

УДК 351/354:004.92:316.77

JEL H11, L63

DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8273/2026-13-14>**Краля В.Г.**кандидат економічних наук,
Державний біотехнологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0990-0788>**Viktoriia Kralia**

State Biotechnological University

Гіржева О.М.доктор економічних наук,
Державний біотехнологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4548-3512>**Olga Girzheva**

State Biotechnological University

Міненко С.І.докторка філософії з менеджменту,
Державний біотехнологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3033-1911>**Sofia Minenko**

State Biotechnological University

ПРОЗОРІСТЬ ТА ДОВІРА В УМОВАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: РОЛЬ ПУБЛІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ І ДЕРЖАВНИХ ІНСТИТУТІВ

TRANSPARENCY AND TRUST IN THE ENVIRONMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT: THE ROLE OF PUBLIC COMMUNICATIONS AND GOVERNMENT INSTITUTIONS

Анотація. У статті досліджено вплив електронного урядування на забезпечення прозорості діяльності державних інституцій та формування довіри громадян. Обґрунтовано актуальність цифровізації публічного управління як ключового чинника підвищення відкритості, підзвітності та ефективності державних послуг. Визначено роль публічних комунікацій як стратегічного механізму взаємодії між державою і суспільством в умовах цифрової трансформації. Проаналізовано інструменти електронної демократії, міжнародні практики впровадження е-урядування та основні виклики, пов'язані з кібербезпекою, цифровою нерівністю та інституційною спроможністю. Доведено, що ефективність електронного урядування залежить від рівня цифрової грамотності населення, якості комунікацій та довіри до державних інститутів. Запропоновано напрями вдосконалення державної політики у сфері цифрового урядування з урахуванням сучасних викликів.

Ключові слова: електронне урядування, прозорість, довіра, публічні комунікації, відкриті дані, е-демократія.

Abstract. Introduction. In the context of rapid digital transformation, electronic government has become a fundamental mechanism for redefining the relationship between the state and society. Transparency and trust are increasingly recognized as critical prerequisites for effective governance, yet many countries continue to face a crisis of public confidence caused by bureaucratic inefficiency, limited accountability, and insufficient openness. **Purpose.** The purpose of this article is to examine the role of e-government in enhancing transparency and building public trust, as well as to determine the significance of public communications and institutional capacity in ensuring effective interaction between government and citizens. **Methods.** The research is based on a combination of general scientific and specialized methods, including analysis and synthesis for conceptual generalization, comparative analysis to distinguish traditional and digital governance models, a systems approach to examine e-government as an integrated phenomenon, and statistical analysis of international indices measuring trust and digital development. **Results.** The findings demonstrate that e-government significantly contributes to transparency by enabling open data access, reducing administrative barriers, and improving service delivery. Digital tools facilitate citizen engagement through feedback mechanisms, participatory platforms, and e-democracy instruments. At the same time, the study reveals that technology alone does not automatically generate trust; it must be supported by ethical governance, effective communication strategies, and inclusive policies. The analysis of international practices highlights the importance of user-centered design, institutional trust, and data governance frameworks. Key challenges include cybersecurity risks, digital inequality, insufficient digital literacy, and institutional resistance to change. **Conclusion.** It is concluded that e-government serves as a strategic platform for strengthening transparency and trust, provided that it is implemented in conjunction with robust public communication, data openness, and citizen engagement. Governments should prioritize cybersecurity, promote digital literacy, expand e-democracy tools, and adopt a human-centered approach to digital services. These measures will ensure sustainable development of trust-based governance systems in the digital era.

Keywords: e-government, transparency, public trust, public communication, open data, digital governance, e-democracy.

Постановка проблеми. Електронне урядування у сучасній системі публічного адміністрування виступає не просто як технологічна надбудова, а як фундаментальний інструмент переосмислення відносин між державою та суспільством. Основна мета впровадження цифрових інструментів полягає в удосконаленні організаційних, правових та ресурсних механізмів державного управління, що в кінцевому підсумку забезпечує безпрецедентний рівень відкритості діяльності органів влади. Прозорість, у такому контексті, стає необхідною передумовою для формування та зміцнення довіри громадян до владних інституцій, оскільки дозволяє мінімізувати корупційні ризики та зробити процеси прийняття рішень зрозумілими для кожного учасника суспільних відносин [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблематики електронного урядування, зокрема його цілей, змісту та функціонального призначення, а також трансформації публічних комунікацій в умовах цифровізації, широко представлені у сучасних наукових публікаціях таких дослідників В. Бабаєв, М. Новікова, С. Гайдученко [1], В. Волік, Ю. Ложмец, О. Давидова, С. Спринчук, Д. Швець [15]. Значна увага приділяється питанням підвищення прозорості діяльності державних інституцій, розвитку електронної демократії та зміцнення довіри громадян через впровадження цифрових інструментів взаємодії.

