

Д. В. Гринь,  
аспірант кафедри політології та філософії,  
Харківський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України, м. Харків  
ORCID ID: 0000-0003-1687-6923

DOI: 10.32702/2306-6814.2021.10.137

# ІНСТРУМЕНТИ УДОСКОНАЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯНАМИ

D. Hryn,  
Postgraduate student of the Department of Political Science and Philosophy, Kharkiv Regional Institute  
of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine, Kharkiv

## TOOLS FOR IMPROVING THE INTERACTION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND CITIZENS

**Сучасна організаційна перебудова публічної влади в Україні створює відповідні виклики для самої країни, бізнесу та окремо взятого громадянина, особливо це стосується питання ефективною та перманентною їх взаємодії. У статті досліджено особливості функціонування та основні напрями застосування технологій соціальних мереж у публічному управлінні. Виокремлено дві форми забезпечення участі громадян в публічно-управлінській діяльності: інформування органів влади про місцеві проблеми (пасивна участь) та участь у їх безпосередньому вирішенні (активна участь). Проведено критичний аналіз існуючих у закордонній та вітчизняній практиці інструментів взаємодії органів публічної влади і громадян, а також розмежовано особливості їх застосування. Обґрунтовано особливості та специфічні характеристики Participation 2.0 як технології, спрямованої на використання соціальних мереж у публічному секторі під час вирішення різних проблем як на державному, так і на місцевому рівнях. На основі вказаних висновків проведеного аналізу досліджено види участі громадськості в прийнятті публічно-управлінських рішень у межах певних додатків.**

**The current organizational restructuring of public authorities in Ukraine creates appropriate challenges for the country itself, business and individual citizen, especially with regard to their effective and permanent interaction. The use of social networks is slowly growing and evolving in government, but all too often social networks are still taken lightly. When social networks are implemented, their drivers are ease of use, public feedback and possibility of social behavior appearance in response to dialogue.**

**The article examines the features of functioning and main directions of application of social network technologies in public administration. The purpose of the article is to analyze the possibilities of Participation 2.0 as a tool to improve the interaction between public authorities and citizens.**

**As practice shows, most citizens want the authorities to hear them and take their views into account in the management decision-making process. A significant (most active) part of the citizens want to participate directly in solving local problems. Therefore, this article focuses on two forms of ensuring citizens participation in public administration: informing the authorities about local problems (passive participation), as well as participation in problems direct solution (active participation).**

*The critical analysis of foreign and domestic practice tools of public authorities and citizens interaction is carried out, and also features of their application are distinguished. The specifics of new open innovation platforms, in particular SeeClickFix (it helps public authorities can take a crowdsourcing approach and openly appeal to a large, sometimes uncertain group of people), are analyzed. Such platform helps to summarize the contribution made by citizens (or application developers, knowledge experts, companies etc.) through social media channels. In general, it is noted that the analysis and information generalization that citizens and civil servants share on social networks in the public sector is one of the most difficult tasks facing public authorities in the era of Government 2.0.*

*It was found that "Participation 2.0" technology can be divided into the following components: information, counseling, inclusion, cooperation and empowerment. Peculiarities and specific characteristics of Participation 2.0 as a technology aimed at the use of social networks in public sector in solving various problems at both state and local levels are substantiated. Based on these analysis conclusions, the types of public participation in public administration decisions within certain applications are investigated.*

*Ключові слова: соціальні мережі, органи публічної влади, зв'язки з громадськістю, відкриті інноваційні платформи, краудсорсинг.*

*Key words: social networks, public authorities, public relations, open innovation platforms, crowd sourcing.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

