

ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ВЛАДОЮ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

НТУ «Дніпровська політехніка»

Антонюк В.В.

Науковий керівник: к.держ.упр., доц. Лола В.В.

Реалії нашого сьогодення вимагають від влади перегляду методів взаємодії з громадянами. Це обумовлено низкою зовнішніх чинників, які не дозволяють використовувати традиційні інструменти (зокрема там, де має бути фізична присутність) або роблять їх неефективними, а також зміною пріоритетів суспільного розвитку, а, отже, й такої взаємодії: забезпечення безпеки громадян та захист територіальної цілісності України – основне завдання влади в умовах війни України з РФ. Тому подальші зміни в способах комунікації між владою та суспільством, завдяки використанню можливостей новітніх цифрових технологій, якими може скористатися будь-яка людина, яка має смартфон, повинні ефективно допомогти досягненню поставлених цілей – Перемоги.

Одним з наочних прикладів трансформації є проєкт «єПідтримка» [1, 2, 3]. Спочатку вона використовувалася як мотивація робити вакцинацію проти COVID-19 громадянам, які після щеплення другої дози могли отримати грошову винагороду та скористатися певними категоріями послуг: кінотеатри, залізничні та авіаквитки по Україні, театри, музеї, книжки, освітні курси, спорт зали та інше. Проте, зараз функціонал цього проєкту трансформувався, на вимогу викликам воєнного часу: таку функцію почали використовувати для підтримки найманих працівників зі сплаченим ЄСВ за 4-ий квартал або ФОПів, які проживають в зоні активних бойових дій. Також, гроші з картки «єПідтримки» можна було переслати на спеціальний рахунок ЗСУ та використовувати виплати без обмежень. Станом на 30-те березня було подано 4,4 млн. заявок на отримання грошової допомоги [4]. Зараз така послуга вже є недоступною.

Проєкт «єДопомога» – це сайт про соціальну допомогу для постраждалих під час війни. Має два напрями: грошова допомога від держави та надання або отримання волонтерської допомоги. На сайті можна дізнатися: як отримати статус ВПО та виплати, повідомити про пошкоджене майно, отримати 6500 грн підприємцю за працевлаштування ВПО, оформити виплату пенсії чи субсидії на картку, отримати допомогу українцям, які проживають на тимчасово окупованих територіях, як отримати волонтерську допомогу (продукти, ліки, одяг тощо) та допомогти онлайн [6].

Усім відомий додаток «Дія» [5] теж зазнав трансформації. Виходячи з питань з безпеки, багато серверів та послуг наразі є недоступними, але потроху вони починають відновлюватися. Проте в додатку «Дія» були внесені певні зміни. Електронні документи досі доступні, окрім цього є функції допомоги армії через фонд «Повернись живим» та чатбот «єВорог». Також, доступні послуги податків ФОП, гра «єБайрактар», «Дія Радіо», «Дія TV», «єПідтримка»,

залишення заявки про пошкоджене майно, COVID-сертифікати, виконавчі провадження, опитування.

Крім того, слід відзначити інтерактивний характер тих можливостей, які надає додаток «Дія»: через нього було перераховано 290 млн. гривень у фонд «Повернись живим», перераховано 554 млн. гривень з карток «ЄПідтримка» на потреби ЗСУ, подано 100 тисяч заявок про пошкоджене майно через російське вторгнення, 280 тисяч українців скористалися чатботом «ЄВорог» та приблизно 2 млн. українців спробували знищити окупантів через гру «ЄБайрактар» [6]. Тому такими нововведеннями активно користуються громадяни від початку нового вторгнення російських окупантів.

Таким чином, застосунок «Дія» став дієвим інструментом комунікаційної взаємодії між владою та суспільством не лише в умовах мирного часу, а й в умовах війни. Важливо наголосити на його інноваційності: коли спочаку «Дія» створювалася як можливість поліпшити отримання громадянами послуг онлайн, то на сьогодні – це дієвий цифровий інструмент комунікації між владою та громадянами, що забезпечує не лише отримання послуг від держави, а й зворотній зв'язок від суспільства.

Окрім трансформації «Дії», з боку влади було здійснено ще ряд заходів для удосконалення комунікації з населенням в нових умовах, зокрема, створено чатботи в месенджері Telegram для комунікації громадян з публічними органами влади. Наприклад, Кіберполіція та Міністерство цифрової економіки України створили чатботи [6, 7], де громадяни можуть викладати геолокації ворожої техніки (окупанта), додавати фото та відеопідтвердження, надсилати посилання на інформаційні ресурси, які розповсюджують ворожу пропаганду, фейки, дезінформують населення для створення паніки. Це @evorog_bot (для повідомлення про окупанта та колаборанта), @stop_russian_war_bot (для повідомлення перебування ворожої техніки) @stopdrugbot (для перевірки невідомих та підозрілих ресурсів), @stoprussiachannel (для повідомлення про диверсійні ресурси). Також від СБУ було створено ще один чатбот @russian_war_tribunal_bot через який можна надавати докази воєнних злочинів російських окупантів [8].