Водночас аналіз наукових джерел свідчить, що недостатньо комплексно розкрито взаємозв'язок між комунікаційними механізмами електронного урядування, інституційною спроможністю держави та формуванням суспільної довіри в умовах цифрових трансформацій, що зумовлює необхідність подальших досліджень, спрямованих на обґрунтування цілісного підходу до поєднання прозорості, публічних комунікацій і цифрового розвитку державного управління.

Мета статті: комплексне дослідження ролі електронного урядування у забезпеченні прозорості діяльності державних інституцій та формуванні довіри громадян, а також визначення значення публічних комунікацій як ключового інструменту взаємодії держави і суспільства в умовах цифрової трансформації.

Методи дослідження. У дослідженні використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів, зокрема: аналіз і синтез – для узагальнення теоретичних підходів до електронного урядування; порівняльний метод – для зіставлення традиційного та цифрового управління; системний підхід – для розгляду електронного урядування як цілісного явища; статистичний аналіз – для оцінки міжнародних інди-

каторів довіри та цифрового розвитку; метод узагальнення – для формування висновків і практичних рекомендацій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Довіра до уряду є критичним фактором для функціонування сучасних демократій, оскільки вона визначає легітимність державних дій та рівень підтримки реформ. Проте в останні десятиліття у багатьох країнах спостерігається криза довіри, спричинена бюрократичною неефективністю, відсутністю прозорості та недостатньою підзвітністю. Електронне урядування пропонує механізм відновлення зв'язку через підвищення якості публічних послуг, забезпечення рівного доступу до інформації та створення каналів для двосторонньої комунікації. Важливо розуміти, що сама по собі цифровізація не генерує довіру автоматично; вона є платформою, на якій реалізуються принципи доброчесності та ефективності [7].

Згідно з дослідженнями ОЕСР, рівень довіри залежить від п'яти основних факторів: оперативності уряду, надійності, здатності вирішувати складні виклики, доброчесності та справедливості [14]. Електронне урядування безпосередньо впливає на кожен із факторів. Наприклад, використання цифрових порталів для надання послуг значно скорочує час очікування, що підвищує оперативність, а автоматизація процесів зменшує людський фактор, сприяючи справедливості та прозорості. Таким чином, цифрова трансформація стає частиною ширшої стратегії побудови «держави-сервісу», де потреби громадянина стоять у центрі уваги [12].

Ефективність електронного урядування також вимірюється через економічні показники. Більш ефективне та менш витратне адміністрування дозволяє урядам перерозподіляти ресурси на соціальні та економічні потреби, що, у свою чергу, підвищує задоволеність громадян діяльністю державних інститутів. У глобальному масштабі ринок GovTech (урядових технологій) стрімко зростає і за прогнозами сягне $1,42 \times 10^{12}$ до 2034 року, що підкреслює критичну роль цифрових інструментів у сучасному державотворенні [13].

Державні інститути відіграють центральну роль у забезпеченні прозорості через збір, накопичення та відкриття великих масивів даних. Публічна інформація, отримана або створена розпорядником на законних підставах, є надзвичайно цінним ресурсом для стартапів, бізнесу, журналістів та громадянського суспільства. Відкриті дані (Open Data) в ідеалі мають бути доступними у машиночитаному форматі, що дозволяє їх автоматизоване оброблення та повторне вільне використання [4].

