

Пашов Р.І.

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

Похожалова А.І.

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

ЦИФРОВІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ СКЛАДОВОЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

У статті розглянуто новий характер комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю, обумовлений потребою в комунікації, яка перетворює знання на практичну інформацію. Така зміна характеру комунікативної парадигми вимагає впровадження нових інструментів роботи органів публічної влади задля оптимізації взаємодії з суспільством. Взаємодія з суспільством є невід'ємним обов'язком влади в демократичній державі. Для нашої країни взаємодія інститутів громадянського суспільства з органами державної влади є вкрай важливою на шляху до розбудови демократичного суспільства. Сучасний суспільний розвиток передбачає комунікацію, яка перетворює знання на інформацію, та має специфічні особливості, що характеризуються переміщенням чи перетворенням в інформаційні потоки. Успіхи з цифровізації комунікативної взаємодії та використання сучасних комунікаційних і інформаційних пристроїв у сучасному світі створили нові форми управлінської взаємодії в органах публічної влади. Аналізуючи, як цифрові технології та інновації впливають на державний сектор та змінюють повсякденне життя людей, можна з впевненістю стверджувати, що цифровізація органів публічної влади має далекосяжний потенціал для країн: вдосконалення інституційних та робочих процесів для більшої ефективності надання адміністративних послуг, а також забезпечення включення, участі, та підзвітності. У ході дослідження розглянуто сучасні комунікаційні процеси на рівні структурних елементів, проаналізовано вдалі комунікаційні проекти взаємодії органів публічної влади з громадськістю та законодавчі рамкові умови розвитку цифровізації. Виявлено критерії одночасності, які необхідно враховувати при моделюванні процесів розвитку цифровізації, а також визначено компоненти цифровізації публічного управління, що потребують першочергової оптимізації.

Ключові слова: інформація, комунікації, взаємодія з суспільством, органи публічної влади, цифровізація комунікативної взаємодії, надання адміністративних послуг, забезпечення гуманітарних потреб населення.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Новий характер комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю обумовлений новими інформаційними засобами, які з'явилися разом з Інтернетом, електронною поштою, та системою масової комунікації. Вони з'єднали світ у єдиному просторі та забезпечили зростання ролі та важливості «комунікації» як процесу, що безперервно передає і унікає спотворення інформації. Суспільство все більше цифровізується і з'єднується в павутину цифрових комунікативних взаємозв'язків, які сьогодні так чи інакше займають значну частину в житті кожної особи. Цифрові технології фактично стали частиною повсякденного життя. Ступінь цифро-

візації та її наслідки важко не відчувати, оскільки більшість людей на сьогоднішній день активно використовують девайси і не уявляють свого життя без них. В той же час, суспільства стають дедалі більше залежними від цифрових технологій та інфраструктури. Управління, розумні технології, медичні записи та інша особиста інформація дедалі більше залежить від цифрових мереж та баз даних. Тенденція полягає у тому, щоб ще ширше використовувати цифрові технології. Саме цифровізація комунікативної складової в діяльності органів публічної влади та державних процесів набуває актуальності для України в сучасних реаліях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на, які спирається автор. Актуальність дослі-

дження є найбільш затребуваною в сьогодні так як завдяки розвитку цифровізації комунікативної взаємодії органи публічної влади зможуть більш ефективно, якісно, та всебічно надавати інформацію та послуги в найкоротші строки. Крім того, створення порталів органів публічної влади: скорочує час обробки інформації; підвищує ефективність її надання; покращує взаємодію та зменшує витрати на її пошук; об'єктивує інформацію про діяльність органів публічної влади; підвищує ступінь адресності та впевненості у правильності запитів до органів публічної влади; підвищує швидкість та полегшує отримання інформації; забезпечує встановлення взаємозв'язків з громадськістю, і, як наслідок, покращує позитивний імідж органів публічної влади. Теоретичні аспекти вдосконалення цифровізації комунікативної взаємодії органи публічної влади були досліджені різними вітчизняними науковцями, серед яких Літвінова Н.М., Літвінов О.В., Тимошук В.П., Бригілевич І. Гострі проблеми були розкриті у дослідженнях Буханевича О.М., Коліушка І.Б., Добрянської Н.Л. Але не зважаючи на досить значну кількість досліджень, питання важливості розвитку цієї сфери та потенціал користі нових технологічних рішень продемонстрували події 2022 року. Завдяки наявності певних відпрацьованих механізмів із запровадження органами публічної влади «гарячих ліній» та веб-ресурсів, під час воєнного стану вдалося швидко створити робочі механізми як для вирішення проблем цивільного населення (збір заявок на евакуацію, гуманітарну допомогу) так і для виконання низки військових задач (інформування про ДРГ та ворожу техніку).

