

ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДІАЛОГУ ВЛАДИ ТА БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Тези присвячені дослідженню цифрових платформ як інструменту діалогу влади та бізнесу. Впровадження концепції цифрової держави в Україні є одним із ключових пріоритетів уряду, що передбачає трансформацію всіх сфер державного управління з використанням сучасних цифрових технологій. Основна мета цієї концепції полягає у підвищенні ефективності державних послуг, стимулюванні економічного зростання та забезпеченні відкритості і прозорості управління. Автор підкреслює, що для успішної реалізації цифрової держави вкрай важливо встановити постійний і конструктивний діалог між державними органами, бізнесом та громадянським суспільством.

Серед інструментів, що сприяють цьому діалогу, виділяється цифрова аналітична платформа «Пульс». Вона створена для збору зворотного зв'язку від бізнесу щодо взаємодії з державою задля підвищення якості державних послуг. Метою платформи є забезпечення єдиного цифрового інструменту, який сприятиме прозорим відносинам між державою та бізнесом, дозволить краще оцінити стан якості державних послуг і оперативно реагувати на виклики та проблеми бізнесу.

Наголошується, що впровадження онлайн-платформ значно посилює взаємодію влади та бізнесу, сприяючи встановленню ефективного діалогу між державою та громадянським суспільством.

Ключові слова: цифрова держава, цифрові платформи, платформа «Пульс», діалог влади та бізнесу.

Цифрові технології стали невід'ємною частиною сучасного світу, відкриваючи нові можливості та змінюючи всі сфери суспільного життя. Їх інтеграція у сферу державного управління сприяє оптимізації функцій органів влади та забезпеченню ефективного надання послуг громадянам. Саме цей підхід становить основу формування цифрової держави – процесу комплексної трансформації всіх сфер державного управління з використанням сучасних цифрових технологій.

Концептуальна основа цифрової держави складається з наступних ключових напрямків:

1. Електронний уряд (e-Government): надання державних послуг (отримання дозволів, сплата податків, реєстрація бізнесу тощо) через цифрові платформи, що сприяє взаємодії громадян і підприємств з державними структурами віддалено, без необхідності фізичної присутності.
2. Цифрова ідентифікація: розробка системи цифрової ідентифікації, що дає можливість громадянам підтверджувати свою особу і використовувати електронний підпис при здійсненні онлайн-транзакцій з державою та іншими суб'єктами.
3. Відкриті дані (OpenData): надання суспільству відкритого доступу до певних даних (статистика, бюджетні показники, державні закупівлі тощо), що сприяє прозорості, а також дозволяє громадянам та підприємствам використовувати ці дані для розвитку нових сервісів та інновацій.
4. Цифрова безпека: розробка механізмів та політики для захисту інформації та забезпечення безпеки у цифровому просторі, що включає кіберзахист, захист персональних даних та протидію кіберзлочинності.
5. Участь громадян: надання можливостей для активної участі громадян у процесах прийняття рішень через цифрові платформи, де вони можуть висловлювати власну думку, пропонувати ідеї та брати участь в управлінні державою [1].

Впровадження концепції цифрової держави в Україні є не просто модним нововведенням, а одним із ключових пріоритетів уряду, що відповідає глобальним тенденціям та розкриває потенціал цифрових технологій [2]. Попри надскладні умови повномасштабної війни в Україні, уряд продовжує формувати ефективну цифрову державу, де всі послуги діджиталізовані, корупція не має місця, а державні чиновники та інституції працюють за найкращими світовими стандартами. Концепція цифрової держави сприятиме захисту інтересів громадян і бізнесу на основі європейських стандартів та досвіду.

В Україні реалізація концепції цифрової держави набуває реальності завдяки низці стратегічних ініціатив у сфері цифрової трансформації системи державного управління.

По-перше, активний розвиток електронного уряду (e-Government), завдяки якому державні послуги стають доступними онлайн через цифрові платформи, зокрема портал «Дія». Це дозволяє громадянам оформлювати електронні паспорти, отримувати довідки, реєструвати бізнес, подавати податкову звітність та користуватися іншими сервісами через Інтернет.

По-друге, запровадження обов’язкового електронного декларування доходів і майна державних службовців, що сприяє підвищенню прозорості та боротьбі з корупцією.

По-третє, впровадження системи електронної податкової звітності та онлайн-сплати податків для бізнесу та громадян, що спрощує цю процедуру.

По-четверте, запуск проєкту «Відкритий бюджет», який дозволяє громадянам відстежувати та контролювати видатки державного бюджету та брати участь у процесі прийняття рішень.

По-п’яте, проведення робіт щодо розширення доступу до Інтернету, включаючи розвиток інфраструктури та впровадження програм субсидування для малозабезпечених громадян.

По-шосте, посилення заходів із забезпечення інформаційної безпеки, включаючи розробку стратегії з кібербезпеки та проведення навчальних програм [1].

