

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут публічного управління
Кафедра фінансів імені С.І. Юрія

ФАСОВИЙ Микола Миколайович

**Механізм впровадження електронного урядування в органах
публічної влади**

спеціальність: 281 – Публічне управління та адміністрування
освітньо-професійна програма – Державна служба
Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ДСПУАзм – 25
М. М. Фасовий

Науковий керівник
к.е.н., доцент, О. О. Іващук

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

« ____ » _____ 2021 р.
Завідувач кафедри

_____ О.П. Кириленко

ТЕРНОПІЛЬ – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	
1.1. Передумови, сутність, принципи та етапи впровадження електронного урядування	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування	15
1.3. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування	21
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	
2.1. Державний механізм забезпечення електронного урядування в Україні	29
2.2. Аналіз результативності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування	37
2.3. Оцінка якості надання електронних адміністративних послуг	43
Висновки до розділу 2	50
РОЗДІЛ 3. ВЕКТОРИ РОЗВИТКУ МЕХАНІЗМУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	
3.1. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування в органах публічної влади	52
3.2. Новітні тренди розвитку електронного урядування в Україні	57
Висновки до розділу 3	62

ВИСНОВКИ		64
.....		
СПИСОК	ЛІТЕРАТУРНИХ	ДЖЕРЕЛ 69
.....		
ДОДАТКИ		77

ВСТУП

Актуальність проблеми. Важливим напрямом розвитку державного управління у сучасних умовах стає використання інформаційно-комунікаційних технологій у управлінні та створення електронного уряду. Електронний уряд у широкому розумінні визначається як процес, спрямований на зміну взаємодій у системі державного управління, мета якого полягає в вдосконаленні системи управління, підвищення якості обслуговування населення та забезпечення конституційних прав громадян. Впровадження електронного урядування в органах публічної влади передбачає формування нових відносин між державою та громадянськістю, а також зміні принципів роботи всередині державних органів, вільний доступ фізичних та юридичних осіб до інформації та послуг засобами електронного урядування.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Теоретико-методологічну основу дослідження становлять праці зарубіжних та вітчизняних вчених, а саме: В. Авер'янова, К. Афанасьєва, А. Амосова, В. Бакуменко, А. Барікова, О. Баранов, О. Буханевич, О. Васильєвої, А. Дегтяр, Ю. Древаль, С. Домбровської, Ю. Даньшиної, І. Дробота, О. Дегтяр, В. Дмитренка, В. Коновала, М. Кравченка, Т. Маматової, Ю. Мохової, В. Степанова, Д. Сухініна, Ю. Соломко, В. Тертичка, В. Тимощука та інших.

Мета та завдання кваліфікаційної роботи. Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та практичне вирішення питань щодо

особливостей впровадження електронного урядування в органах публічної влади.

Для досягнення поставленої мети передбачено постановку, формулювання і розв'язання наступних наукових і практичних завдань:

- дослідити передумови, сутність, принципи та етапи впровадження електронного урядування;
- здійснити аналіз нормативно-правового забезпечення електронного урядування;
- визначити особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;
- охарактеризувати особливості державного механізму забезпечення електронного урядування в Україні;
- проаналізувати результативність надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;
- здійснити оцінку якості надання електронних адміністративних послуг;
- обґрунтувати вектори розвитку механізму електронного урядування в органах публічної влади.

Об'єктом дослідження є система електронного урядування.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти формування та впровадження електронного урядування в органах публічної влади.

Методи дослідження. Відповідно до мети і завдань кваліфікаційної роботи було використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів: для дослідження зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування, а також нормативно-правового забезпечення електронного урядування використано метод систематизації та узагальнення; в процесі дослідження економічної сутності, принципів та етапів впровадження електронного урядування, а також особливостей надання адміністративних послуг електронними засобами застосовували метод аналізу та синтезу; при аналізі результативності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, оцінки якості надання електронних адміністративних послуг

застосовано метод порівняння; для формування висновків та векторів розвитку механізму впровадження електронного урядування в органах публічної влади використано метод логічного узагальнення.

Інформаційну базу дослідження складають законодавчі та нормативні акти України, дані обласних, районних державних адміністрацій, довідкові та інформаційні видання міжнародних організацій щодо стану розвитку електронного урядування, офіційні сайти органів законодавчої та виконавчої влади України, різноманітні веб-сторінки та портали, які надають доступ до електронних послуг, монографічні дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених, інтернет ресурси.

Практичне значення роботи. Висновки та рекомендації, сформульовані у роботі можуть бути використані в практичній роботі Центру надання адміністративних послуг у Голосіївському районі м. Києва, з метою розвитку надання електронних адміністративних послуг.

Апробація результатів дослідження. За темою дослідження опубліковано: тези, які були апробовані на Всеукраїнській науковій Інтернет-конференції «Фінансово-економічні аспекти взаємодії банківського та реального секторів» (м. Тернопіль, 19 листопада 2021 р.); тези у Збірнику наукових праць «Методологічні проблеми фінансової теорії та практики». Тернопіль: ЗУНУ, 2021.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку літературних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи складає 68 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 6 таблиць, 24 рисунки, список літературних джерел з 77 найменувань, 5 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Передумови, сутність, принципи та етапи впровадження електронного урядування

На початку цього століття розвиток інформаційно-телекомунікаційних, а згодом і цифрових технологій зумовив якісні зміни системи публічного управління. Підвищення ефективності та прозорості її діяльності переважно пов'язували з розвитком концепцій «електронного уряду» та «електронної демократії». Ці концепти відрізняються один від одного. Електронна демократія полягає у використанні інформаційно-телекомунікаційних технологій та інфраструктури для активізації участі громадян у суспільно-політичній діяльності, а електронне урядування виражається у використанні вищевказаних технологій та інфраструктури для організації ефективної взаємодії між органами влади різних рівнів та громадянами як їх клієнтами з метою надання офіційної інформації та надання державних або муніципальних послуг, що передбачало зведення особистої взаємодії між заявником та державою до мінімуму. У рамках проведеної адміністративної реформи в

багатьох країнах світу в управлінській практиці органів влади широко використовується саме концепція «електронного урядування».

У концепції «менеджменту публічних цінностей» акцент робиться на залучення громадян у процес визначення спектра наданих державних або муніципальних послуг, формування даних для аналітики, прийняття рішень з суспільно значимих проблем [77]. У новій концепції публічне управління базується на системній взаємодії основних стейкхолдерів між собою з метою організації діалогу і ресурсного партнерства з їхнього суспільно значущого питання. А при наданні послуг громадяни виступають не лише споживачами, але і учасниками процесу формування комплексу послуг, що надаються.

Сучасне публічне управління використовує технології у форматі «електронної участі» (e-participation), що визначається «як комплекс методів та інструментів, що забезпечують електронну взаємодію громадян та органів влади з метою врахування думки громадян у державному та муніципальному управлінні при прийнятті управлінських рішень» [75].

Нові технології дозволяють суттєво збільшити економічні індикатори країни, забезпечити їхнє стійке зростання. З метою оптимізації органів державного управління, скорочення бюджетних видатків та підвищення ефективності економічної системи необхідним стало переведення послуг в онлайн-режим. Інноваційні технології дозволяють досягати суттєвого зростання економічних показників, перекладати в онлайн всі послуги, а тим самим підвищувати ефективність економічної системи. Інформаційні технології стають життєво необхідним елементом системи надання інформаційних послуг на державному та муніципальному рівнях, будучи як інструментом зміни принципів надання цих послуг, так і виступаючи каталізатором цих змін.

Цифровізація в публічному управлінні полягає у реалізації двоєдиної мети: побудова зрозумілої, зручної та комфортної системи взаємодії між державою та приватними особами та протидія корупції. Засобами досягнення цієї мети стали: використання інформаційних технологій у виконанні державних та муніципальних функцій; надання державних та муніципальних

послуг в електронній формі; поява мережі багатofункціональних центрів щодо їх надання в електронній формі, за принципом «єдиного вікна»; створення порталів державних та муніципальних послуг; формування системи інформаційної взаємодії органів публічної влади.

Найбільші напрацювання щодо впровадження електронного урядування належать іноземним науковцям, які розпочали досить активно використовувати даний термін наприкінці 20 ст., коли розпочалась цифровізація промисловості.

Зокрема, у дослідженнях Світового банку «електронний уряд – це використання урядовими агенціями інформаційних технологій, таких як Wide Area Network, the Internet and mobile computing, які мають можливість трансформувати відносини з громадянами, бізнесменами та іншими гілками уряду» [77, с. 24].

На думку Кваян Фан «електронне урядування – це електронний уряд, сутність якого полягає у використанні інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні та наданні публічної інформації й послуг в усіх державних установах» [76].

