

ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ ДЛЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН: ІНСТРУМЕНТ ДЕМОКРАТІЇ ЧИ ФОРМАЛЬНІСТЬ?

***Анотація:** У роботі розглянуто цифрові платформи для звернень громадян як інструмент сучасної демократії. Визначено їхні переваги, зокрема спрощення процесу подання звернення, а також ризики, пов'язані з формальним ставленням до звернень та бюрократичними процедурами. Запропоновано рекомендації щодо вдосконалення цифрових платформ, зокрема в умовах кризових ситуацій, для підвищення їхньої ефективності та впливу на прийняття рішень.*

***Ключові слова:** цифрові платформи, звернення громадян, електронна демократія, зворотний зв'язок.*

У сучасному світі цифровізація стала невід'ємною частиною соціального життя і громадської активності. Платформи для звернень громадян відіграють важливу роль у забезпеченні відкритості влади, створенні діалогу з населенням та посиленні демократичних процесів. Проте залишається відкритим питання: чи є ці платформи дійсно ефективними інструментами демократії, чи вони ризикують перетворитися на формальність?

Цифровізація є безперервним процесом, оскільки експерти по всьому світу постійно розробляють нові цифрові функції, які сприяють швидшому, легшому та ефективнішому передаванню інформації. Цифровізація передбачає використання цифрових технологій та даних для отримання доходу, трансформації бізнес-процесів, а не просто їх оцифрування та створення середовища для цифрового бізнесу, де цифрова інформація є ключовою [1].

Порівнюючи переваги та недоліки цифрових платформ для звернень громадян, варто зазначити, що однією з основних переваг є скорочення дистанції між громадянами та державними установами, що полегшує та робить більш доступним процес подання скарг, пропозицій чи запитів. Це відповідає принципам електронної демократії, згідно з якими цифрові технології сприяють прозорому управлінню та надають громадянам можливість висловлювати свої думки й безпосередньо впливати на процес ухвалення рішень [2].

У 2018 році була запущена веб-платформа «Єдина платформа місцевої електронної демократії» (e-DEM), створена для зручного доступу громадян до інструментів електронної демократії та ефективної взаємодії з органами влади у вирішенні соціально важливих питань [3].

На платформі доступні кілька основних сервісів. Один із них — «електронні петиції», що дозволяють громадянам ініціювати звернення для впливу на розвиток країни. У 2023 році на платформі було зареєстровано 33 710 тисяч громадян, які подали 577 електронних звернень, але жодне з них не набрало необхідної кількості голосів для розгляду. Водночас 119 петицій розглядалися комітетами Верховної Ради як електронні звернення [4].

Іншим важливим сервісом є «громадський бюджет», що надає мешканцям можливість пропонувати проекти для місцевого розвитку та впливати на розподіл частини місцевого бюджету через голосування. З моменту його запуску в Київській області профінансовано понад 700 проектів, спрямованих на покращення інфраструктури та соціальних умов [5].

Краудсорсингова платформа «Відкрите місто» використовує геоінформаційні технології для покращення комунікації між громадянами та місцевою владою. Цей сервіс дає мешканцям змогу повідомляти про нагальні проблеми у сфері благоустрою та житлово-комунального господарства, залучаючи їх до активної участі у вирішенні місцевих питань [3].

«Електронні консультації з громадськістю» забезпечують органам місцевої влади інструменти для збору пропозицій, обговорення проектів документів та проведення місцевих опитувань, що дозволяє враховувати думки активних громадян [3].

Вебпортал Верховної Ради України також є ефективним прикладом, який надає громадянам низку інструментів для безпосереднього звернення до парламенту та впливу на його роботу. Завдяки електронному кабінету громадянина, українці можуть подавати електронні звернення, петиції або записуватися на особистий прийом. Платформа значно спрощує комунікацію між громадянами та представниками влади, знижуючи адміністративні бар'єри й прискорюючи розгляд запитів.

Оприлюднення звітів щодо звернень громадян і результатів прийомів сприяє прозорості роботи Верховної Ради, що підвищує довіру громадян до державних установ та формує позитивний досвід взаємодії [6].

Незважаючи на явні переваги, цифрові платформи ризикують перетворитися на формальність. Концепція «відкритого уряду» передбачає прозорість та підзвітність влади, але якщо звернення громадян не отримують належної уваги, платформи можуть створювати лише ілюзію відкритості. Проблема полягає в тому, що органи влади не завжди готові враховувати громадські звернення належним чином, тобто звернення обробляються поверхнево або залишаються без розгляду, громадяни можуть втратити довіру до ефективності платформи, що породжує відчуття формального підходу, без реальних наслідків.

Відсутність чіткого зворотного зв'язку з боку органів влади також негативно впливає на їхню репутацію. Якщо звернення залишаються без конкретних відповідей або громадяни не можуть відслідкувати процес їх розгляду, спричиняє враження, що їхні думки і пропозиції ігноруються. Система зворотного зв'язку має бути прозорою та зрозумілою, щоб громадяни могли бачити результати своїх звернень і відчувати, що їхня участь є важливою.

Попри цифровий формат, бюрократичні процедури можуть залишатися, ускладнюючи процес опрацювання звернень. Тривалі строки, складні вимоги до оформлення заяв, а також нечіткі відповіді від органів влади можуть знижувати ефективність роботи платформи. Це призводить до того, що громадяни можуть відчувати себе віддаленими від реального впливу на процес ухвалення рішень.

Також слід звернути увагу на проблему недостатності ресурсів для втілення пропозицій громадян. Навіть за активного використання платформи місцева влада може не мати достатнього фінансування чи кваліфікованих спеціалістів, особливо коли йдеться про проекти, що вимагають великих інвестицій або часу. У такому випадку цифрові платформи обмежуються лише збором ідей, що може призвести до зниження мотивації громадян брати участь у подальших ініціативах.

Для того щоб цифрові платформи для звернень громадян залишалися ефективними інструментами демократії, необхідно забезпечити їх результативність, прозорість роботи та належний зворотний зв'язок. Важливо, щоб громадяни були впевнені в реальному впливі своїх звернень на прийняття рішень, а не сприймали їх як формальність. Фундаментом таких платформ є активне залучення громадян до процесу ухвалення рішень, що сприяє відчуттю відповідальності за зміни та зміцнює довіру до органів влади.

Особливо важливо вдосконалювати цифрові інструменти під час кризових ситуацій, коли платформи повинні адаптуватися до нових вимог і оперативно реагувати на актуальні запити. Для цього необхідно покращити технічні можливості платформ, забезпечити швидкий розгляд звернень і створити умови для ефективного обміну інформацією між громадянами та органами влади. Лише за цих умов платформи зможуть справді сприяти розвитку демократичних процесів і відповідати на потреби громадян у часи нестабільності.

Список використаних джерел

1. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація URL: <https://www.mdt-oru.com.ua/index.php/mdt/article/view/86/83>.
2. Орловська Ю. В., Кахович О. О., Квактун О.О. Електронна демократія як інструмент публічного управління та адміністрування: теоретичний базис URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/529>
3. Веб-платформа «Єдина платформа місцевої електронної демократії» URL: https://e-dem.ua/about_us
4. Довідка про роботу Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України у 2023 році з електронними петиціями URL: <http://surl.li/aahaim>
5. Сервіс «Громадський бюджет» URL: <https://budget.e-dem.ua/landing>
6. Офіційний веб-портал Верховної Ради України URL: <https://www.rada.gov.ua/zvernen>