Формулювання цілей статті. Досліджено вітчизняні та іноземні кращі практики з метою виокремлення ефективних інструментів цифровізації комунікативної взаємодії органи публічної влади в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Сучасний суспільний розвиток передбачає комунікацію, яка перетворює знання на інформацію, та має специфічні особливості, що характеризуються переміщенням чи перетворенням в інформаційні потоки. Світ давно вже визначився у тенденціях, які безпосередньо впливають на його прогрес, і які є панівними у тій чи іншій сфері. Ці процеси напряму залежать від розвитку техніки та комунікативно-інформаційних технологій. Розвиток цифровізації публічного управління та адміністрування став можливим завдяки створенню телекомунікаційної інфраструктури

й відповідного людського ресурсу, який може використовувати всі її переваги. Збільшення кількості технічних засобів і користувачів Інтернету збільшило і кількість людей, які можуть користуватися онлайн порталами, що, в свою чергу, стало поштовхом до розвитку цифровізації комунікативної взаємодії та переходу на інший рівень комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадян. Зараз це дозволяє окреслити потребу набуття публічними службовцями певних компетенцій з інформаційної грамотності.

Успіхи з цифровізації комунікативної взаємодії та використання сучасних комунікаційних і інформаційних пристроїв у сучасному світі створили нові форми управлінської взаємодії в органах публічної влади, завдяки чому підвищена точність, швидкість, якість та прозорість, а також зменшено витрати часу. Аналізуючи, як цифрові технології та інновації впливають на державний сектор та змінюють повсякденне життя людей, можна з впевненістю стверджувати, що цифровізація органів публічної влади має далекосяжний потенціал для країн: вдосконалення інституційних та робочих процесів для більшої ефективності надання адміністративних послуг, а також забезпечення включення, участі, та підзвітності.

Для більш ефективного впровадження цифровізації в органах публічної влади останні мають визначитися із структурою комунікативних взаємозв'язків, та будувати цифрову інфраструктуру таким чином, щоб забезпечити належне представлення всіх рівнів органів публічної влади; бути інклюзивними та доступними для всіх без винятку громадян, адже вони є носіями звернень, а отже і безпосереднім каналом, який забезпечує зворотній зв'язок. В частині публічного управління та адміністрування наявність каналів комунікації може розглядатися як координація діяльності, яка є обґрунтованою та забезпечує взаємну зацікавленість різних органів публічної влади в узгодженні впливів на громадян, і, оскільки поняття є широким, доцільно аналізувати його на конкретних прикладах.

Заява – це вид звернення особи, що містить прохання (вимогу) про вчинення певних дій та/або прийняття рішень тим, кому адресовано звернення [16]. В частині звернень громадян комунікація органів публічної влади здебільшого регулюється Законом України «Про звернення громадян»; потенційну потребу в налагодженні комунікації висвітлює ст. 7, де зазначено «якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади...зверненні, не входять до їх повно-

важень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі...».

Таким чином, наявність офіційного каналу комунікації та вимоги до нього продиктовані потребою скерування на розгляд звернень, які було надіслано не за компетенцією.

Оскільки Положенням про Єдину систему опрацювання звернень, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 976, державну установу «Урядовий контактний центр» визнано окремим суб'єктом Єдиної системи, доцільно розглядати його як найбільш затребувану точку входу звернення.

Комунікація в органах публічної влади може не мати чітко визначеного законодавством механізму. Аналізуючи приклади сучасної практики, можна розглянути відмінність комунікативної структури в контексті розробки проекту нормативно-правового акту, що має на меті врегулювання питань, дотичних до сфер впливу декількох органів влади. Зі складу їхніх представників створюють окрему робочу групу, яка спільно працює над тим чи іншим зверненням. Це формує середовище, де спілкування учасників значною мірою є безпосереднім, «живим», також має епістолярну форму (у частині письмових обговорень та синтезу спільних напрацювань у письмовому вигляді). Вибір каналу комунікації залежить від домовленостей всередині групи, за умови, що законодавством не встановлено окремі вимоги.