Електронне урядування на думку Террі Бас «це веб-система, що дозволяє громадськості споживати публічні послуги або брати участь у транзакціях із державними установами, які включають відкриті дані, відкриті технології та відкритий уряд» [72].

Дослідженню сутності поняття «електронне урядування» присвячено праці не лише іноземних науковців, але і вітчизняних, що виявляється у застосуванні даного поняття в умовах реформування публічного управління.

Вітчизняним науковцем С. Чукут «сутність електронного урядування полягає не лише в тому, що воно являє собою модернізацію системи державного управління, адаптацію її до потреб інформаційного суспільства, а передбачає насамперед взаємодію громадян із владою за допомогою сучасних ІКТ» [71]. На думку автора «важливою складовою електронного урядування є електронна демократія, основна мета якої – задоволення потреб громадян, досягнення суспільних цінностей шляхом використання переваг

інформаційного суспільства, подолання таких негативних явищ, як корупція, бюрократизація та формалізація сучасного управлінського процесу, надання послуг громадян згідно з їх потребами тощо» [71].

На думку В. Коновал «електронне урядування на місцевому рівні – це форма організації публічного управління, за якого відбувається активна взаємодія місцевих органів влади між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом, некомерційними організаціями за допомогою інформаційно-комунікативних технологій» [19, с. 16].

Загалом, у дослідженнях як вітчизняних, так і іноземних науковців сутність електронного урядування зводиться до взаємодії держави та громадян на основі використання інформаційних технологій, які надають змогу надавати та отримувати бажані результати.

Зокрема, М.С. Демкова та М.В. Фігель «під електронним урядом розуміють використання ІКТ для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду і можливості громадянського контролю над ним» [6].

Визначення сутності поняття «електронне урядування» у широкому вживанні подають Г.І Жекало, І.В. Клименко, О.П. Голубуцький.

Г.І. Жекало «електронне урядування визначає як спосіб організації виконавчої влади і місцевого самоврядування, за допомогою сегментів глобальної інформаційної мережі та систем локальних інформаційних мереж, які забезпечують функціонування в режимі реального часу певних служб та робить щоденне спілкування громадянина з державними установами максимально доступним та простим» [12].

На думку авторів за керівництвом І.В. Клименка «електронне урядування – це система збору, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві на вимогу згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів для забезпечення надання інформаційно-телекомунікаційними засобами численних послуг державних органів усіх гілок влади всім категоріям громадян та інформування громадян про роботу державних органів» [18].

О.П. Голубуцький та О. Б. Шевчук визначають, що «електронне урядування – це організація державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі та розповсюдження інформації, надання послуг державних органів усіх гілок влади всім категоріям громадян електронними засобами, інформування тими ж засобами громадян про роботу державних органів» [5].

В Україні термін «електронне урядування» було закріплено «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, де визначено сутність даного поняття як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [61].

На основі дослідження сутності поняття «електронне урядування» визначено, що дане поняття слід трактувати як форму організації публічного управління, що виявляється у взаємодії громадян, приватного бізнесу та державних органів на засадах впровадження цифрових технологій, що у підсумку сприятиме прозорості та ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, а також задоволеності споживачів отриманими послугами».

За допомогою інформаційних технологій відбувається зміцнення співпраці органів публічної влади, представників бізнес-структур та громадянського суспільства на основі функціонування різних електронних мереж. Використання цих мереж дозволяє забезпечити баланс у способах вираження названим суб'єктам публічної взаємодії своїх завдань та інтересів. Відбувається формування планів їх виконання з підвищенням рівня позитивної громадської думки до своєї позиції збільшення числа своїх прихильників чи споживачів різних послуг.

Інформаційні технології у публічному управлінні засновані на використанні можливостей мережі Інтернет та дають низку переваг у реалізації соціально-економічних проектів, а саме:

1. Роблять більш доступною інформацію з значних економічних та соціальних питань.

2. Зміцнюють рівень взаємної довіри у суспільстві та забезпечують ефективність державної політики через підвищення інформаційної прозорості державних структур.

3. Зміцнюють зворотні зв'язки між державними та громадськими суб'єктами публічно-управлінських відносин.

4. Створюють інноваційні форми участі населення у громадському управлінні, стають джерелом прозорості дій взаємодіючих інститутів, реалізуючи принципи демократичного регулювання соціально-економічних процесів.

5. Забезпечують зростання продуктивності електронного уряду при скороченні тимчасових та трудових витрат при обробці інформації та прийнятті рішення на основі даних відомостей, підвищують якість та громадську доступність «державних послуг».

Тому, основними передумовами впровадження електронного урядування в органах публічної влади є економічні, організаційні, правові, технологічні, а також кадрові, сутність яких сформовано та подано у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Передумови впровадження електронного урядування в органах публічної влади

Передумови	Характеристика
Правові	створення дієвої нормативно-правової бази, що регламентує застосування ІКТ та електронного урядування на місцевому рівні, закріплює та забезпечує всі інші передумови;
Організаційні	чітко структурована та організована система органів публічної влади, прозоро визначені функції місцевих органів влади, дієва система стандартизації в системі інформаційних ресурсів, упровадження регламенту мережевої взаємодії урядових структур з метою спільного обслуговування населення та бізнесових структур – реалізація системи «єдине вікно»;
Економічні	спроможність місцевих органів публічної влади забезпечити заходи із створення, впровадження та існування е-урядування як комплексної системи;
Технологічні	наявність розвинутої бази ІКТ, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища владних структур, впровадження системи захисту інформації, їх технічного забезпечення та супроводження;
Кадрові	наявність системи кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних здійснювати інформаційний менеджмент е-урядування місцевого рівня, галузей та напрямів, запроваджувати та використовувати технології електронного урядування.

Примітка. Складено автором на основі [10].

Формування та впровадження електронного урядування здійснюється безперервно, враховуючи напрями реформування публічного управління, залежно від яких і виділяють етапи, які подано на рис. 1.1.

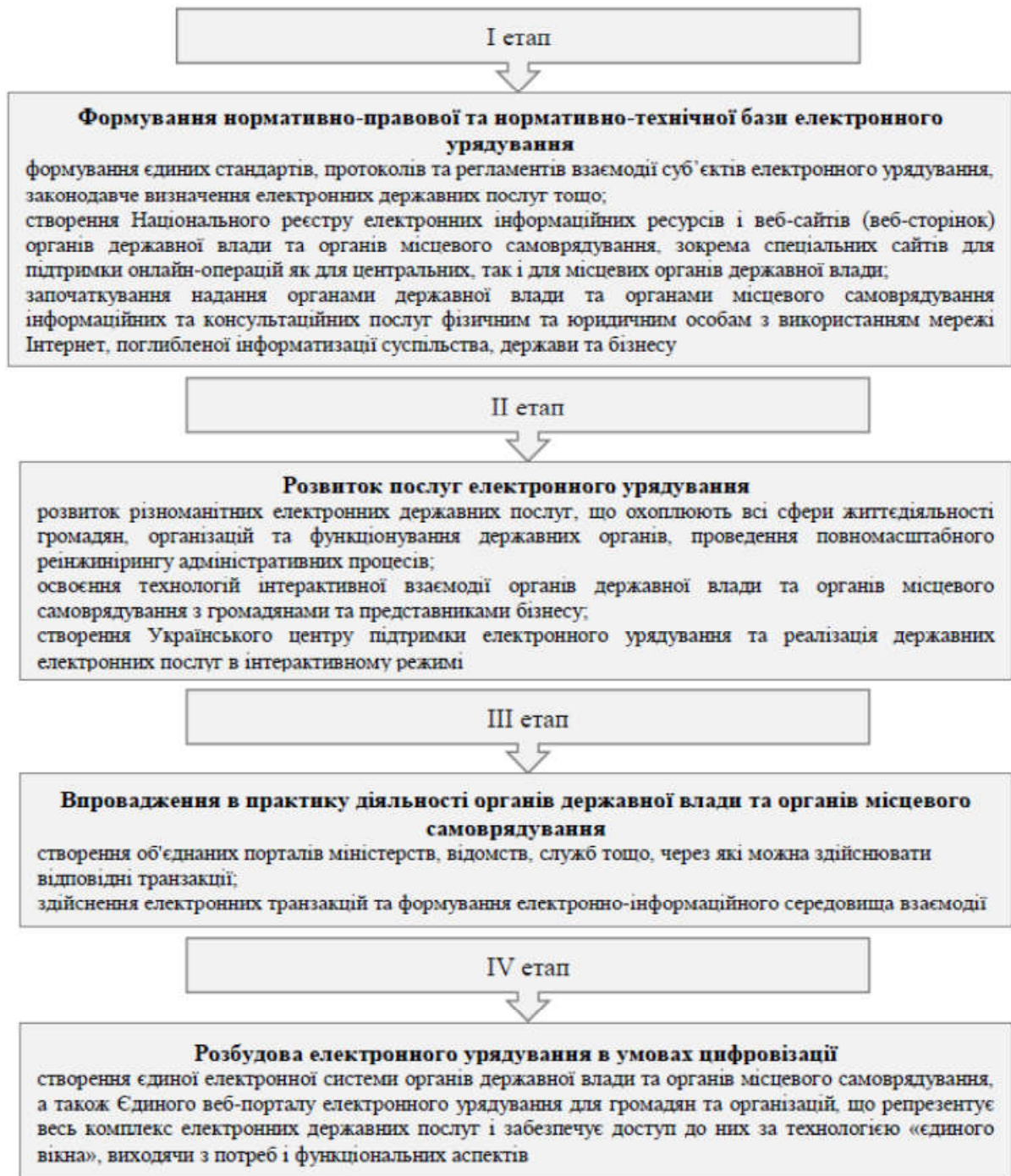


Рис. 1.1. Етапи реалізації електронного урядування в органах публічної влади

Примітка. Сформовано автором на основі [28].