Таблиця 1

Порівняльна характеристика традиційного управління та електронного урядування в контексті впливу на прозорість і довіру

Традиційне управління	Електронне урядування	Вплив на довіру та прозорість
Особиста присутність, паперові черги	Дистанційні послуги через смартфони	Економія часу та ресурсів громадянина
Закритість реєстрів, обмежений доступ	Відкриті дані у машиночитаних форматах	Можливість громадського контролю та аудиту
Одностороннє інформування (зверху-вниз)	Інтерактивний діалог та зворотний зв'язок	Відчуття участі та впливу на рішення
Високий рівень бюрократичної дискреції	Автоматизовані алгоритми та ШІ	Мінімізація корупційних ризиків

Джерело: сформовано на основі [1, 4]

Україна продемонструвала значні успіхи у даній сфері, досягнувши рівня зрілості відкритих даних у 84%, що вище за середньоевропейський показник у 78% [2]. Створення спеціалізованих центрів компетенцій, таких як «Дія. Відкриті дані», має на меті не лише надати доступ до інформації, а й навчити громадян та бізнес ефективно використовувати цей ресурс для отримання соціальної та економічної користі. Прозорість у цьому контексті виступає головним ворогом корупції: коли бюджетні витрати, тендери та містобудівні плани стають публічними, простір для порушень значно звужується.

Вплив відкритих даних на різні сектори суспільного життя можна структурувати за ключовими напрямками, де прозорість приносить найбільший ефект [3]:

1. Можливість перевірки порушень містобудівного законодавства, моніторинг стану архітектурної спадщини та ретельний вибір контрагентів дозволяють уникнути вкладень у ризикові об'єкти (будівництво та архітектура);

2. Контроль за будівництвом та ремонтом доріг, дотримання тендерного законодавства та публічний аудит використання бюджетних коштів сприяють ефективності інвестицій (інфраструктура та закупівлі);

3. Через відкриті дані громадяни можуть перевіряти якість медикаментів, дізнаватися про наявність безкоштовних ліків у лікарнях та вибирати сімейного лікаря на основі об'єктивних показників (охорона здоров'я);

4. Моніторинг виконання природоохоронних заходів на національному та регіональному рівнях посилює громадський контроль за екологічною політикою (екологія).

Популяризація сервісів, побудованих на основі відкритих даних, таких як YouControl, Opendatobot або «Суд Контроль», свідчить про високий попит суспільства на прозору інформацію. Портал «Дія. Open Data» надає доступ до понад 36,000 наборів даних, якими користуються мільйони людей, що підтверджує трансформацію держави у бік відкритості навіть у надскладних умовах війни [5].

Публічні комунікації в епоху електронного урядування перестають бути просто інструментом прес-служб і стають критичною функцією управління. Основна мета комунікаційної стратегії державних органів полягає у забезпеченні обізнаності громадян щодо рішень влади та створенні умов для залучення їх до процесів управління. Прозорі комунікації підвищують задоволеність громадян державними послугами, оскільки вони зменшують невизначеність та створюють відчуття передбачуваності дій уряду.

Комунікація між урядом та громадянами виконує три базові функції:

Надання актуальних відомостей про нові політики, послуги або заклики до дій.

Створення механізмів, за яких громадяни відчувають свою причетність до державних рішень та мають відчуття власності стосовно змін у своїй громаді.

Отримання зворотного зв'язку через опитування, обговорення та інтерактивні платформи для коригування державної політики.

Цифровізація суспільства, зумовлена доступністю мобільних пристроїв та поширенням соціальних медіа (TikTok, Instagram, LinkedIn), змінила очікування

людей: вони прагнуть миттєвого зв'язку та швидкої реакції на свої звернення. Використання програмного забезпечення для розсилки автоматичних повідомлень про критичні події, стан послуг або зміни у законодавстві дозволяє підтримувати постійний зв'язок з аудиторією. Водночас, надмірна кількість інформації може призвести до втоми громадян, тому комунікація має бути точною, релевантною та налаштованою під потреби конкретного користувача [10].

Важливою частиною комунікаційної стратегії є «стратегічний наратив». У випадку України гасло «держава у смартфоні» стало потужним брендом, який об'єднав різні цифрові ініціативи під єдиною ідеєю зручності та відсутності бюрократії. Такий наратив допомагає не лише популяризувати послуги, а й будувати інфраструктуру довіри, де держава сприймається як сучасна та прогресивна система. Проактивна комунікація етичних принципів, наприклад, при використанні штучного інтелекту, допомагає уряду випереджати критику та формувати позитивну репутацію навколо нових технологій.

Успіх електронного урядування залежить від того, наскільки запропоновані цифрові сервіси відповідають реальним потребам громадян. Традиційні моделі оцінювання часто є занадто жорсткими та не встигають за динамікою змін у запитах суспільства. Тому все більшого значення набувають аналітичні рамки, засновані на прямому зворотному зв'язку.