Державний контроль в цьому механізмі є системою, яка складається з окремих ланок, що в автономному них режимі виконують властиві їм завдання й функції, які визначаються конституцією, законами та іншими нормативно-правовими актами [18]. Одним із прикладів вдалого налагодження комунікації органів публічної влади та підзвітних їм установ можна назвати функціонування платформи Спротив. Навесні 2022 року надзвичайно гостро стояло питання безпеки та забезпечення гуманітарних потреб населення. В першу чергу це стосувалось областей, на території яких велись активні бойові дії: точкову адресну допомогу надають місцеві органи влади, проте в таких регіонах велика кількість людей з числа тих, хто її потребує, позбавлені або мають обмежений доступ до комунікаційних мереж, і не в змозі оперативно відслідковувати повідомлення місцевих органів влади щодо евакуаційних маршрутів, контактів для заявок на продукти та ліки тощо. Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України сприяло роз-

робці онлайн-платформи, яка в автоматичному режимі координувала та розподіляла гуманітарні вантажі відповідно до запитів населення громади, таким чином, гуманітарна допомога надавалась адресно від місцевої влади. Заявки приймались в телефонному режимі цілодобово: на урядовій «гарячій лінії» їх приймали волонтери (фахівці комерційних контактних центрів, що призупинили роботу на час війни), вони ж консультували щодо маршрутів зелених коридорів та приймали запити на евакуацію.

Технології щодня диктують світу нові умови, до яких необхідно адаптуватись. Діджиталізація охоплює всі сфери життя, і публічне управління та адміністрування не є виключенням. Юридичним визнанням процесу цифровізації органів публічної влади в Україні як окремого пріоритетного напрямку роботи Уряду можна вважати зміну назви Державного агентства з питань науки, інновацій та інформації України 04.06.2014 р., та 01.10.2014 р. було затверджено положення новоствореного Державного агентства з питань електронного урядування України. Основними напрямками його роботи було визначено інформатизацію, електронне урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвиток інформаційного суспільства [2]. Тоді й було закладено фундамент майбутніх цифрових досягнень – наприклад, приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних, затвердження Інтегрованої системи електронної ідентифікації, впровадження системи «Трембіта» – технічного рішення, яке дозволяє безпечно здійснювати обмін даними [3]. Саме її впровадження спричинило низку рушійних змін, які торкнулись основних процесів взаємодії громадян із державою, та значною мірою модернізували їх, проте ключові надбання було реалізовано після реорганізації Агентства та створення Міністерства цифрової трансформації України.

Для органів публічної влади «Трембіта» стала ідентифікатором готовності до змін: впровадження нових технічних рішень та організації роботи відповідно до сучасних нормативів. Основною вимогою відповідності цифровим стандартам є використання сфери відкритих даних: публікація та систематичне оновлення звітів щодо роботи, створення або переведення реєстрів, що знаходяться в розпорядженні органу.

Для України роль міжнародного досвіду в процесі цифровізації сфер публічного управління та адміністрування неможливо переоцінити: більшістю сучасних досягнень та проєктів, що знахо-

диться у стадії розробки, ми зобов'язані системі «Трембіта» (технічна основа функціонування проекту «Дія» у всіх напрямках). Вона є адаптованою версією системи обміну даними X-ROAD, запровадженій в Естонії в 2000-х роках; таким чином, Естонія зробила вагомий вклад в розвиток українського суспільства.[15]

Формально відліковою точкою початку процесу є 26 жовтня 2017 року, коли відповідальний за усі digital-напрямки орган влади, яким на той момент було Державне агентство електронного урядування України, офіційно отримало від директорки проєктів EU4DigitalUA і EGOV4Ukraine, що фінансуються ЄС і реалізуються Академією електронного управління Марі Педак та голови відділу обміну даними департаменту державної інфосистеми Естонія Ріхто Керге право на користування та технічну документацію інтероперабельної системи.