Формування та впровадження електронного урядування передбачає зміну підходів до надання послуг населенню, а також взаємодію з органами публічної влади. Особливістю впровадження електронного урядування в органи публічної

влади є те, що відбувається зменшення адміністративних витрат та етапів надання послуг, а також громадяни, як приватний бізнес, так і населення, мають змогу отримати якісні послуги, які є доступними без зайвих перешкод.

Впровадження електронного урядування, також знижує ризик неефективного надання послуг, знижується рівень корупції, що позитивно впливає на взаємовідносини органів публічної влади та споживачів послуг.

Застосування електронного урядування в практичній діяльності органів публічної влади здійснюється на основі принципів, які сформовано у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Принципи впровадження електронного урядування

Принцип	Характеристика
Принцип максимального розкриття	вся інформація, якою володіють публічні органи, підлягає розкриттю; винятки повинні бути максимально обмежені і публічні органи повинні довести виникнення та правомірність таких винятків
Принципи е-урядування	поєднують у собі технологічні принципи, якими слід керуватися, створюючи інформаційну систему «е-уряд».
Принцип системності	передбачає встановлення між структурними елементами інформаційної системи зв'язків, які забезпечують цілісність функціонування публічної адміністрації
Принцип розвитку (відкритості)	враховує можливість поповнення і оновлення функцій та складу інформаційної системи «Електронний уряд» без порушення її функціонування
Принцип сумісності	створенні системи мають бути реалізовані через інформаційні інтерфейси, завдяки яким вона може взаємодіяти з іншими системами згідно з установленими правилами (наприклад, з аналогічними системами країн Співдружності Незалежних держав та Європейського союзу (ЄС)).
Принцип стандартизації	забезпечує стандартизацію інформаційної системи та її складових для мінімізації всіх видів витрат, уніфікації прийомів, методів та інструкцій, якими керується користувач при роботі з системою
Принцип ефективності	раціональне співвідношення між витратами на створення інформаційної системи «Електронний уряд» і цільовими ефектами, досягнутими завдяки її функціонуванню, причому вони можуть мати не тільки грошову форму, а й форму економії часу, підвищення якості та зручності адміністративних послуг
Принцип нових завдань	забезпечує врахування при визначенні переліку завдань, які доцільно включити до інформаційної системи, основних технологічних операцій оброблення документів та завдань, що впливають з потреби забезпечення повноти, вчасності й оптимальності прийняття державних рішень, які раніше не виконувалися через обмежені можливості оброблення інформації

Продовження табл. 1.2	
Принцип безпеки даних	інформаційні ресурси мають бути надійно захищені і при їх безпосередній обробці та зберіганні в системі, і в момент обміну між комп'ютерами; потрібно виключити можливість несанкціонованого доступу до даних; всі операції в системі реєструються, будь-яке порушення системи безпеки виявляється
Принцип єдиної інформаційної бази	вимагає застосування єдиної системи класифікації та кодування одних і тих самих структурних одиниць державних інформаційних ресурсів
Принцип продуктивності системи	впливає із значної нерівномірності надходження потоків інформації, яку слід обробляти в певні проміжки часу, і жорстких вимог до термінів її оброблення.
Принцип пристосування (адаптації)	придатність інформаційної системи до модифікації та розширення

Примітка. Сформовано автором на основі [15; 60].

Перевагами впровадження електронного урядування є зміцнення діалогу органів публічної влади з представниками бізнесових структур та громадянського суспільства, що сприяло впровадженню електронного документообігу, і відповідно скоротило бюрократичні перешкоди для усунення проблем. Однак, поряд з позитивним впровадженням електронного урядування є негативні факти, що полягають у недоступності до отримання послуг населення, яке проживає у віддалених районах, а також відсутність у окремих верств населення технічних засобів на отримання послуги.

Тому, впровадження електронного урядування у публічному управлінні має бути орієнтований на тісну взаємодію державних владних структур, приватного бізнесу та громадян з метою ефективного вирішення проблем суспільства, шляхом співробітництва та розвитку професіоналізму індивідуальних користувачів затребуваної інформації у політичних, економічних та цивільно-громадських процесах.

1.2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування

Впровадження технологій інформаційного суспільства та електронного урядування є важливою частиною програми модернізації країни та особливо системи функціонування органів влади, що вимагає нормативно-правового забезпечення, а також правового регулювання процесів як впровадження, так розвитку електронного надання послуг.

Основою впровадження електронного урядування послужило прийняття ряду законодавчих актів, які спрямовані на наданні доступної інформації, шляхом використання інформаційних технологій, а також надання якісних послуг, а також уникнення корупції.

Базовими законодавчими актами в частині електронного урядування є:

- 1) Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ «Про інформацію» [53];
- 2) Закон України від 25.06.1993 №3322-ХІІ «Про науково-технічну інформацію» [55];
- 3) Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [50];
- 4) Закон України від 04.02.1998 №74/98-ВР «Про Національну програму інформатизації» [57];
- 5) Закон України від 04.02.1998 №75/98-ВР «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [54];
- 6) Закон України від 22.05.2003 № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» [44];
- 7) Закон України від 01.06.2010 №2297-VI «Про захист персональних даних» [51];
- 8) Закон України від 05.10.2017 №2155-VIII «Про електронні довірчі послуги» [46].

Зокрема, у Закону України «Про інформацію метою закону є встановлення загальних правових основ одержання, використання, поширення

та зберігання інформації, закріплення права особи на інформацію в усіх сферах суспільного і

державного життя України, а також системи інформації, її джерела» [53].

Законодавчі акти «Про національну програму інформатизації» та «Про концепцію національної програми інформатизації визначають стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки екологічної, соціально-економічної, оборонної, науково-технічної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення» [54; 57]. Зокрема Концепцією «визначено, що державна політика інформатизації повинна спрямовуватися на загальнодоступність інформаційних послуг та ресурсів, всебічну демократизацію процесів споживання та створення інформації, захист прав особи від інформаційного вторгнення» [54].

На початку 2000 рр. в Україні була прийнята ціла низка законів та підзаконних актів з цього питання.

Окрім законодавчих актів, які регулюють розвиток електронного урядування, виділяють Укази Президента, Постанови Кабінету Міністрів та накази інших Міністерств.

В Указі Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні, 2000 р. встановлено, що розвиток національної складової інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів є одним з пріоритетних напрямів державної політики у сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва» [52].

Впровадження електронного урядування у 2002 р. реалізовувалось на основі Указу Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади, в якому визначено обов'язковість ведення органами державної влади та органами місцевого

самоврядування веб-сторінок та оперативного розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації» [43].

Відповідно до Указу, Кабінетом Міністрів України було затверджено постанову «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [43].

Зокрема, Порядком «передбачено періодичне оновлення та розміщення на власних веб-сайтах міністерствами, іншими місцевими та центральними органами виконавчої влади відомчої інформації та створення єдиного урядового веб-порталу, визначено вимоги до інформації, що оприлюднюється, її склад. Також передбачено, яка інформація повинна бути розміщена на веб-сайті органу виконавчої влади» [43].

Прийняття законів та постанов про електронне урядування сприяло внесенню змін у Цивільний кодекс України в частині «розширення сфери застосування електронних документів у цивільних відносинах» [70].

Окрім того, у 2003 р. було прийнято Закон України від 22.05.2003 №851-IV «Про електронний документ та електронний документообіг» та від 22 травня 2003 року №852-IV «Про електронний цифровий підпис» [44; 45].