Крім того, публічною владою були не тільки створені нові чатботи, а й нові платформи, як dokaz.gov.ua та warcrimes.gov.ua (для збирання доказів воєнних злочинів окупантів), culturecrimes.mkp.gov.ua (для збирання доказів воєнних злочинів проти культурної спадщини) та mywar.mkp.gov.ua (можливість поділитися своєю історією під час війни) [9, 10, 11, 12].

СБУ за підтримки кіберфахівців YouControl та Artellence створив новий додаток «ТиХто» [13], за допомогою якого можна легко перевірити підозрілу особу та ідентифікувати його особистість. За допомогою цього додатку можна дізнатися, чи відповідає фото в паспорті дійсності, чи є паспорт недійсним або вважається втраченим; чи перебуває людина в державному розшуку або накладені на неї санкції РНБО, чи присутня ця особа в реєстрі терористів, базі «Миротворець»; чи перебуває авто особи в розшуку. Цей додаток повинен полегшити перевірку підозрілих осіб на блокпостах, під час комендантської години або на входах в укриттях.

Отже, удосконалення застосування інформаційно-комунікаційних технологій в процесі взаємодії влади та суспільства не обмежуються тільки функціонуванням державних сайтів. Була проведена суттєва робота щодо трансформації платформи «Дія» та всіх пов'язаних з нею проєктів – від онлайн сервісу, що забезпечує надання державою послуг населенню до дієвого інструменту взаємодії влади та громадян. З цією метою, зокрема, створено нові чатботи та платформи, для виявлення ворога, фіксування його злочинів та ідентифікації особи, або отримання допомоги для ВПО.

Таким чином, у результаті трансформації комунікативної взаємодії влади та суспільства не тільки було створені нові та удосконалено ті, що вже існували, інструменти такої взаємодії, а, що є визначальним, відбулася трансформація цілей та змісту такої комунікації: отримання своєчасного зворотного зв'язку від суспільства в умовах загрози безпеці громадян та необхідності захисту суверенітету та територіальної цілісності України. Тому можна стверджувати, що нові кризові умови функціонування системи публічного управління в Україні, спричинені війною з РФ, не лише не привели до регресу у взаєминах між владою та громадянами, а навпаки, дали поштовх для подальшого, більш інтенсивного розвитку у цій сфері. Взаємодія влади та суспільства отримала нові якості: вона стала більш прозорою, доступною, гнучкою, резистентною, що стало можливим завдяки застосуванню цифрових технологій та інноваційних підходів.

Перелік посилань

1. Деякі питання надання допомоги в рамках Програми «ЄПідтримка» : Постанова Кабінету Міністрів України від 09 грудня 2021 р. № 1272 : зі змінами. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1272-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.04.2022).

2. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2021 р. № 1272 : Постанова Кабінету Міністрів України від 25 лютого 2022 р. № 58. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/158-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.04.2022).

3. Питання надання у 2022 році застрахованим особам одноразової матеріальної допомоги у зв'язку із втратою частини заробітної плати (доходу), робота (економічна діяльність) яких тимчасово зупинена внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 березня 2022 р. № 199. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/199-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.04.2022).

4. Мінцифри: Встигніть подати заявку в Дії, щоб отримати 6500 грн єПідтримки. Урядовий портал: єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-vstignit-podati-zayavku-v-diyi-shchob-otrimati-6500-grn-yepidtrimki> (дата звернення: 15.04.2022).

5. Дія: мобільний застосунок. Ministry of Digital Transformation of Ukraine. Version 3.0.40. Дата оновлення 20 квітня 2022 р.

6. Дія – державні послуги онлайн: сторінка в соціальній мережі Instagram. URL: <https://www.instagram.com/diia.gov.ua/> (дата звернення: 10.05.2022).

7. МВС України: офіційний Телеграм-канал Міністерства внутрішніх справ України. URL: https://t.me/mvs_ukraine (дата звернення: 15.04.2022).

8. СБУ збирає факти про воєнні злочини РФ: діють чат-бот, «гарячі» лінії, меседжери та пошта. СБУ: офіційний веб-сайт. URL: <https://ssu.gov.ua/novyny/sbu-zbyraie-fakty-pro-voienni-zlochyny-rf-diiut-chatbot-hariachi-linii-mesedzhery-ta-poshta> (дата звернення: 15.04.2022).

9. Російсько-українська війна: докази: веб-сайт. URL: <https://dokaz.gov.ua> (дата звернення: 15.04.2022).

10. Кримінальна відповідальність за #RussianWarCrimes: веб-сайт. URL: <https://warcrimes.gov.ua> (дата звернення: 15.04.2022).

11. Кримінальна відповідальність за злочини РФ проти культурної спадщини України: веб-сайт. URL: <https://culturecrimes.mkip.gov.ua> (дата звернення: 15.04.2022).

12. Моя війна: веб-сайт. URL: <https://mywar.mkip.gov.ua> (дата звернення: 15.04.2022).

13. «ТиХто». ГУР Міністерства оборони України: офіційний веб-сайт. URL: <https://gur.gov.ua/content/tykhto.html> (дата звернення: 15.04.2022).