Розпочати реалізацію стратегії цифровізації в Україні дозволило сприяння проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах /TAPAS», Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проєкту USAID «Взаємодія!» (SACCI) та проєкту EGOV4UKRAINE [14]. За результатами розгляду ролі міжнародного впливу як багатокomпонентної системи, окремим провідним фактором виділено соціальну складову: тенденція допомоги тим, хто її потребує, закладає фундамент партнерських стосунків та рішучості до подальших змін.

Аналіз сучасних комунікаційних процесів на рівні структурних елементів – неперервний процес: технічні рішення щодня стають більш прогресивними, формуються нові і нові підходи до розв'язання. Сфера взаємодії суб'єктів є складовою як особистих, так і глобальних процесів, що вимагають інтелектуальних інвестицій у форматі технічних рішень певного спрямування. Завдання з дослідження імплементації таких рішень у сферу державних технологій було виконано на прикладі Урядового контактного центру, як найбільшого комунікаційного каналу держави із громадянами, сформовано перелік ключових досягнень та актуальних напрямів роботи.

Державна установа «Урядовий контактний центр» є установою, підпорядкованою Секретаріату Кабінету Міністрів України [7] та засобом зв'язку Уряду із громадянами. Урядова «гаряча лінія» за номером 15-45 є головним проєктом організації, функціонування якого було запроваджено понад 12 років тому. Його механізми зазнали

неодноразових перетворень: протягом певного періоду вони носили формальний характер або стосувались лише тих моментів, які неможливо було ігнорувати надалі, фактично ж абсолютна більшість реальних змін, що торкнулись принципу роботи, відбулась протягом останніх трьох років.

Перші кроки було зроблено в рамках виконання Плану заходів Концепції створення Національного контактного центру, затвердженого Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 2 березня 2016 р. № 182-р [8]. Було виконано умови п 4. щодо розробки технічних вимог по створенню/модернізації програмно-технічного комплексу Національного контактного центру для ведення автоматизованої бази даних звернень, що передбачатиме: приймання телефонних звернень громадян, адресованих державним органам, за єдиним багатоканальним номером; приймання електронних звернень громадян, адресованих державним органам, через веб-сервіс Національного контактного центру, мобільний додаток за уніфікованою електронною формою для оформлення звернень; надсилання електронних звернень для розгляду державним органам, органам місцевого самоврядування, до повноважень яких належить вирішення порушених у таких зверненнях питань, через модуль автоматизованої маршрутизації звернень; забезпечення доступу державних органів та органів місцевого самоврядування до звернень, що їм адресовані; створення автоматизованої інтерактивної консультаційної та інформаційної бази з актуальних питань державної політики для розміщення на веб-сайті Національного контактного центру; а також вимоги розробити/модернізувати програмно-технічний комплекс Національного контактного центру для ведення автоматизованої бази даних звернень, мобільного додатка для подання звернень та провести його тестування, ввести в експлуатацію комплекс, що складається з програмного та технічного забезпечення Національного контактного центру, та автоматизовану інтерактивну консультаційну та інформаційну базу з актуальних питань формування та реалізації державної політики, впровадити комплексну систему захисту інформації [10].

Ключовим результатом стало створення Програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень як центрального каналу для звернень громадян, який було технічно реалізовано та впроваджено у Центрі в 2018 р. Таким чином було повністю модернізовано «внутрішню» комунікаційну складову, яка регулювала

обмін інформації між суб'єктами-представниками держави. Для забезпечення ефективного виконання функції вироблення та реалізації державної політики вся діяльність органів виконавчої влади повинна базуватися на принципах субсидіарності та децентралізації, сталого розвитку, безперервності роботи, раціоналізації [19].

Рішення, що стосувались комунікації між суб'єктами різних сторін (держави – з одного боку, і громадянина – з іншого), було впроваджено у 2020 р.: оголошено про закупівлю програмного забезпечення голосового бота, послуги з налаштування та впровадження [11]. Голосові боти є одним з найдосконаліших рішень для контактних центрів, що надають консультативні послуги. Екосистема Омілья передбачає окремі програмні процеси керованого розпізнавання мови та функціонування внутрішньої логіки для відтворення необхідного аудіозапису.