Закон України «Про електронний документ та електронний документообіг» встановлює основні організаційно-правові засади застосовування електронних документів та електронного документообігу».

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає юридичний статус електронного цифрового підпису та законодавчо врегульовано взаємовідносини, що виникають при його використанні».

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування у 2010 р. відкрито Національний центр підтримки електронного урядування» [40]. Метою створення якого «є забезпечення координаційно-організаційної, дослідницько-експертної, технологічної, навчально-методичної,

консультативної, просвітницької підтримки органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, бізнесу, громадських організацій і громадян із впровадження та застосування технологій електронного урядування» [40].

У відповідності до Указу Президента України від 2005 року «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» Кабінету Міністрів було доручено виконати низку завдань в частині забезпечення використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд» в практичній роботі органів публічної влади з надання фізичним та юридичним особам адміністративних послуг; а також спростити порядок реєстрації суб'єктів господарювання, подання ними звітності про свою діяльність [59].

Подальший розвиток електронного урядування ознаменувався прийняттям Закону України від 09.01.2007 №537-V «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки». Даний законодавчий акт «визначив розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування одним із пріоритетних напрямів державної політики» [58].

Відповідно до Закону, Кабінетом Міністрів України у 2010 р. розроблено та затверджено «Концепція розвитку електронного урядування в Україні, в якій вперше визначилась сутність електронного урядування, а також складових, які сприятимуть реалізації напрямів впровадження урядування в роботу органів публічної влади» [61].

Прийняття ряду законодавчих актів в частині впровадження електронного урядування сприяло створенню нових підходів до взаємодії органів публічної влади з населенням, шляхом надання їм доступу до інформаційної системи, тобто громадяни, юридичні особи отримали можливість спростити документообіг, змогу отримувати електронні послуг. На основі цього було визначено принципи електронного урядування, що передбачали прозоре, відкрите надання адміністративних послуг споживачам.

Серед нових нормативно-правових актів, які сприяли сучасному впровадженню електронного урядування є:

- 1) «Стратегія сталого розвитку Україна – 2020» [60];
- 2) «Середньостроковий план пріоритетних дій Уряду до 2020 року» [49];
- 3) «Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки» [65];
- 4) «Концепція розвитку електронного урядування в Україні, 2017 р.» [24];
- 5) «Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні» [63];
- 6) «Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018- 2020 роки» [64].

У «Стратегії сталого розвитку Україна-2020 визначено напрями реформування державного управління, що має на меті побудову прозорої системи державного управління, створення професійного інституту державної служби, забезпечення її ефективності, шляхом створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури державного управління із застосуванням новітніх інформаційно-комунікативних технологій для забезпечення вироблення і реалізації цілісної державної політики, спрямованої на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики» [60].

У схваленій «Концепції розвитку електронної демократії в Україні до 2020 року передбачалось підвищення рівня застосування інструментів електронної демократії на місцевому рівні, тому числі шляхом поширюваності використання інструменту бюджету участі, впровадження інструменту електронних консультацій» [62].

Відповідно до концепції «формування нормативно-правового забезпечення розвитку електронної демократії має здійснюватися шляхом творення, формування та імплементації державної політики з дотриманням певних пріоритетів» [62].

До пріоритетів яким надається перевага у Концепції віднесено «модернізація наявних інструментів електронної демократії та запровадження механізму формування нових, уніфікації політики, розроблення процедур, які

підтримуються громадянами та суб'єктами владних повноважень; забезпечення доступності використання наявних та нових інструментів електронної демократії для осіб із певними обмеженнями» [62].

Окрім того, Концепцією виділяються інструменти, за допомогою яких повинно здійснюватися електронне урядування, зокрема «інтеграція інструментів електронної демократії та відповідних інструментів електронного урядування, розвиток електронної ідентифікації фізичних і юридичних осіб у державних інформаційно-телекомунікаційних системах» [62].

«Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні затверджена з метою визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг» [63].

З метою усунення перешкод в розвитку цифровізації економіки було схвалено «Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018- 2020 роки, в якій передбачалось, що основними цілями цифрового розвитку є: прискорення економічного зростання та залучення інвестицій; трансформація секторів економіки в конкурентоспроможні та ефективні; технологічна та цифрова модернізація промисловості та створення високотехнологічних виробництв; доступність для громадян переваг та можливостей цифрового світу; реалізація людського ресурсу, розвиток цифрових індустрій та цифрового підприємництва» [64].

Однак, у досліджених нормативно-правових актах закінчився термін їхнього правового впливу, що спонукало до затвердження нових правових актів, на основі яких продовжиться розвиток електронного урядування.

Кабінетом Міністрів України у 2021 р. розроблено та затверджено «Концепцію розвитку цифрових компетентностей, де визначено, що основною метою є визначення пріоритетних напрямів і основних завдань з питань

розвитку цифрових навичок та цифрових компетентностей, підвищення рівня цифрової грамотності населення, зокрема працездатних осіб, громадян похилого віку, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю, інших вразливих груп населення, в

умовах розвитку цифрової економіки та цифрового суспільства» [23].

Таким чином, розроблення та затвердження законодавчих актів в частині впровадження електронного урядування спростило та унормувало надання якісних послуг громадянам, а також сприяло налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування з суб'єктами господарювання, що забезпечило швидкий, прозорий та ефективний доступ до необхідних послуг.

1.3. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Основними цілями надання адміністративних послуг в електронному форматі є: зниження адміністративних бар'єрів; підвищення якості та доступності послуг, спрощення процедури та зменшення строків їх надання, розробка та використання єдиних стандартів обслуговування населення.

Застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє виключити простоювання у довгих чергах, значно прискорити процес надання адміністративних послуг, розширити спектр їх надання, розширити можливості самообслуговування громадян, виключити корупційну складову, підвищити правову обізнаність населення, значно підвищити рівень конкурентоспроможності економіки, зайняти лідируючі позиції на світовій арені, а також підвищити рівень ефективності державного управління.

Електронний уряд був створений для надання інформації населенню, задоволенню їхніх соціальних потреб у вигляді застосування інформаційно-комунікаційних технологій, надання вже існуючих адміністративних послуг у електронному вигляді. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій дозволило суттєво прискорити надання населенню та організаціям

адміністративних послуг, скорочуючи особистий контакт з органом виконавчої влади та зменшити паперову тяганину.

У Законі України «Про адміністративні послуги, адміністративні послуги визначено, як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адмінпослуг за заявою юридичної або фізичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав (обов'язків) такої особи відповідно до законодавства» [42].

В «Концепції розвитку електронних послуг в Україні електронна послуга це адміністративна, інша публічна послуга, що надається громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем» [63].

На думку О.В. Карпенко «під електронними адміністративними послугами слід розуміти процес створення та реалізації управлінських сервісів органами публічної влади з використанням ІКТ у межах електронної взаємодії між суспільством та державою» [14].

І.В. Клименко розглядає «електронну державну послугу як нормативно закріплену послугу, яка надається органами державної влади громадянам, підприємствам, організаціям та іншим державним органам» [16].

Таким чином, електронні адміністративні послуги слід вважати адміністративними послугами, які надаються шляхом використання інформаційних технологій. Тобто, органи публічної влади формують перелік адміністративних послуг, які будуть надаватись шляхом впровадження електронного урядування, а суб'єкти звернення їх отримувати.

Окрім того, властивістю електронних адміністративних послуг є вільний та швидкий доступ за допомогою інтернету до послуг не звертаючись до центрів надання адміністративних послуг. Використання електронних послуг надає споживачу можливість здійснювати контроль за процесом реалізації адміністративної послуги.

Відповідно до «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» існують такі види електронного подання інформаційної послуги:

- одностороння взаємодія (передбачено можливість для користувача одержати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (передбачено можливість обробки для користувача електронної форми документа, включаючи його ідентифікацію);
- інформування (передбачено надання відповідної інформації про адміністративні послуги);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка) [38].

Надання адміністративних послуг з використання інформаційних технологій має ряд переваг, які сформовано та подано у табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Переваги надання електронних адміністративних послуг в органах публічної влади

Послуга за сферою діяльності	Переваги та економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, як наслідок, – скорочення витрат
Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування.
Підготовка нормативно-правових актів та формування політичних рішень	Економія витрат через скорочення часового циклу ухвалення рішень. Покращення та прискорення процесів обробки інформації.
Взаємодія між міністерствами, відомствами та установами	Економія адміністративних витрат та витрат на діяльність з координації (відрядження, комунікації, телефонні розмови, наради тощо). Спрощення та прискорення адміністративних процедур та зменшення навантаження на державних службовців.
Процедури прийняття та обробки заяв, що надходять до міністерств, відомств та установ	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
Процедури закупівель	Забезпечення прозорості процедур та оптимізація цін. Зменшення вартості закупівельних процесів
Державний нагляд та контроль	Унеможливлення дублювання. Спрощення та прискорення процесів.