З наукової та практичної точок зору цікавим останні роки є дослідження того, що ж стимулює впровадження соціальних мереж у публічному секторі та які є переваги і ризики в цьому процесі. Використання соціальних мереж повільно зростає і розвивається в уряді, але занадто часто соціальні мережі все ще сприймаються несерйозно. Коли соціальні мережі все-таки впроваджуються, їх рушійними силами є простота використання, зворотний зв'язок з громадськістю та виникнення соціальної поведінки, яка призводить до появи нових соціальних структур, пов'язаних з використанням інноваційних технологій.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Загальні теоретичні та науково-практичні аспекти застосування соціальних мереж у державному секторі знайшли своє відображення у дослідженнях як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, зокрема, таких, як: С. Водопетов, О. Гарматій, Н. Гудима, О. Карпенко, І. Лопаченко, Г. Почепцов, І. Рейтерович, Є. Романенко, Є. Тихомирова, С. Телешун та ін. Найчастіше успішність впровадження соціальних технологій залежить від чіткого обґрунтування ключових проблем та рушійних сил в цій сфері. В таких умовах необхідним є критичне оцінювання можливостей інструментарію удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами в сучасних умовах.

### МЕТА СТАТТІ

У статті за мету обрано аналіз можливостей Participation 2.0 як інструменту удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБґРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Participation 2.0 є технологією, спрямованою на використання соціальних мереж для удосконалення взаємодії громадян з органами публічної влади. Як показує практика, більшість громадян хочуть, щоб владні інституції їх почули і враховували їх думку в процесі прийняття управлінських рішень. Значна (найбільш активна) частина громадян бажають безпосередньо брати участь у вирішенні місцевих проблем. Тому в цій статті далі акцентуємо увагу на двох формах забезпечення участі громадян в публічно-управлінській діяльності: інформування органів влади про місцеві проблеми (пасивна участь), а також участь у їх безпосередньому вирішенні (активна участь).

На початку зазначимо, що "Participation 2.0" ґрунтується на таких каналах комунікації, що забезпечують двонаправлену взаємодію між органами публічної влади та громадянами. Типовими прикладами таких каналів є не тільки пости на сторінках "Facebook", використання повідомлень у Twitter для надання екстрених новин та інформації, а також спеціальні додатки, які дозволяють громадянам виявляти та попереджувати керівників про проблеми чи недоліки в їх громадах. Типовими додатками у цьому сенсі є:

— "CitySourced" — платформа громадської участі "SaaS" ("Програмне забезпечення як послуга"), яка з'єднує громадян з місцевими владними установами і наданими ними послугами. Вона надає клієнтські послуги користувачам iOS / Android, які підключаються до CRM-додатків, спеціально розробленими для використання в публічному секторі;

— "London Data Store" — неурядова платформа, яка використовує відкриті дані для інформування громадян про ситуацію в столиці Великої Британії;

— "Crunchbase" — платформа для пошуку інвестицій у місцевий розвиток.

Зазначені інструменти, що розроблялися урядовими та неурядовими організаціями, істотно змінили спосіб взаємодії органів публічної влади та громадян і сприяли появі та розвитку розподіленої демократії. Поняття "розподіленої демократії" йде корінням в усвідомлення того, що органи публічної влади більш активно залучають громадян для ефективного вирішення численних проблем. Як наслідок, деякі органи публічної влади використовують технологію "Participation 2.0" для залучення громадян до процесу ідентифікації, актуалізації та вирішення проблем, для вирішення яких органи публічної влади не мають необхідних ресурсів, повноважень або знань. Таким чином, на громадян покладається відповідальність за створення онлайн майданчиків, на яких громадяни можуть активно обговорювати вирішення деяких місцевих проблем і сприяти поліпшенню життя в своїх громадах. У деяких випадках громадяни навіть організовуються для того, щоб взяти на себе виконання завдань і обов'язків, які традиційно знаходилися в руках держави.

Загалом технологію "Participation 2.0" можна розділити на такі складові: інформування, консультування, включення, співпраця і наділення повноваженнями [2, с. 122—135, 145—147]. Розглянемо їх докладніше.

1. Інформування. Що стосується обміну інформацією, то сильною стороною Інтернету і соціальних мереж є їх здатність забезпечувати миттєвий обмін відомостями між громадянами та органами публічної влади. У поєднанні з мобільними телефонами інструменти соціальних мереж можуть миттєво доставити інформацію громадянам, де б вони не знаходилися. І було б помилкою не використовувати цей інструмент сьогодні.