Програмне рішення, що надає громадянам відповіді на типові запитання, у випадку Урядового контактного центру може «знімати» з консультантів до 20% навантаження. Згідно даних, опублікованих Центром [12], протягом 2021 р. було опрацьовано 1780462 дзвінків, тож очікуване зменшення навантаження з урахуванням фактору похибки можна оцінити у 300-350 тис. з'єднань за рік, при середньому значенні тривалості розмови 5 хвилин економія в часовому вимірі може сягати близько 25 000 годин.

Враховуючи усі фактори ризику реалізації нових рішень і те, що Урядовий контактний центр є найбільшим в країні некомерційним кол-центром, що унеможливує варіант користування релевантним досвідом аналогічної організації, формувати остаточне рішення щодо оцінки ефективності цифрової трансформації залежить не тільки від технологій, але також вимагає комплексного підходу, який забезпечить громадянам доступні, швидкі, надійні та персоналізовані послуги. Громадський сектор в Україні погано підготовлений до цієї трансформації. Традиційні форми регулювання не досить відповідають сьогоdnішнім тенденціям, і, отже, необхідна зміна парадигми стратегічного мислення, законодавства та регулювання. Уряд може реагувати шляхом розробки необхідної політики, послуг та регулювання. Цифровізація комунікаційної взаємодії може бути ключем для вирішення конкретних потреб та адаптації до певної аудиторії, адміністрації, бізнесу чи громадянина. Законодавство вже складається у вигляді юридично обов'язкових

актів, нормативних актів, директив, норм і стандартів, які визначають параметри того, що можна і як не можна зробити. В Україні вже розпочато підготовку етичних і правових рамок для розвитку інформаційного суспільства. Важливо експлікувати нові технології в конкретні соціальні ситуації та забезпечити належне регулювання, щоб вони мали позитивний вплив на суспільство. Згідно з вимогами стандарту органи влади, які впровадили систему управління якістю, повинні постійно проводити моніторинг та оцінювання якості надання таких послуг на відповідність діяльності органу влади визначеним стандартам [17].

Низький рівень готовності до цифровізації комунікаційної взаємодії обумовлюється тим, що не всі органи публічної влади на сьогодні мають офіційний веб-портал, в архітектурі яких або взагалі не передбачена комунікація, або ж вона має низький рівень та низьку якість. Отже, покращити дану ситуацію можна лише збільшивши масову поінформованості населення в наявності та функціонуванні відповідних платформ та долання цифрової нерівності, яку нині реально усунути за допомогою підвищення комп'ютерної грамотності населення та часткової модернізації технічної інфраструктури адміністративних установ. У всьому світі тема цифровізації як глобального процесу є надзвичайно актуальною, в сфері публічного управління та адміністрування її необхідно розглядати у першу чергу в контексті оптимізації комунікаційної взаємодії органів публічної влади та громадськості.

Висновки. Таким чином, сьогодні стає зрозумілим, що розвиток цифровізації комунікативної взаємодії пропонує нам дуже багато можливостей в епоху швидкого технологічного розвитку. Успішний розвиток цифровізації публічного управління та адміністрування можливий лише за умови, що всі його компоненти будуть розвиватися рівномірно та одночасно, такі як: розвиток інформаційної культури, яка базується на знаннях та інноваціях; забезпечення сталого розвитку суспільства та отримання соціальної вигоди від єдиного цифрового ресурсу комунікативної взаємодії, який базується на швидких та надшвидких інтерфейсах та сумісних програмах; відкриття доступу до урядової інформації; спрощення онлайн-комунікації; забезпечення цифрової впевненості; забезпечення надання безперебійних телекомунікаційних послуг по всій країні; підвищення цифрової грамотності, вміння та включення громадян до прийняття суспільно важливих державних рішень.

Список літератури:

1. Проблеми надання адміністративних послуг громадянам із використанням інформаційно комунікаційних технологій в Україні. Літвінова Н.М., зав. сектору контролю та упр. якістю відділу адміністративної роботи та упр. якістю ДРІДУ НАДУ / Літвінов О.В., канд. держ. упр., нач. відділу координації ДРІДУ НАДУ – УДК 35-2013.
2. Кабінет Міністрів України. Постанова від 1 жовтня 2014 р. № 492. Київ. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України. Дата оновлення 20.04.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF#Text>
3. Державне агентство з питань електронного урядування України. НАКАЗ 13.08.2018 № 51. Про затвердження форматів електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Документ чинний, поточна редакція – Прийняття від 13.08.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1087-18#Text>
4. Міністерство цифрової трансформації. Оприлюднення та оновлення відкритих даних розпорядниками інформації у 2020 році. Аналітичний звіт. ГО «Тренінгово-консультаційний центр з доступу до інформації» у межах USAID/UK aid проекту «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS». URL: https://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/Oprylyudnennia-ta-onovlennia-vidkrytykh-danykh_Zvit.pdf
5. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020 © European Union, 2020. Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit G.1 Data Policy and Innovation. URL: <https://data.europa.eu/en/dashboard/2021>
6. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 17 грудня 2020 року URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-uvijshla-v-yevropejskij-rejting-vidkritih-danih-open-data-maturity-report-2020>
7. Кабінет Міністрів України. Постанова від 5 лютого 2020 р. № 91. Київ. Деякі питання державної установи «Урядовий контактний центр» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/91-2020-%D0%BF#Text>
8. Кабінет Міністрів України. Розпорядження від 2 грудня 2015 р. № 1269-р. Київ. Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру. Документ 1269-2015-р, чинний, поточна редакція – Прийняття від 02.12.2015 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1269-2015-%D1%80#n8>
9. Онлайн-сервіс державних послуг URL: <https://diia.gov.ua/faq/5>
10. Офіційний веб-портал Урядового контактного центру. URL: https://ukc.gov.ua/wp-content/uploads/2018/10/RP_20062018_2.pdf
11. Електронна система публічних закупівель Prozorro. Онлайн-платформа. URL: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2020-01-15-003381-c>
12. Офіційний веб-портал Урядового контактного центру. URL: <https://ukc.gov.ua/a-statystyka-a/stats/>
13. Електронна система публічних закупівель Prozorro. Онлайн-платформа. URL: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2020-08-03-005294-a>
14. Офіційний веб-портал Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/saving>
15. Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління; № 11, 2013. УДК 32:351. Н. В. Василюва. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=650>
16. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Тимощук В. / Асоціація міст України. К., УДК 352.078(477) / ВВК 67.9(4Укр)401; Т 41 – ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
17. Правові засоби реалізації державної політики органами виконавчої влади. Актуальні проблеми держави і права. УДК 342.51(477). Кириченко Ю.М., 2007 р. URL: <http://apdp.onua.edu.ua/index.php/apdp/article/view/2605/2475>
18. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. Буханевич О., Івановська А. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. *Публічне право*. 2019. № 4 (36). С. 9-18. URL: <https://doi.org/10.37374/2019-36-01>
19. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг», – Бригілевич І., заступник голови правління ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування» – м. Київ, 2017 р.

Pashov R.I., Pokhozhalova A.I. DIGITALIZATION OF THE COMMUNICATIVE COMPONENT IN WORK OF PUBLIC AUTHORITIES IN UKRAINE

The article explores the new essence of communicative interaction between public authorities and the public, due to the need for communication that turns knowledge into practical information. Such a change in the essence of the communicative paradigm requires the introduction of new tools for the work of public authorities in order to optimize interaction with society. Interaction with society is an integral duty of the authorities in a democratic state. For our country, the interaction of civil society institutions with state authorities is extremely important on the way to building a democratic society. Interaction with society is an integral duty of the authorities in a democratic state. For our country, the interaction of civil society institutions with state authorities is extremely important on the way to building a democratic society. Modern social development involves communication that transforms knowledge into information, and has specific features characterized by movement or transformation into information flows. Successes in the digitalization of communicative interaction and the use of modern communication and information devices in the modern world have created new forms of managerial interaction in public authorities. Analyzing how digital technologies and innovations affect the public sector and change people's daily lives, it is safe to say that the digitalization of public authorities has far-reaching potential for countries: improving institutional and work processes for more efficient delivery of administrative services, as well as ensuring inclusion, participation and accountability. In the course of the study, modern communication processes at the level of structural elements, successful communication projects for interaction between public authorities with the public, legislative framework conditions for the development of digitalization were analyzed. The criteria of simultaneity, which must be taken into account when modeling the processes of the development of digitalization as well as the components of public administration digitalization that require optimization have been identified.

Key words: *information, communications, interaction with society, public authorities, digitization of communicative interaction, provision of administrative services, meeting humanitarian needs of the population.*