Примітка. Складено автором на основі [17].

В процесі надання адміністративних послуг засобами електронного урядування вирішуються триєдинні завдання: забезпечення державного апарату ефективними засобами надання адміністративних послуг та прийняття управлінських рішень; забезпечення бізнесу та громадян ефективними засобами отримання різноманітних е-сервісів; організація електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу. Тобто, надаючи адміністративні послуги засобами електронного урядування на основі принципів, інструментів, методів відбувається взаємодія між різними суб'єктами (рис. 1.2).

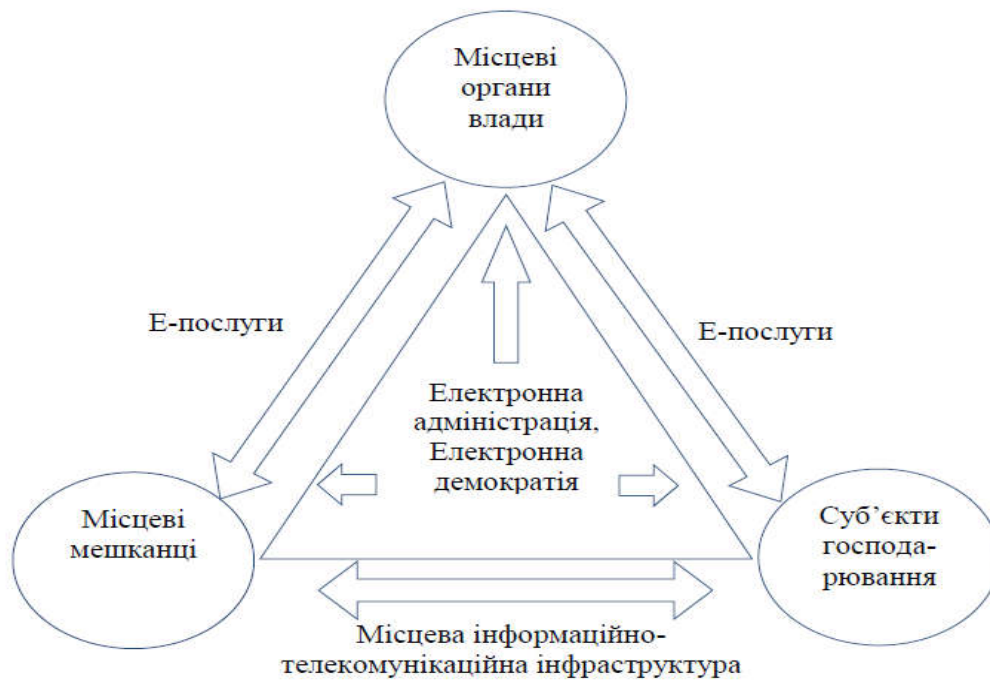


Рис. 1.2. Суб'єкти взаємодії електронного урядування

Примітка. Складено автором.

В процесі надання адміністративних послуг засобами електронного урядування вони класифікуються за різними ознаками залежно від суб'єктів, об'єктів, а також місцем розташування (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Класифікація електронних адміністративних послуг

Класифікаційні ознаки	Види електронних адміністративних послуг
За суб'єктом надання адміністративних послуг	ті, які надаються центральними органами державної (виконавчої) влади та їх підприємствами,
	місцевими органами державної (виконавчої) влади,
	органами місцевого самоврядування
	бізнес-організаціями
За об'єктом надання адміністративних послуг	G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – передбачає обмін інформацією та базами даних через електронні обмінники між урядовими структурами і включає, як внутрішні і міжвідомчі обміни

	на національному рівні так і обмін між національним, регіональним та місцевим рівнями;
	G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – передбачає взаємовідносини між бізнесовими структурами та державними установами через обслуговування державних контрактів, державного замовлення, державних грантів тощо. Наприклад, інформація про державні закупівлі органами влади публікується в мережі Інтернет, а підприємці приймають участь у тендері електронним способом. При цьому органи державної влади мають значні можливості для підтримки та розвитку так званої електронної комерції;
	G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – передбачає надання різних адміністративних послуг в електронному вигляді громадянам країни;
	B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) характеризується насамперед різними способами електронної взаємодії між бізнесом;
	B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) передбачає, що споживач послуг – фізична особа, наприклад, купує товари та послуг через мережу Інтернет;
	C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – передбачає проведення електронних аукціонів, розміщення інформації та дощці оголошень
За місцем отримання адміністративних послуг з точки зору їх отримувача	орган державної влади або місцевого самоврядування;
	центр надання адміністративних послуг;
За рівнем автоматизації електронного сервісу	Єдиний державний портал адміністративних послуг (портал органу державної влади)
	– до повністю автоматизованих відносяться послуги, в яких процеси прийняття заяв, надання послуг та інформації, оплата послуги, доставка товару тощо виконуються в електронному вигляді, а особистий контакт та участь державних службовців при наданні послуг або максимально мінімізовані або відсутні;
	– до автоматизованих частково відносяться послуги, в яких певна питома вага процесів виконується в електронній формі, а певна частина процесів – за умов особистого контакту та участі державних службовців при наданні послуг.

Надання адміністративних послуг засобами електронного урядування здійснюється на основі принципів, які були закріплені у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади» (рис. 1.3).

На думку Ю.І. Соломко «запровадження електронного урядування в практику державного управління полягають в наступному: спрощений доступ до публічної інформації та отримання адміністративних послуг через Інтернет-мережу, а також участь громадян у державотворенні; для підприємницького середовища – спрощений доступ до органів державної влади та місцевого самоврядування, співпраця з якими сприятиме соціально-економічному

розвитку країни; для органів державної влади та місцевого самоврядування – підвищення ефективності та результативності діяльності, підвищення продуктивності, оперативності та якості надання адміністративних послуг; залучити громадянського суспільства до процесу прийняття державно управлінських рішень» [67, с. 102].



Рис. 1.3. Принципи надання адміністративних послуг електронними засобами

Примітка. Складено автором на основі [3].

Таким чином, на основі проведеного дослідження визначено, що надання адміністративних послуг засобами електронного урядування дає можливість фізичним та юридичним особам отримувати повну інформації про діяльність органів публічної влади; отримання інформації від фізичних та юридичних осіб, можливість участі у прийнятті рішень у діяльності органів державного

управління та місцевого самоврядування; надання в електронному вигляді послуг, що відповідають новим стандартам якості, орієнтованим на споживачів.

Висновки до розділу 1

Впровадження електронного урядування передбачає розвиток систем забезпечення віддаленого доступу громадян до інформації про діяльність державних органів на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій; розвиток державних сайтів органів у мережі Інтернет; створення інфраструктури громадського доступу до інформації про діяльність державних органів та послуг, що надаються в електронному вигляді; створення єдиної системи інформаційно-довідкової підтримки взаємодії громадян із державними органами; надання послуг на основі багатофункціональних центрів; впровадження інформаційних систем планування та моніторингу діяльності державних органів; формування необхідної нормативної правової основи формування електронного уряду.

Визначено, що е-урядування – це форма організації державного управління, що відповідає процесам широкої участі бізнесу та громадян в державному управлінні та дозволяє підвищити прозорість та ефективність діяльності органів місцевого самоврядування та державної влади на основі впровадження цифрових технологій для гарантування подальшого розвитку інформаційного суспільства.

За кількістю наданих державою електронних засобів та методів, а також ступеня участі суб'єктів в управлінні справами держави та здійснення місцевого самоврядування можна визначити рівень цифрової демократії суспільства.

Система надання адміністративних послуг засобами електронного урядування змінює публічну владу, робить її прозорою та підконтрольною громадськості; створює відповідні умови для покращення інвестиційного клімату та розвитку бізнес-середовища, соціально-економічного розвитку країни; покращує якість надання публічних електронних послуг; підвищує

довіру громадянського суспільства до влади та забезпечує реальну його участь у політичних процесах.