Переважає більшість місцевих органів влади в Україні використовують у якості майданчиків для інформування про різні події, як-от: публічні збори, ухвалені рішення та громадські заходи свої веб-сайти. Багато з цих веб-сайтів використовують технології для заохочення інтерактивного виробництва інформації та обміну нею за допомогою таких механізмів, як блоги, дискусійні панелі, "питання-відповіді" тощо. На додаток до веб-сайтів багато місцевих органів влади останнім часом використовують "Facebook". Усе більш популярними стають "Instagram" та "Telegram". Менш популярним серед публічних організацій, але достатньо популярним серед публічних осіб є "YouTube", "Twitter" та "TikTok".

"Фейсбук" використовують, як правило, для поширення офіційної розгорнутої інформації, "Twitter" — для стислих текстових коментарів знакових подій, "YouTube" — для тривалих (більше 1 хв), "TikTok" — для коротких (до 10 секунд) відеоповідомлень,

"Instagram" — для фотозвітництва про події, що відбулися. "Telegram" намагається поєднувати усі зазначені способи донесення інформації. "Інформування" дозволяє публічним організаціям та установам широко розповсюджувати інформацію серед громадян, які вважають за краще отримувати її через соціальні мережі.

2. Консультування. Технології соціальних мереж розширюють можливості місцевих органів влади консультуватися з громадянами. Консультації можуть включати в себе отримання та реагування на зауваження, запити та скарги. Першим ефективним прикладом такої взаємодії може служити використання додатку "SeeClickFix" (SCF). Це додаток, заснований на базі сайту платформи "FixMyStreet" (fixmystreet.com), розробленому ще у 2007 р. у Великобританії.

SCF покликаний допомогти громадянам повідомляти про проблеми, які пов'язані з різноманітними проблемами в їхньому районі. Звіти можуть бути представлені через веб-інтерфейс; за допомогою додатків для iPhone, Blackberry або Android; або за допомогою програми для Facebook. Посадові особи місцевих органів влади отримують оповіщення про поданих питаннях, а потім можуть відслідковувати прогрес з цих питань через "зону спостереження", за яку відповідальні чиновники. Платформа дозволяє використовувати механізми прямого зворотного зв'язку. Посадові особи місцевих органів влади надають кожному питанню номер замовлення на виконання робіт та можуть змінити статус ремонту (від відкритого до поточного або фіксованого). Громадяни автоматично інформуються про зміни в стані їх проблем, що встановлює повний цикл зворотного зв'язку. Послуга інтегрована в соціальні мережі Twitter та Facebook і надає картографічні віджети звітності для ЗМІ.

Отже, SCF дозволяє громадянам і органам публічного управління асинхронно співпрацювати з питань, не пов'язаних з надзвичайними ситуаціями на місцевому рівні. Ідея використовує готовність громадян повідомляти про такі проблеми, як вибоїни, проблеми зі сміттям або інші незручності, на центральній платформі, завантажуючи фотографії (зняті за допомогою мобільного телефону) разом з коротким поясненням. Потім у вирішенні проблеми беруть участь органи місцевого самоврядування, комунальні підприємства, підрядники та групи активістів, які можуть увійти в систему і надати цим громадянам зворотний зв'язок і звіти про хід робіт, у форматі "робочий процес почався" або "питання вирішене".

Відзначимо, що хоча повідомлення та сповіщення місцевих органів влади про проблеми, які пов'язані з надзвичайними ситуаціями, є загальноприйнятим каналом зв'язку в багатьох країнах, тривалий час це робилося за допомогою листування, прямих телефонних дзвінків або за допомогою форм подачі заяв по електронній пошті на веб-сайтах місцевих органів влади. У більшості випадків органи публічної влади не надсилали відповіді громадянам, і часто було неясно, чи було питання вирішене або все ще "залишається відкритим". Така розбалансованість — між потребами громадян та діями органів публічної влади — без механізмів зворотного зв'язку — призводила до відсутності взаєморозуміння та довіри до влади. Ось чому багато громадян називали повідомлення про проблему "чорним ящиком".