Загальна мета цифрової держави полягає в підвищенні ефективності державних послуг, стимулюванні економічного зростання та забезпеченні відкритості й прозорості управління. Однак для успішної реалізації цієї концепції важливим є встановлення постійного і конструктивного діалогу між державними органами, бізнесом і громадянським суспільством.

Такий діалог виступає ключовим чинником забезпечення взаєморозуміння та співпраці між усіма зацікавленими сторонами, оскільки відкритий обмін думками дає змогу швидко реагувати на виклики сучасності. Для створення ефективного механізму діалогу необхідні спеціальні засоби та інструменти, які сприяють узгодженню інтересів і підтримці ефективної комунікації на всіх рівнях управління. За допомогою сучасних цифрових технологій забезпечується оперативний зворотній зв’язок, проводиться ефективний аналіз інформаційних потоків і створюються оптимальні умови для прозорості прийняття рішень.

Новим інструментом для ефективного діалогу влади та бізнесу стала цифрова аналітична платформа «Пульс», яка впроваджена навесні 2024 року. Цей проєкт ініційований Президентом України Володимиром Зеленським і розроблений Міністерством економіки України, за консультації з фахівцями Ради бізнес-омбудсмена, та реалізований за сприяння Міністерства цифрової трансформації України.

«Пульс» – це онлайн-платформа для збору зворотного зв’язку від бізнесу щодо взаємодії з державою задля підвищення якості державних послуг. Її метою є забезпечення єдиного цифрового інструменту, який сприятиме прозорим відносинам між державою та бізнесом. Платформа покликана одночасно допомогти і бізнесу, і державі. Підприємці зможуть розповісти про свій досвід і, у разі потреби, попросити допомогу у вирішенні проблем, які виникають. Представники влади зможуть побачити об’єктивний стан якості державних послуг у зручній для аналізу формі, яка заснована на великих даних [3]. Тобто завдяки цьому інструменту можна буде краще оцінити стан якості державних послуг і ефективніше та оперативніше реагувати на проблеми бізнесу.

Підприємці можуть оцінити якість послуг, що надаються державними органами. На етапі бета-версії до проєкту залучено 22 органи (планується поступове збільшення їх кількості) [3]:

1. Офіс з розвитку підприємництва та експорту.
2. Екосистема Дія.
3. Міністерство цифрової трансформації України.
4. Міністерство економіки України.
5. Державна служба України з питань праці.
6. Державне агентство резерву України.
7. Державна служба експортного контролю України.
8. Експортно-кредитне агентство.
9. Фонд розвитку підприємництва.
10. Державна інноваційна фінансово-кредитна установа.
11. Державна регуляторна служба.
12. Державна податкова служба.
13. Державна митна служба.
14. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.
15. Правоохоронні органи.
16. Бізнес омбудсмен України.
17. Національний банк України.
18. Обласні військові адміністрації.
19. Органи місцевого самоврядування.
20. Бізнес-асоціації.
21. Громадські організації.
22. Центри підтримки підприємців Дія.Бізнес.

Платформа «Пульс» складається з трьох компонентів – дашборду, інформаційного вікна та особистого кабінету (таблиця 1).

Таблиця 1

Структура цифрової аналітичної платформи «Пульс»

№ п/п	Назва компоненту	Призначення компоненту
1.	Дашборд (інформаційна	Дозволить швидко оцінити стан задоволеності державними послугами у

	панель для прийняття управлінських рішень з ключовими показниками)	зручному для аналізу та сприйняття форматі. Дашборди з оцінками від бізнесу та динамікою звернень є публічними.
2.	Інформаційне вікно	Для надання відгуку підприємцями про взаємодію з державними органами та повідомлення про проблему, якщо вона виникла. Для цього потрібно виконати наступні дії: 1. Авторизуватися будь-яким зручним способом (електронним підписом, через банк ID або Дія.Підпис). 2. Заповнити дві форми для оцінювання державних послуг: – коротку – для оцінки базових критеріїв (умови відкриття/закриття бізнесу, відсутність незаконних перевірок та інші показники) і оцінювання державного органу, з яким взаємодіяли. (Ці дані будуть використані для подальшого узагальнення проблематики та пріоритизації вирішення найвагоміших питань); – довгу – для можливості більш конкретно поділитися досвідом і вказати, який орган влади та особа(и) перешкоджали підприємницькій діяльності. (Ця форма може бути спрямована або до Урядового контактного центру, де обробляється як звернення громадянина, або у складних випадках – до Ради бізнес-омбудсмена, якщо питання належать до її компетенцій).
3.	Особистий кабінет	Для відслідковування статусу розгляду форми – від моменту формування заявки до відповіді представника держави. Після отримання відповіді буде надана можливість оцінити весь процес опрацювання звернення від 1 до 10.