Розвиток елементів електронної держави характеризується безперервним розширенням масштабів проникнення та охоплення інформаційними технологіями всіх сфер життєдіяльності суб'єкта. Подальший розвиток передбачає поглиблення та вдосконалення досягнутих результатів, що сприятиме покращенню якості життя громадян та підвищенню ефективності системи державного управління.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1. Державний механізм забезпечення електронного урядування в Україні

Реформи, що відбуваються на сьогодні у сфері державного управління та державної служби, спрямовані, насамперед, на підвищення якості послуг, що надаються державою, оскільки без адекватного ринку в даному секторі неможливий розвиток громадянського суспільства. Функціонування органів публічної влади на сьогодні у сфері державних послуг неможливий без використання інформаційно-комунікаційних технологій, що включають спеціалізовані програмні комплекси, які забезпечують здійснення основних видів діяльності. Саме необхідність стабілізації соціально-економічного становища загалом і суб'єктів зокрема, і навіть забезпечення подальшого удосконалення організаційно-правових форм взаємодії представників держави та недержавних суб'єктів зумовили проведення реформування державної служби.

Державне управління електронного урядування здійснюється державними органами, які відповідно до Конституції України поділяють на наступні рівні:

- центральний – Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, міністерства і відомства, статус яких прирівняний до державних;
- регіональний – обласні, районні, міські Києва та Севастополя, Автономної республіки Крим державні адміністрації та територіальні органи центральних органів виконавчої влади;

- локальний – сільські, селищні, міські, районні ради, в тому числі Києва, Севастополя, Автономної Республіки Крим [22].

В системі електронного урядування основними суб'єктами, які відповідають за реалізацію державної політики в цифровізації економіки є Міністерство цифрової трансформації України, Міністерство економіки України, Міністерство юстиції України, Міністерство культури та інформаційної політики України, Міністерство освіти і науки України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Суб'єкти формування електронного урядування

Примітка. Складено автором.

Центральним органом виконавчої влади, який координується Кабінетом Міністрів України є Міністерство цифрової трансформації України, метою якого є «забезпечення формування та реалізації державної політики: у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у

сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії» [38].

Відповідно до мети, основні завдання в частині реалізації державної політики Міністерства цифрової трансформації України сформовано та подано на рис. 2.2.

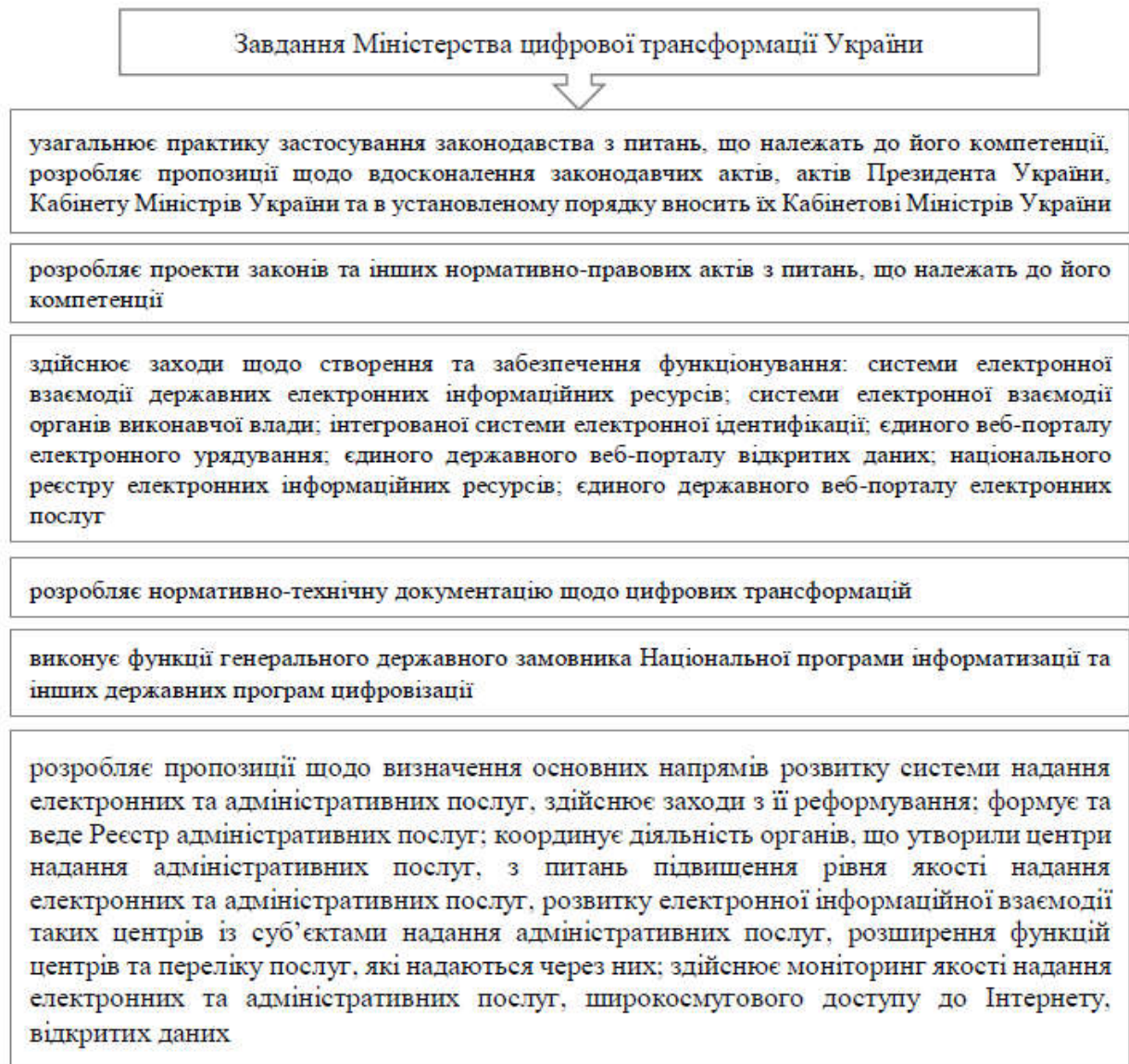


Рис. 2.2. Завдання Міністерства цифрової трансформації України

Примітка. Складено автором на основі [38].

Забезпечення реалізації та формування державної політики у сфері науки, освіти, інформатизації, інновацій, інтелектуальної власності здійснюється Міністерство освіти і науки України. Відповідно до покладених на нього

завдань Міністерство освіти і науки України «визначає пріоритетні напрями та перспективи розвитку питань науки, освіти, інформатизації, інновацій, інтелектуальної власності; забезпечує розвиток інформаційного потенціалу України; забезпечує інтеграцію інформаційних ресурсів, сфер інформатизації відповідно до принципів захисту та збереження національних інтересів; затверджує технічні регламенти, стандарти, норми у сфері електронного документообігу, програмного забезпечення, структуру інформаційних ресурсів та обміну інформацією (єдині формати обміну даними) для органів місцевого самоврядування та державної влади; забезпечує функціонування та ведення державних електронних реєстрів, баз даних» [37].

Наступним органом у системі центральних органів виконавчої влади що відповідає за забезпечення та формування реалізації державної політики соціального та економічного розвитку є Міністерство економіки України. Даний орган «розробляє пропозиції щодо визначення основних напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг, приймає участь у реалізації та формуванні державної політики у сфері розвитку електронного урядування, інформатизації, побудови сучасного інформаційного суспільства в державі, забезпечує створення системи національних інформаційних ресурсів, впровадження сучасних ІКТ в межах своїх повноважень» [35].

В частині «забезпечення та формування, реалізації державної політики з використання електронного цифрового підпису, правової політики, забезпечує здійснення технічного регулювання у сфері електронного цифрового підпису відповідно до законодавства» здійснюється Міністерством юстиції України [39].

Міністерство культури та інформаційної політики є «головним органом у системі центральних органів виконавчої влади у сферах культури, державної мовної політики, популяризації України у світі, державного іномовлення, інформаційного суверенітету України та інформаційної безпеки, а також забезпечує формування та реалізацію державної політики у сферах кінематографії, відновлення та збереження національної пам'яті,

міжнаціональних відносин, релігії та захисту прав національних меншин в Україні, мистецтв, охорони культурної спадщини, музейної справи, вивезення, ввезення і повернення культурних цінностей» [36].

Основними повноваженнями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації є «державним колегіальним органом, підпорядкованим Президенту України, підзвітним Верховній Раді України. НКРЗІ є органом державного регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку. У визначеній сфері НКРЗІ здійснює повноваження органу ліцензування, дозвільного органу, регуляторного органу та органу державного нагляду, а також контролю» [33].

На основі проаналізованих особливостей функціонування державних органів в частині електронного урядування визначено, що даними органами забезпечується формування та реалізація політики держави в даній сфері, однак лише Міністерство цифрової трансформації має чітко визначені завдання щодо впровадження електронного урядування в суспільстві.