Для подолання цих проблем у додатку SCF було створено розділ "Виправлення", в якому інформується про стан вирішення певної проблеми.

3. Включення. Наступним способом використання технології "Participation 2.0" є залучення громадськості до процесу обробки публічно-управлінської інформації та надання громадянам більше впливу на прийняття управлінських рішень. Технологічною основою для такого включення стала платформа "Biki", яка уперше дозволила створювати нетехнічний інтерактивний онлайн-контент. За допомогою простого вікна текстового редактора користувачі вікі легко можуть співпрацювати та домагатися спільних результатів, та їм не потрібні навички веб-програмування.

Першим прикладом використання даної платформи став проект "Wikiplanning™", який був започаткований в Сан-Хосе, штат Каліфорнія. Ця форма участі в основному вимагає вкладу з боку громадськості, змушуючи громадян відчувати себе більш залученими та частиною загального процесу.

4. Співпраця. Технології Participation 2.0 дозволяють уряду встановлювати партнерські відносини з громадськістю протягом усього процесу прийняття рішень, починаючи з ідентифікації проблеми та закінчуючи розробкою альтернатив і визначенням бажаних рішень. Мета полягала в тому, щоб залучити громадян і дати їм можливість висловити свою думку при розробці та виборі пріоритетів і стратегій роботи поліції в районі, в якому вони проживають. Ці зусилля виходять за рамки етапу залучення, роблячи процес участі і, зокрема, його результати більш прозорими. Громадяни безпосередньо взаємодіють з представленими рішеннями, бачать, як інші голосували, і, таким чином, є частиною процесу прийняття остаточного рішення.

5. Надання дозволів. Технології "Participation 2.0" можуть також використовуватися для розширення прав і можливостей громадян, тобто для передачі повноважень щодо прийняття рішень в їх руки, тобто для забезпечення найвищого рівня участі громадян в публічному управлінні. Одними з перших дану технологію почали використовувати в Вірджинії, де було створено віртуальний форум ідей ([www.ideas.virginia.gov](http://www.ideas.virginia.gov)). Після входу на сайт, громадяни представляли свої ідеї про удосконалення діяльності уряду штату. Разом громадяни обговорювали ці ідеї і співпрацювали щодо їх розвитку та вдосконалення. Потім ці ідеї оцінювалися користувачами, та ідеї з найвищим рейтингом отримували офіційну відповідь від представника штату. Зазначимо, що цей приклад можна легко застосувати в роботі будь-яких місцевих органів влади.

У таблиці 1 наведено узагальнені дані за типами залучення та участі громадян, у тому числі приклади на всіх рівнях влади.

Загалом зазначимо, що аналіз і узагальнення інформації, якими громадяни і державні службовці готові поділитися в соціальних мережах у публічному секторі, є одним з найскладніших завдань, що стоять перед органами публічної влади в епоху розвитку "Government 2.0". Щодня тисячі громадян коментують урядові пости в "Facebook", роблять публікації в "Instagram" або обмінюються інформацією, опублікованою в "Twitter". Проте рідко органи влади користуються можливістю

**Таблиця 1. Види участі громадськості в прийнятті публічно-управлінських рішень**

Рівень та мета участі	Приклади Participation 2.0
<i>Інформування:</i> надавати громадськості збалансовану та об'єктивну інформацію, щоб допомогти їй зрозуміти проблему, альтернативи та можливості її вирішення	Інтерактивні сайти, Facebook та соціальні мережі, Twitter
<i>Консультування:</i> отримувати та відповідати на зауваження, запити та скарги громадян, а також отримувати відгуки громадськості на ухвалені рішення	SeeClickFix, FixMyStreet, Love Lewisham
<i>Включення:</i> працювати безпосередньо з громадськістю протягом усього процесу прийняття управлінських рішень для забезпечення того, щоб стурбованості й сподівання громадськості були послідовно зрозумілі персоналом органу публічної влади і враховані під час ухвалення рішень	Wikiplanning™
<i>Співпраця:</i> партнерство з громадськістю по кожному етапі вирішення проблеми, включаючи розробку альтернатив і визначення кращого рішення	Віртуальні панелі
<i>Надання дозволів:</i> передати повноваження щодо прийняття рішень в руки громадян	Форум ідей Вірджинії

