

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-249-4-7>

**DIRECTIONS FOR IMPROVING CROWDSOURCING
AS A MECHANISM OF INTERACTION BETWEEN PUBLIC
ADMINISTRATION BODIES AND THE PUBLIC**

**НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КРАУДСОРСИНГУ
ЯК МЕХАНІЗМУ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ**

Vasytkovskyi O. T.

*Lieutenant Colonel, Senior Lecturer of
the Department of Social and
Humanitarian Disciplines
National Academy of the National
Guard of Ukraine
Kharkiv, Ukraine*

Васильковський О. Т.

*підполковник, старший викладач
кафедри соціально-гуманітарних
дисциплін
Національна академія
Національної гвардії України
м. Харків, Україна*

Оцінюючи результати застосування краудсорсингу в органах публічного управління в цілому, можна відзначити позитивну тенденцію розвитку, частка виконаних звернень досить велика. Однак нами підготовлені рекомендації органам публічного управління, які дозволять більш продуктивно застосовувати даний механізм, що зробить реалізацію проєктів більш результативною, функціональною та інтерактивною:

- впровадити в роботу порталів класифікатор звернень за часом виконання звернень залежно від складності та тематики проблеми.
- організувати роботу зворотного зв'язку, що дозволяє отримувати пропозиції і скарги щодо організації роботи порталів [1, с. 120];
- збільшити рівень інформаційної підтримки порталів з боку органів публічної влади, провести рекламну кампанію в ЗМІ та мережі «Інтернет»;
- виключити можливість автоматичного закриття звернень і присвоювання їм статусу «виконано», що дозволить підвищити рівень довіри жителів до роботи порталу і до органів влади в цілому [2, с. 73];
- максимально диференціювати категорії за тематикою, що в подальшому дозволить виконавцю в більш стислі терміни і результативніше вирішувати поставлене завдання;
- створити аналогічні порталу групи в соціальних мережах і додатках на мобільних пристроях, що дозволить збільшити кількість

учасників і підвищить рівень функціональних можливостей користувачів;

– організувати процедуру реєстрації або авторизації, що сприятиме забезпеченню відсіювання певної категорії неконструктивних користувачів;

– підготувати і розмістити на сайті інструкцію користування порталом, що дозволить недосвідченим або початківцям користувачам максимально продуктивно користуватися всіма можливостями даних проєктів для вирішення існуючих проблем [3, с. 73];

– створити можливість для заявників оцінки якості виконаних робіт;

– створити на порталі рейтинги користувачів і виконавців;

– створити можливість відправляти звернення на доопрацювання, якщо виконання звернення заявника влаштовує не повною мірою;

– створити додаткові заходи підтримки найактивніших користувачів у вигляді грамот або недорогих подарунків.

Одним з інструментів формування ефективної взаємодії органів публічної управління з громадськістю можуть стати краудсорсингові платформи зворотного зв'язку. Під краудсорсинговою платформою зворотного зв'язку органів влади з громадянами розуміється майданчик для інтерактивної взаємодії з органами публічного управління в мережі «Інтернет». Дані платформи відкривають нові можливості для побудови партнерських відносин між владою і суспільством, зменшення рівня політичної ізоляції, вдосконалення інклюзивних політичних інститутів, деескалації протестної активності [4, с. 79]. Потенційно взаємодія у форматі діяльності цифрових платформ сприяє підвищенню та підтримці лояльності населення, зростанню рівня довіри, збільшенню прозорості та відкритості державних послуг та їх популяризації в громадських масах.

Підводячи підсумок, слід зазначити, що результатом реалізації краудсорсингу як інструменту взаємодії органів публічної управління з громадськістю можуть бути наступні передбачувані результати:

1. Формування позитивного управлінського та політичного іміджу органів публічного управління;

2. Проведення громадської експертизи може підвищити загальну якість нормативно-методичних документів;

3. Формування бази інноваційних ідей і рішень;

4. Зниження бюджетних витрат як наслідок застосування колективного розуму;

5. Формування бази експертів певних областей та включення їх до кадрового резерву;

6. Скорочення термінів розробки документації та прийняття політичних рішень.

Ступінь результативності краудсорсингу в діяльності публічної влади в даний момент, враховуючи кількість залучених людей, активність учасників, рівень державної підтримки та ін., можна визначити як середню щодо світової практики застосування. На тлі деяких успішних практик краудсорсингу виділяються серйозні недоліки в масштабі країни, серед яких особливе місце займають різноплановість думок публічної влади і громадськості щодо ролі один одного в процесі прийняття рішень і низький рівень взаємної довіри. Підтримка держави, зміна структурних особливостей реалізації проєктів та залучення додаткових фінансових коштів дозволить зробити краудсорсинг однією з ключових технологій комунікації органів публічної управління з громадськістю, що об'єднала погляди населення та органів влади щодо вирішення спільних завдань і створила умови для впровадження інноваційних ініціатив в управління.

Література:

1. Динник П.І. Технології краудсорсингу в громадянському суспільстві: сучасні механізми партисипативної демократії. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 21-22. С. 119-123.
2. Кірсєва О. Краудсорсинг як інноваційний інструмент участі громадськості в публічному управлінні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. Вип. 3 (30). С. 72-78.
3. Наумкіна С. М., Нерубашенко І. А. Краудсорсинг як сучасна модель діалогової взаємодії в суспільстві. *Науковий журнал «Політикус»*. 2020. Вип. 2. С. 70-75.
4. Нерубашенко І. Можливості краудсорсингу у реалізації проєктів глобального громадянського суспільства. *Evropský politický a právní diskurz*. 2015. Sv. 2, Vyd. 3. С. 78-82.