В сучасних умовах єдиним державним веб-порталом електронних послуг в Україні є «Портал Дія», який впроваджено у 2020 р. Міністерством цифрової трансформації України, задля забезпечення доступу до електронних послуг, яких на сьогодні є 50 видів, а також інформації з 10 національних електронних інформаційних ресурсів. Послуги на Порталі Дія згруповано для фізичних осіб та бізнесу, де відповідно здійснюється розподіл на категорії, якими можуть скористуватись користувачі (рис. 2.3).

Громадянам		Бізнесу	
Довідки та витяги	Транспорт	Земля, будівництво, нерухомість	Медицина та фармацевтика
Навколишнє середовище	Земля, будівництво, нерухомість	Ліцензії та дозволи	Витяги та довідки
Безпека та правопорядок	Ліцензії та дозволи	Транспорт	Створення бізнесу
Сім'я	Здоров'я		
Підприємництво	Пенсії, пільги та допомога		

Рис. 2.3. Перелік послуг на Порталі Дія

Примітка. Сформовано автором.

Станом на 01.01.2021 р. послугами за допомогою Порталу Дія скористались більше 3 млн. осіб, якими перевага надавалась послугам щодо отримання довідок, ліцензій, а також запитам від організацій, посольств та органів влади. Практично у всіх обласних населених пунктах застосовується Портал Дія (рис. 2.4).

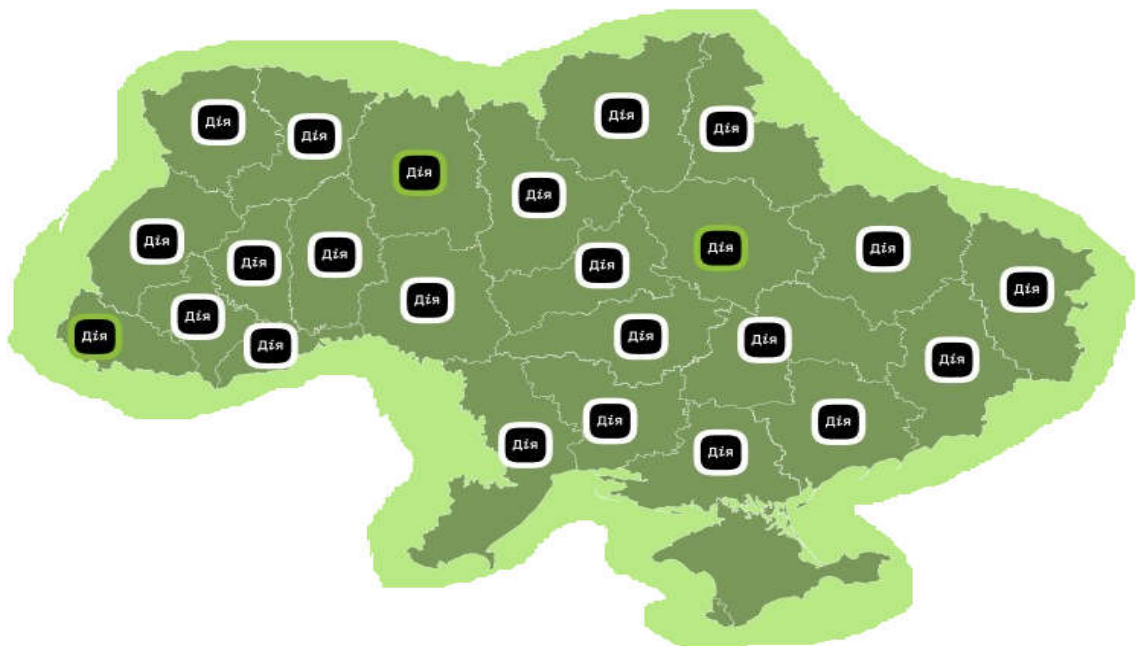


Рис. 2.4. Структура впровадження Портал Дія

Примітка. Сформовано автором.

Зокрема, у 2020 р. поступило 22397 запитів на «гарячу лінію» Міністерства в частині отримання консультацій та додаткової інформації (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Складові звернень користувачів «гарячої лінії» Міністерства

Примітка. Сформовано автором [38].

Окрім звернень на «гарячу лінію», користувачі мають змогу подати запит на електронну адресу Міністерства, де протягом 2020 р. поступило 9337 таких повідомлень (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Повідомлення користувачів на електронну адресу Міністерства

Примітка. Сформовано автором [38].

Станом на 01.01.2021 р. до Міністерства цифрової трансформації України надійшло 3514 звернень, що стосувалось скарг, зауважень щодо діяльності органів публічної влади (рис. 2.7).



Рис. 2.7. Звернення громадян до Міністерства

Примітка. Сформовано автором [38].

Ресурсне забезпечення діяльності Міністерства цифрової трансформації України здійснюється на основі бюджетних програм на загальну суму 456314,1 тис. грн. Основними бюджетними програмами є «Керівництво та управління у сфері цифрової трансформації» та «Електронне декларування» (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Бюджетні програми Міністерства

Бюджетні програми	Сума, тис. грн.	
	2019	2020
КПКВК 2901010 «Керівництво та управління у сфері цифрової трансформації»	42371,7	138465,1
КПКВК 2901030 «Електронне урядування»	23900,0	317849,0
Разом	66271,1	456314,1

Примітка. Сформовано автором на основі [38].

У порівнянні з 2019 р. сума видатків з Державного бюджету на бюджетні програми у 2020 р. збільшилась на 39004,3 тис. грн. Збільшення відбулось за двома програмами.

За бюджетною програмою «Керівництво та управління у сфері цифрової трансформації» бюджетні асигнування спрямовувались на забезпечення розвитку у сферах цифровізації, цифрового розвитку, електронних довірчих послуг, а також на підвищення кваліфікації та професійної підготовки персоналу. Окрім того, створено онлайн-платформу «Дія. Цифрова освіта» [38].

За результатами 2020 р. виконання бюджетної програми «Електронне урядування» запроваджено та здійснено реінженіринг 30 пріоритетних послуг, забезпечено доступ громадянам до 10 реєстрів, а також отримання е-послуг з використанням мобільного додатку «Дія», більш доступною стала послуга «е-Малятко» завдяки електронному медичному висновку про народження [38].

У підсумку за 2020 р. Міністерством цифрової трансформації України увага зосереджена була на впровадженні електронного урядування в усіх напрямках економіки, в частині соціального захисту та економічної безпеки країни. Окрім того, завдяки впровадження новітніх технологій вдалось налагодити взаємодію органів публічної влади з громадянами, а також співпрацю між різними органами державної влади.

2.2. Аналіз результативності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Надання адміністративних послуг здійснюють Центри надання адміністративних послуг, які створюються та функціонують при органах місцевого самоврядування, а також районних адміністраціях. Створення даних центрів було закладено Законом України «Про адміністративні послуги». Даним законодавчим актом визначено, що «Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону» [42].

Згідно Закону процес надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється на основі принципів поданих на рис. 2.8.

Законом визначено, що «у центрах надання адміністративних послуг послуги надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг» [42].

Відповідно до покладених на адміністратора функцій, основними завданнями, згідно Закону є «надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг; прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання» [42].