збирати інноваційні ідеї та знання, які оприлюднюються за допомогою цих каналів [1, с. 203]. Водночас на жаль, сьогоденні стандартні сервіси соціальних мереж не мають можливості автоматично отримувати і зіставляти нові знання або ідеї з контенту, який громадяни передають по існуючим каналах розповсюдження інформації. У деяких випадках сам по собі зміст коментарів дуже ускладнює належний аналіз. Тому важливим завданням є розробка інструментарію для обробки зазначеної інформації у продуктивний та ефективний спосіб. Існуючі інструменти, як-от: "Salesforce Marketing Cloud" ([www.salesforce.com](http://www.salesforce.com), комерційний додаток для аналізу соціальних мереж), можуть допомогти дати загальний огляд, повідомляючи про "температуру" аудиторії. Однак набагато складніше насправді узагальнювати контент і отримувати нові ідеї та інноваційні знання з постійного потоку інформації, який надходить до органів публічної влади з кожним твітом або коментарем.

Нові відкриті інноваційні платформи, як-от: "SeeClickFix" покликані заповнити цю прогалину. За допомогою цих платформ органи публічної влади можуть скористатися краудсорсинговим підходом і звернутися з відкритим закликом до великої, зазвичай невизначеної групи людей (всім громадянам, потенційним підрядникам або представникам галузі, програмістам тощо), щоб безліч різних людей могли зробити свій внесок у вирішення певної нагальної проблеми. Платформа допомагає узагальнювати внесок, зроблений громадянами (або розробників додатків, експертів у галузі знань, компаній тощо), через канали соціальних мереж. Такі відкриті інноваційні механізми краудсорсингу корисні в тих випадках, коли експертні знання можуть бути недоступні або занадто дорогі для доступу. Вони також підвищують ступінь участі та залучення громадян. Отже, краудсорсинг дає органам публічної влади можливість безпосередньо залучати громадян до процесу прийняття рішень.

Практично будь-яка тема може бути обговорена у відкритому просторі за допомогою краудсорсингу, а це

означає, що агентства можуть опублікувати будь-яку проблему в формі запиту і попросити надати варіанти її вирішення. Основна увага приділяється інноваціям, творчості та генерації нових ідей зацікавленими сторонами або експертами в цій сфері. У деяких випадках відкрита інноваційна платформа дозволяє учасникам не тільки представити свої ідеї, а й надати додаткову інформацію про те, як їх ідеї можуть бути реалізовані, а кожен учасник може прокоментувати всі інші представлені ідеї. Орган публічної влади в результаті підбере оптимальне рішення або набір рішень, а ті, чиї ідеї будуть обрані, можуть отримати певну компенсацію. Такий підхід більш ефективний з точки зору витрат, ніж традиційні запити пропозицій, на створення і оцінку яких часто йде багато часу. Інформаційний запит відкриває розмову і дозволяє громаді опрацювати ефективні рішення, часто навіть без встановлення жорстких вимог до них.

Таким чином відкриті інноваційні платформи призначені для координації і впорядкування подачі і припливу інноваційних ідей [3]. Узагальнюючи американський досвід, можна зазначити, що показовими в цьому аспекті є:

— Нью-Йоркська відкрита інноваційна платформа "NYC Simplicity", яка використовується для генерації економічно ефективних ідей.

— програма "iMesa" міста Меса, штат Арізона, яка призначена для збору ідей громадян з метою економії коштів;

— Фабрика ідей округу Харфорд, штат Меріленд, яка також запитує ідеї у виборців, спрямовані на стимулювання інновацій.