Дані зворотного зв'язку є прямим вираженням вимог громадян. Аналіз такої інформації дозволяє уряду отримувати цільові управлінські ідеї та підвищувати задоволеність користувачів через виявлення «вузьких місць» у функціональності або інтерактивності послуг. Багато цифрових систем урядування сьогодні інтегрують модулі відгуків безпосередньо в інтерфейс додатків, що дозволяє фіксувати рівень задоволеності у режимі реального часу.

Основні переваги систем зворотного зв'язку включають:

Громадяни можуть повідомляти про проблеми безпосередньо зі своїх мобільних пристроїв, що значно прискорює процес їх усунення.

Аналіз великих обсягів відгуків допомагає керівництву держави зрозуміти, які аспекти сервісів потребують доопрацювання, а які є найбільш затребуваними.

Залучення громадян до проектування та надання послуг через платформи краудсорсингу дозволяє використовувати колективний інтелект для вирішення складних викликів.

Проте існують значні виклики: частина громадян залишається незадоволеною рівнем інтерактивності онлайн-взаємодії. Це свідчить про те, що уряди мають перейти від простої оцифровки існуючих бюрократичних процедур до створення принципово нових, логічних та послідовних цифрових процесів.

Електронна демократія є наступним етапом розвитку електронного урядування, де цифрові технології використовуються для зміцнення демократичних процесів та участі громадян у прийнятті рішень. Поняття охоплює широкий спектр активностей – від вільного доступу до публічної інформації до електронного голосування та прямої участі у законотворенні.

В Україні впровадження інструментів е-демократії стало стратегічним кроком до підвищення публічної

підзвітності. Окрім широко відомих електронних петицій, система включає:

- Електронні консультації
- Громадський бюджет (бюджет участі)
- Електронні звернення та запити
- Електронні опитування.

Ефективність інструментів оцінюється за допомогою спеціальних індексів, таких як «Індекс місцевої е-демократії», який враховує наявність стратегічного планування, нормативної бази та реального фінансування проектів залучення. Важливою є інтеграція інструментів у статути територіальних громад, що робить їх юридично обов'язковими до використання. Е-демократія дозволяє громадянам здійснювати постійний нагляд за політикою уряду без необхідності проходити крізь виснажливі бюрократичні лабіринти. У перспективі розвиток інструментів може призвести до впровадження повноцінного електронного голосування на виборах, що вже успішно реалізовано в таких країнах як Естонія.

Вивчення успішних моделей електронного урядування дозволяє виділити найкращі практики побудови довіри та прозорості. Естонія, Данія та Норвегія традиційно очолюють світові рейтинги, проте кожна з цих країн має свою специфіку [11].

Естонія побудувала свою систему на моделі X-Road – децентралізованому рівні обміну даними, що з'єднує всі державні та приватні сервіси в єдину екосистему. Ключовими перевагами естонської моделі є [15]:

- Принцип “Once Only” – громадянин надає інформацію державі лише один раз; у подальшому вона автоматично стає доступною для всіх відомств, що потребують її для надання послуг.
- i-Voting – можливість голосувати на виборах через інтернет з 2005 року. На виборах 2023 року 46% голосів було віддано онлайн.
- e-Residency – програма, що залучає цифрових підприємців з усього світу, дозволяючи їм реєструвати компанії в Естонії дистанційно. Децентралізація системи гарантує, що жодна особа чи інституція не має повного контролю над даними, що є потужним фактором побудови довіри.

У Данії та Норвегії рівень суспільної довіри до уряду є одним з найвищих у світі – понад 60–77% [9], що дозволяє впроваджувати цифровізацію як природний етап розвитку, а не як інструмент подолання системної кризи. У Данії діє принцип “Digital by Default”, згідно з яким цифрові рішення є пріоритетними, але держава забезпечує підтримку тим, хто потребує допомоги у користуванні ними. Важливим елементом є спільна інфраструктура та єдині стандарти безпеки, що створюють відчуття знайомості та надійності у громадян. Норвегія впроваджує «Реформу довіри», яка спря-

мована на зменшення надмірного контролю за державними службовцями та надання їм більшої автономії на основі їхнього досвіду та знань [6].