Джерело: сформовано автором на основі [4]

На онлайн-платформі «Пульс» передбачено сервіс експрес-голосування, який дозволяє підприємцям відзначати найактуальніші проблеми, що перешкоджають розвитку бізнесу. Результати голосування надалі надсилаються до Ради з підтримки підприємництва в умовах воєнного стану, яка є консультативно-дорадчим органом при Президентові України [5]. Незважаючи на те, що платформа «Пульс» традиційно використовується для подання скарг і пропозицій, вона повинна стати об'єднуючим голосом підприємців і надійним джерелом даних для реформ. Цей інструмент має бути ефективним, прозорим і прикладним засобом діалогу держави та підприємців, що точно відображає реальний стан бізнес-клімату в країні. Крім того, завдяки можливості залишати позитивні відгуки, платформа сприятиме впровадженню та масштабуванню ефективних практик взаємодії влади та бізнесу.

У 2025 році платформу «Пульс» було інтегровано до Електронного кабінету платника податків, що надало підприємцям можливість залишати відгуки та оцінювати державні послуги безпосередньо через цей кабінет [6]. Це дозволяє систематизувати проблемні питання та швидко реагувати на них.

Таким чином, платформа «Пульс» об'єднує кілька ключових сервісів, важливих для взаємодії влади та бізнесу, зокрема: звернення до влади, оцінку державних послуг, онлайн-голосування за актуальні проблеми, а також інструменти для збору статистики та проведення аналітики. Впровадження онлайн-платформи «Пульс» сприяє посиленню взаємодії влади та бізнесу, а також встановленню ефективного діалогу між державою та громадянським суспільством. Водночас важливо забезпечити активне інформування користувачів про можливості платформи та розширити її функціонал, наприклад, за рахунок інтеграції з іншими державними сервісами. Це відкриє нові перспективи для застосування платформи і може суттєво підвищити ефективність використання цього інструменту.

References

1. Tsyfrova derzhava: problemy, instrumenty yikh vyrishennia ta maibutnie Ye-hromadianyna u Smart-misti (2025) [Digital state: problems, instruments for their resolution, and the future of the E-citizen in a Smart-city]. Retrieved from: <https://zovu.org/digital-state-problems-tool/> [in Ukrainian].
2. Efektyvna tsyfrova derzhava (2025) [Effective digital state]. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/priorytety-uriadu/efektyvna-tsyfrova-derzhava> [in Ukrainian].
3. Dilys dosvidom – pokrashchui derzhavni posluhy! Platforma «Puls» (2025) [Share your experience - improve public services! Puls Platform]. Retrieved from: <https://pulse.gov.ua> [in Ukrainian].
4. Minekonomiky anonsuvalo zapusk beta-versii platformy «Puls» dlia zboru zворотnoho zviazku vid biznesu (2024) [The Ministry of Economy announced the launch of the beta version of the «Pulse» platform for collecting feedback from businesses]. Retrieved from: <https://me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=7449e471-da08-4a68-96f0-a8ad0db93911&title=ZapuskBetaversiiPlatformipuls> [in Ukrainian].
5. Platforma Puls: pidpriiemtsi zmozhut proholosuvaty za holovni problemy biznesu (2024) [Puls platform: entrepreneurs can vote on the key business challenges]. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/news/platforma-puls-pidpriiemtsi-zmozhut-proholosuvaty-za-holovni-problemy-biznesu> [in Ukrainian].
6. Dialoh vldy ta biznesu: Minekonomiky prezentuvalo pidpriiemtsiam platformu «Puls» dlia otsinky derzhposlul onlain (2025) [Dialogue between government and business: The Ministry of Economy presented the «Pulse» platform to entrepreneurs for the online evaluating of public services]. Retrieved from:

DOI 10.34132/mspc2025.01.10.09

Natalia Hromadska

DIGITAL PLATFORMS AS INSTRUMENTS FOR DIALOGUE BETWEEN GOVERNMENT AND BUSINESS IN UKRAINE

The theses are dedicated to the study of digital platforms as an instrument for dialogue between government and business. The implementation of the digital state concept in Ukraine is one of the government's key priorities, which foresees the transformation of all spheres of public administration through the use of modern digital technologies. The primary objective of this concept is to improve the efficiency of public services, stimulate economic growth, and ensure openness and transparency in governance. The author emphasizes that for the successful realization of the digital state, it is of utmost importance to establish a permanent and constructive dialogue between government bodies, business, and civil society.

Among the instruments that facilitate this dialogue is the digital analytical platform «Puls.» It has been created to collect feedback from the business community regarding its interaction with the state, with a view to enhancing the quality of public services. The purpose of the platform is to provide a single digital tool that will promote transparent relations between the government and business, allow for a better assessment of the quality of public services, and enable prompt responses to business challenges and issues.

It is stressed that the implementation of online platforms significantly strengthens the interaction between government and business by fostering the establishment of an effective dialogue between the state and civil society.

Key words: digital state, digital platforms, the «Puls» platform, dialogue between government and business.

Відомості про автора / Information about the Author

Наталя Громадська, канд. політ. наук, доцент кафедри соціології та політології факультету політичних наук Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: gromnatato4ka@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2310-3489>.

Natalia Hromadska, PhD in Political Science, Associate Professor of the Department of Sociology and Political Science, Faculty of Political Sciences, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: gromnatato4ka@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2310-3489>.

© Н. Громадська
22.05.2025.

Стаття отримана редакцією