Деякі з цих платформ дозволяють громадянам голосувати за ідеї один одного і заробляти бали за кожну онлайн-активність, яку вони виконують на платформі. У деяких населених пунктах ці віртуальні бали можна обміняти на реальні продукти (див. [www.cityofmanor.org/labs](http://www.cityofmanor.org/labs)).

## ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ЦЬОМУ НАПРЯМІ

Платформи і способи їх використання різняться залежно від цілей і потреб кожного закладу. Деякі платформи, як-от: "NYC Simplicity", використовуються тільки для внутрішніх цілей. Працівників міста просять допомогти місту бути більш інноваційним та економити витрати під час великих бюджетних збоїв. Інші платформи в основному використовуються для краудсорсингу ідей громадян про інноваційну діяльність органів публічної влади, такі як інноваційний портал округу Харфорд.

Хоча будь-які новації, інтерактивні онлайн платформи місцевих органів влади стикаються з низкою істотних і типових викликів, які розглянемо нижче разом з відповідними рекомендаціями щодо їх подолання (визначення проблеми, винесення проблеми в публічний простір, стимули для участі, дедлайни та забезпечення об'єктивності оцінювання пропозицій).

Між тим, не дивлячись на наявні виклики і загрози, технологія "Participation 2.0", призначена для використання соціальних мереж та додатків для залучення громадян, стало основним інструментом практичної реалізації технологічної платформи "Government 2.0". Водночас важливе завдання органів публічного управління

полягає в тому, щоб встановлювати різницю між потребами громадян і своїми можливостями, а також визначати оптимальні способи і інструменти взаємодії з громадянами. Таким чином, перш ніж приступати до реалізації проекту "Participation 2.0", керівникам органів публічної влади необхідно вирішити кілька важливих питань. Насамперед, вони повинні вирішити, які процеси вони можуть підтримати з використанням соціальних мереж і як вони при цьому можуть підтримати місію своєї власної організації. По-друге, вони повинні визначити, на якому рівні вони хочуть залучити громадян — чи хочуть вони просто інформувати громадян, або вони хочуть консультуватися, або співпрацювати з ними? Це вимагає детального аналізу політичних реалій, а також вивчення фінансових, людських, технологічних та інших обмежень. Крім того, представники влади повинні дати громадянам чітке пояснення того, як їх внесок буде використовуватися в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень. Це вимагає від державних керівників продумати і розглянути способи візуалізації, інформування, поширення та впровадження механізмів зворотного зв'язку, щоб громадяни відчували, що їх внесок був отриманий та обробляється.

Нарешті, є проблема кооптації. Попри те, що "Participation 2.0" відкриває доступ великій кількості користувачів, є ймовірність того, що організовані користувачі і групи можуть перевантажити систему взаємодії своїми думками та ідеями. Крім того, їм необхідно розробити керівні принципи та протоколи онлайн-взаємодії. Отже, на всіх відкритих інноваційних платформах органів публічної влади необхідно забезпечити суворий моніторинг та готовність втрутитися в разі порушення учасниками умов використання або прийнятого етикету.

### Література:

1. Якимчук О. Онлайнні соціальні мережі: перспективи розвитку // Релігія та соціум. Міжнар. часопис. 2011. № 2 (6). С. 199—205.
2. Mergel Ines (2012) Social Media in the Public Sector: A Guide to Participation, Collaboration and Transparency in The Networked World. San Francisco, Creative Commons License. CA. 320 p.
3. O'Reilly T. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> (дата звернення: 19.03.2021).

### References:

1. Yakymchuk, O. (2011), "Online social networks: prospects for development", *Relihiia ta sotsium. Mizhnar. Chasopys*, vol. 2 (6), pp. 199—205.
2. Mergel, I. (2012), *Social Media in the Public Sector: A Guide to Participation, Collaboration and Transparency in The Networked World*, Creative Commons License. CA, San Francisco, USA.
3. O'Reilly, T. (2005), "What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", available at: <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> (Accessed 19 March 2021).

*Стаття надійшла до редакції 13.05.2021 р.*