Українська модель «держави у смартфоні» (застосунок та портал «Дія») зосереджена на максимальній зручності для користувача. Завдяки високій швидкості впровадження нових сервісів та створенню перших у світі цифрових паспортів, Україні вдалося завоювати довіру мільйонів громадян навіть в умовах війни. Цифрові інструменти дозволили державі зберегти стійкість, забезпечуючи виплати ВПО, компенсації за зруйноване майно (eВідновлення) та фіксацію воєнних злочинів у режимі реального часу.

Незважаючи на значні переваги, впровадження електронного урядування стикається з низкою викликів, які можуть суттєво підірвати суспільну довіру. Бар'єри мають технічний, юридичний та соціокультурний характер.

1. Зростання кількості кібератак та витоків даних є головною загрозою. Опитування показують, що 86% громадян відчувають брак довіри до е-послуг через побоювання кібершахрайства та зломів. Кожен випадок викрадення персональної інформації має накопичувальний негативний ефект на репутацію держави.

2. Нерівномірний доступ до інтернету та сучасних гаджетів між містом та селом, а також між різними віковими групами, створює загрозу дискримінації тих, хто не має необхідних навичок або ресурсів.

3. Недостатній рівень навичок користування технологіями у значній частини населення (особливо серед людей з низьким рівнем освіти) ускладнює повноцінну участь у цифровому урядуванні.

4. Бюрократична інерція, корупційні інтереси та відсутність політичної волі до реальної відкритості можуть гальмувати реформи навіть за наявності технічних рішень.

5. Використання ШІ в урядових системах може призводити до непрозорих або несправедливих рішень, якщо алгоритми працюють за закритими принципами.

Для подолання бар'єрів необхідно впроваджувати системні заходи: від посилення законодавства про захист даних до масштабних освітніх програм з цифрової грамотності. Важливо також забезпечувати прозорість самих алгоритмів та проводити регулярні незалежні аудити систем безпеки.

Цифрова грамотність (Digital Literacy) є не просто набором технічних навичок, а фундаментом для безпечної та ефективної взаємодії громадянина з державою. Дослідження підтверджують, що рівень цифрової грамотності позитивно модерує зв'язок між сприйняттям ефективності електронного урядування та рівнем довіри до влади.

Таблиця 2

Інструменти електронної демократії: функціональне призначення та рівень реалізації в Україні

Інструмент е-демократії	Мета впровадження	Рівень реалізації в Україні
Електронні петиції	Публічне звернення з вимогою дій	Високий (на національному та місцевому рівнях)
Громадський бюджет	Прямий вплив на витрати бюджету	Активно розвивається в громадах
Опитування в «Дії»	Швидкий збір думок населення	Масовий (як елемент е-консультацій)
Електронні вибори	Заміна традиційного голосування	Стадія обговорення та пілотних проектів

Джерело: сформовано на основі [2]

Громадяни з високим рівнем цифрової грамотності краще розуміють:

- Політики конфіденційності.
- Інструменти безпеки.
- Механізми е-участі.

Водночас, для багатьох верств населення (до 20–30% у розвинених країнах) онлайн-послуги залишаються складними у користуванні. Це вимагає від держави впровадження інклюзивних рішень та спрощення мови інтерфейсів, щоб зробити цифрову взаємодію доступною для кожного. Цифрова грамотність також має включати розуміння етичних аспектів використання даних, що є критичним у світі, де домінують великі дані та ШІ.

Для об'єктивної оцінки прогресу у сфері електронного урядування та рівня суспільної довіри використовуються міжнародні системи індикаторів, які дозволяють урядам визначати пріоритетні напрямки розвитку та порівнювати свої успіхи з іншими країнами.

За даними звіту “Government at a Glance 2025”, середній рівень задоволеності публічними адміністративними послугами залишається помірним, а багато урядів не повною мірою використовують потенціал даних для підвищення ефективності. Лише 37% громадян у країнах ОЕСР впевнені, що уряд збалансовано враховує інтереси нинішніх та майбутніх поколінь, що підкреслює необхідність більш прозорого та підзвітного стратегічного планування. Прозорість публічної інформації та захист громадянського простору залишаються ключовими пріоритетами для відновлення довіри у постпандемічний період [8].

Розвиток електронного урядування є незворотним процесом, який фундаментально змінює ландшафт публічного управління. Проте досвід показує, що технології є лише інструментом, а справжня прозорість та довіра будуються на основі етичних стандартів, підзвітності та інклюзивності державних інститутів.

