами відповіді [14]	методика (хто, як, коли), оприлюднення результатів, застереження щодо репрезентативності	наявність регулярних е-опитувань із публічними результатами (так/ні)
е-дослідження	Електронне анкетування/збирання даних для вимірювання ставлень і досвіду	дизайн інструмента, етика/захист даних, спосіб набору, аналітичний звіт	наявність е-досліджень із оприлюдненими звітами (так/ні)