Публічні комунікації відіграють у цьому процесі роль «клею», що з'єднує складні технологічні системи з повсякденним досвідом громадян. Перехід від моделі одностороннього інформування до інтерактивного діалогу дозволяє державі бути більш людиною та адаптивною до викликів. Україна, Естонія та країни Скандинавії пропонують різні, але взаємодоповнюючі

моделі успіху: від технологічного радикалізму Естонії до культурно-орієнтованої довіри Норвегії та кризової адаптивності України.

Для подальшого зміцнення прозорості та довіри урядам необхідно зосередитися на:

1. Гарантуванні кібербезпеки (довіра неможлива без впевненості у захищеності персональних даних. Побудова стійких до атак систем має бути пріоритетом номер один).

2. Масштабній освіті (підвищення цифрової грамотності має стати частиною загальнонаціональних стратегій, щоб мінімізувати цифровий розрив та забезпечити рівні можливості для всіх).

3. Відкритості даних за замовчуванням (перехід до моделі, де максимальна кількість урядової інформації є публічною та зручною для аналізу, що стимулює інновації та громадський контроль).

4. Спрощенні взаємодії (орієнтація на користувача (UX-дизайн) та відмова від складних бюрократичних процедур на користь «непомітної держави», де сервіси надаються проактивно та швидко).

5. Розвитку е-демократії (посилення ролі громадян у прийнятті рішень через прямі інструменти участі, що робить політику більш підзвітною та демократичною).

Зрештою, електронне урядування має стати платформою для побудови суспільства, де держава і громадянин є рівноправними партнерами, об'єднаними спільними цінностями прозорості, справедливості та взаємної довіри.

Висновки. Електронне урядування є ключовим чинником підвищення прозорості державного управління та зміцнення довіри громадян. Встановлено, що цифрові технології сприяють відкритості даних, підзвітності влади та ефективності публічних послуг, проте самі по собі не гарантують довіри без належного рівня комунікації та етичних стандартів.

Публічні комунікації виконують інтегруючу функцію між державою та суспільством, забезпечуючи інформування, залучення та зворотний зв'язок. Обґрунтовано необхідність розвитку електронної демократії, підвищення цифрової грамотності населення, посилення кібербезпеки та впровадження принципу відкритих даних. Запропоновано орієнтацію на людиноцентричний підхід у розбудові цифрових сервісів як основу довгострокової довіри.

Таблиця 3

Міжнародні індикатори оцінювання розвитку електронного урядування та рівня суспільної довіри

Організація / Рейтинг	Ключові показники (KPI)	Значення для прозорості та довіри
ОЕСР (Trust Survey)	Оперативність, надійність, доброчесність, відкритість	Пряма оцінка впевненості громадян у владних інститутах
ОЕСР (Digital Government Index)	Пріоритет цифрових технологій, управління даними, відкритість	Вимірювання стратегічної готовності уряду до трансформації
ООН (EGDI)	Рівень онлайн-послуг, телеком-інфраструктура, людський капітал	Загальна оцінка розвитку е-урядування у країні
ОЕСР (OURdata Index)	Доступність, повторне використання та корисність даних	Оцінка ефективності політики відкритих даних

Джерело: сформовано на основі [8]

Бібліографічний список:

1. Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організації і адміністрування денної форми навчання“) / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 127 с.
2. В Україні запрацював Центр компетенцій «Дія. Відкриті дані» URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/v-ukraini-zapratsyuvav-tsentri-kompetentsiy-diya-vidkriti-dani>
3. Дія. Відкриті дані URL: <https://diia.data.gov.ua/>
4. Про проєкт Дія. Відкриті дані – що це? URL: <https://diia.data.gov.ua/about>
5. Український GovTech у топі світових рейтингів - Digital State UA URL: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ukrayinskyu-govtech-u-topi-svitovykh-reytingiv>
6. Drivers of Trust in Public Institutions in Norway | OECD URL: https://www.oecd.org/en/publications/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-norway_81b01318-en.html
7. Emmanuel, Ojonugwa and Ewoh, Andrew I. E. (2025) «Government Communication Strategies and Citizen Participation: A Thematic Review,» Journal of Public Management & Social Policy: Vol. 31: No. 1, Article 8. URL: <https://digitalscholarship.tsu.edu/jpmssp/vol31/iss1/8>
8. Government at a Glance 2025 – OECD URL: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html
9. Importance of building trust with the public URL: <https://sou.edu/academics/honors-college-democracy-project-2023-nordic-dispatches-week-two/>
10. Leveraging Software for Instant Citizen Updates and Feedback - GovPilot. URL: <https://www.govpilot.com/blog/leveraging-software-for-instant-citizen-updates-and-feedback>
11. The 25 countries leading in e-government - Smart City Expo World Congress. URL: <https://www.smartcityexpo.com/the-25-countries-leading-in-e-government-paving-the-way-for-efficiency-and-transparency/>
12. The building blocks of monumental government service delivery - Deloitte. URL: <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/a-new-method-of-government-service-delivery-through-apps.html>
13. The Global Public Impact of GovTech: A \$9.8 Trillion Opportunity Insight report January 2025 URL: https://reports.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Public_Impact_of_GovTech_2025.pdf
14. Trust in government - OECD. URL: <https://www.oecd.org/en/topics/trust-in-government.html>
15. Volik V., Lozhmets Yu., Davydova O., Sprynchuk S., Shvets D. Electronic governance in Ukraine and Estonia current situation and perspectives. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* Volume 22, Special Issue 2, 2019. URL: <https://www.abacademies.org/articles/Electronic-governance-in-Ukraine-and-Estonia-current-situation-and-prospective-1544-0044-22-SI-2-355.pdf>

References:

1. Babaiev, V. M., Novikova, M. M., & Haiduchenko, S. O. (2014). *Tekst lektzii z dystsypliny "Elektronne uriaduvannia"* [Lecture notes on e-government]. Kharkiv: KhNUMH.
2. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. (n.d.). Tsentri kompetentsii "Diia. Vidkryti dani" [Competence Center "Diia. Open Data"]. Available at: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/v-ukraini-zapratsyuvav-tsentri-kompetentsiy-diya-vidkriti-dani>
3. Diia. (n.d.). Diia. Vidkryti dani [Diia. Open Data]. Available at: <https://diia.data.gov.ua/>
4. Diia. (n.d.). Pro proiekt Diia. Vidkryti dani [About Diia Open Data project]. Available at: <https://diia.data.gov.ua/about>
5. Digital State UA. (n.d.). Ukrainyskyi GovTech u topi svitovykh reitynhiv [Ukrainian GovTech in global rankings]. Available at: <https://digitalstate.gov.ua/uk/news/govtech/ukrayinskyu-govtech-u-topi-svitovykh-reitynhiv>
6. OECD. (2024). *Drivers of trust in public institutions in Norway*. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-norway_81b01318-en.html
7. Emmanuel, O., & Ewoh, A. I. E. (2025). Government communication strategies and citizen participation: A thematic review. *Journal of Public Management & Social Policy*, no. 31(1). Available at: <https://digitalscholarship.tsu.edu/jpmssp/vol31/iss1/8>
8. OECD. (2025). *Government at a glance 2025*. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html
9. Southern Oregon University. (n.d.). Importance of building trust with the public. Available at: <https://sou.edu/academics/honors-college-democracy-project-2023-nordic-dispatches-week-two/>
10. GovPilot. (n.d.). Leveraging software for instant citizen updates and feedback. Available at: <https://www.govpilot.com/blog/leveraging-software-for-instant-citizen-updates-and-feedback>
11. Smart City Expo. (n.d.). The 25 countries leading in e-government. Available at: <https://www.smartcityexpo.com/the-25-countries-leading-in-e-government-paving-the-way-for-efficiency-and-transparency/>
12. Deloitte. (n.d.). The building blocks of government service delivery. Available at: <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/a-new-method-of-government-service-delivery-through-apps.html>
13. World Economic Forum. (2025). *The global public impact of GovTech: A \$9.8 trillion opportunity*. Available at: https://reports.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Public_Impact_of_GovTech_2025.pdf
14. OECD. (n.d.). Trust in government. Available at: <https://www.oecd.org/en/topics/trust-in-government.html>
15. Volik, V., Lozhmets, Y., Davydova, O., Sprynchuk, S., & Shvets, D. (2019). Electronic governance in Ukraine and Estonia: Current situation and perspectives. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, no. 22 (SI2). Available at: <https://www.abacademies.org/articles/Electronic-governance-in-Ukraine-and-Estonia-current-situation-and-prospective-1544-0044-22-SI-2-355.pdf>

Дата надходження статті: 24.03.2026

Дата прийняття статті: 14.04.2026

Дата публікації статті: 19.06.2026