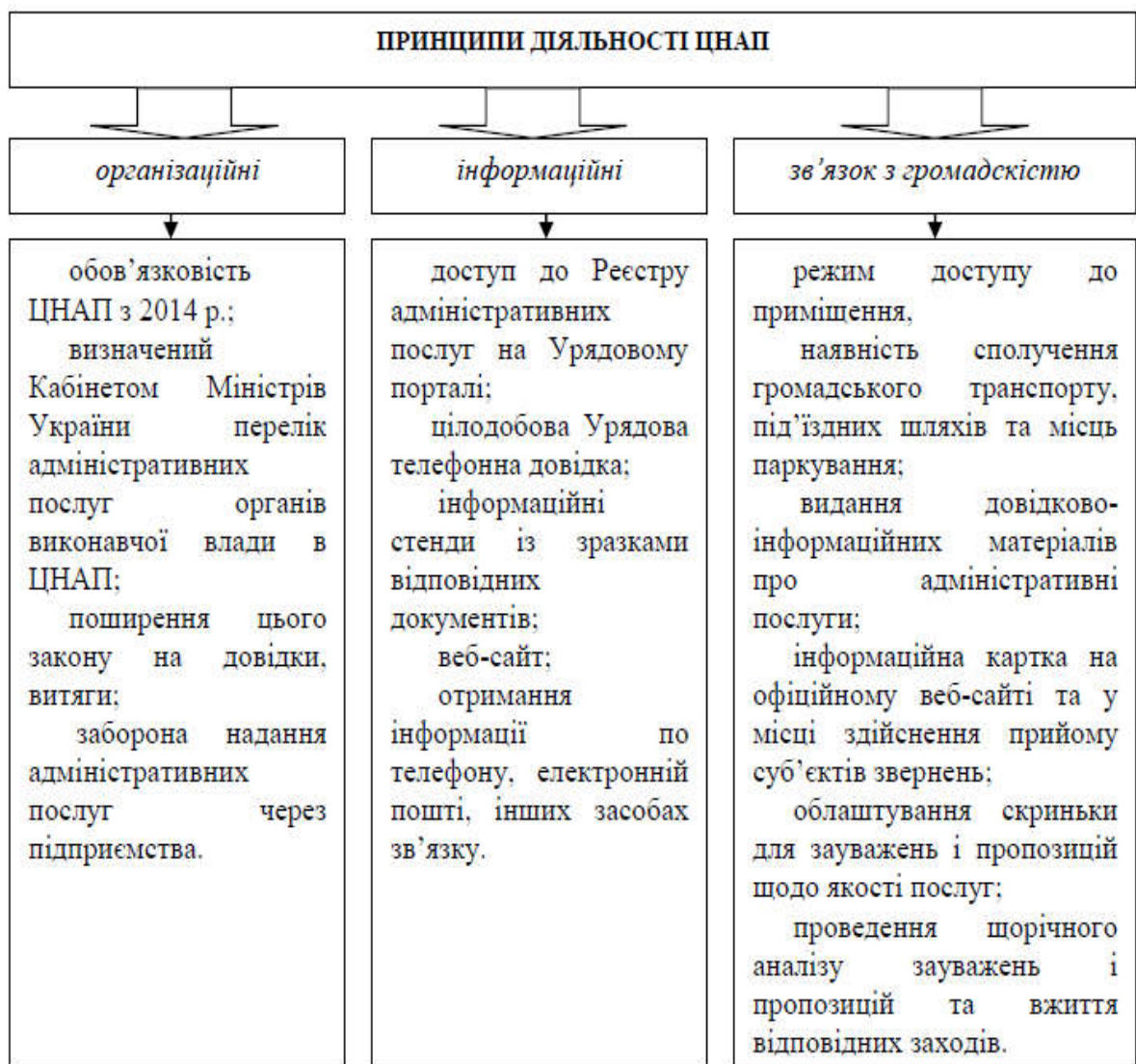


Рис. 2.8. Принципи діяльності ЦНАП

Примітка. Складено автором на основі [42]

Протягом 2008-2021 рр. розвиток мережі ЦНАП зазнав суттєвого збільшення, зокрема у 2008 р. було створено лише 1 ЦНАП, а станом на 01.09.2021 р. – 1047 центрів (рис. 2.10).

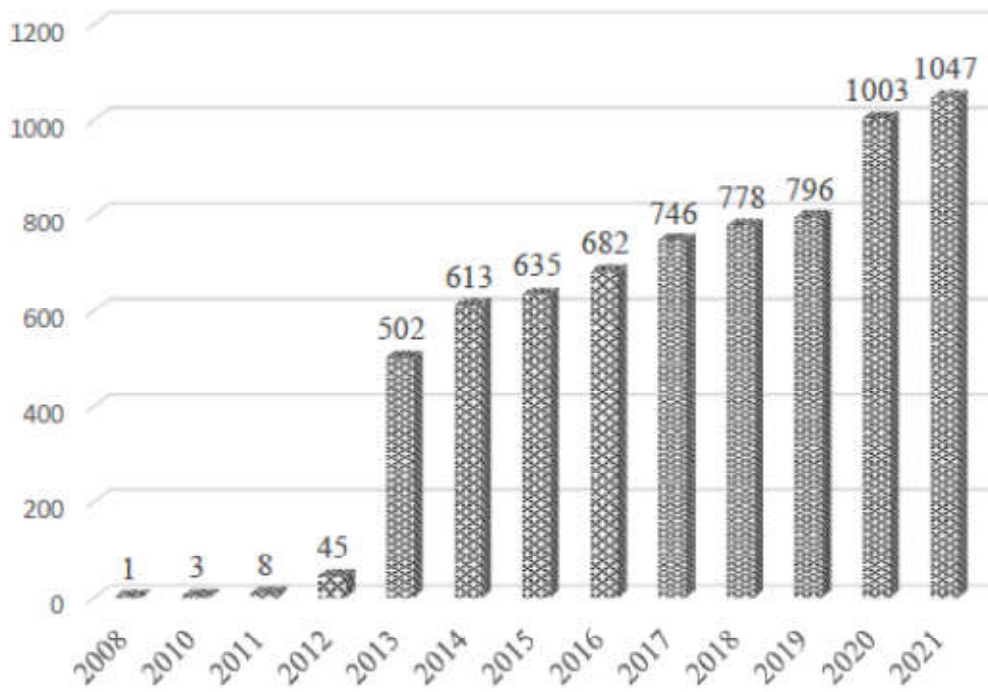


Рис. 2.10. Динаміка утворення ЦНАП

Примітка. Складено автором на основі [13]

Станом на 01.09. 2021 р. в Україні функціонує 1047 ЦНАП, у тому числі 1003 ЦНАП функціонує в ОТГ (рис. 2.11).

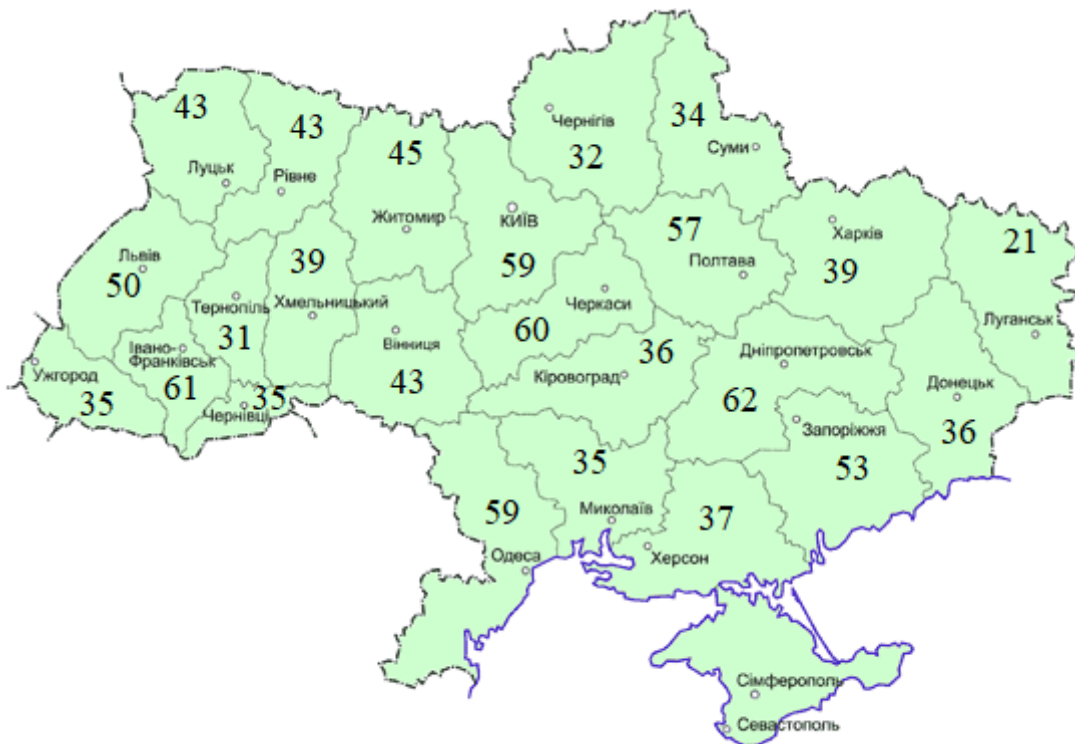


Рис. 2.11. Загальна кількість утворених ЦНАП станом на 01.09.2021 р.

Примітка. Складено автором на основі [13]

Надання адміністративних послуг у Голосіївському районі м. Києва здійснюється Центром надання адміністративних послуг, який створено Голосіївською районною в місті Києві державною адміністрацією.

Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями органів місцевого самоврядування, розпорядженнями голови виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та Положенням «Про управління надання адміністративних послуг Голосіївської районної в м. Києві державної адміністрації» (додаток А).

Відповідно до Положення основні завдання Центру надання адміністративних послуг сформовано та подано на рис. 2.12.

Протягом 2021 р. Центром надання адміністративних послуг надано 37703 послуги, серед яких перевага надавалась: послугам з виготовлення

паспортів як вітчизняних, так і закордонних; послугам з реєстрації місця проживання, кількість таких послуг становить 16505; послуги з реєстрації нерухомого майна – виконано 548 послуг; послуги з реєстрації підприємців – 2462 послуги.

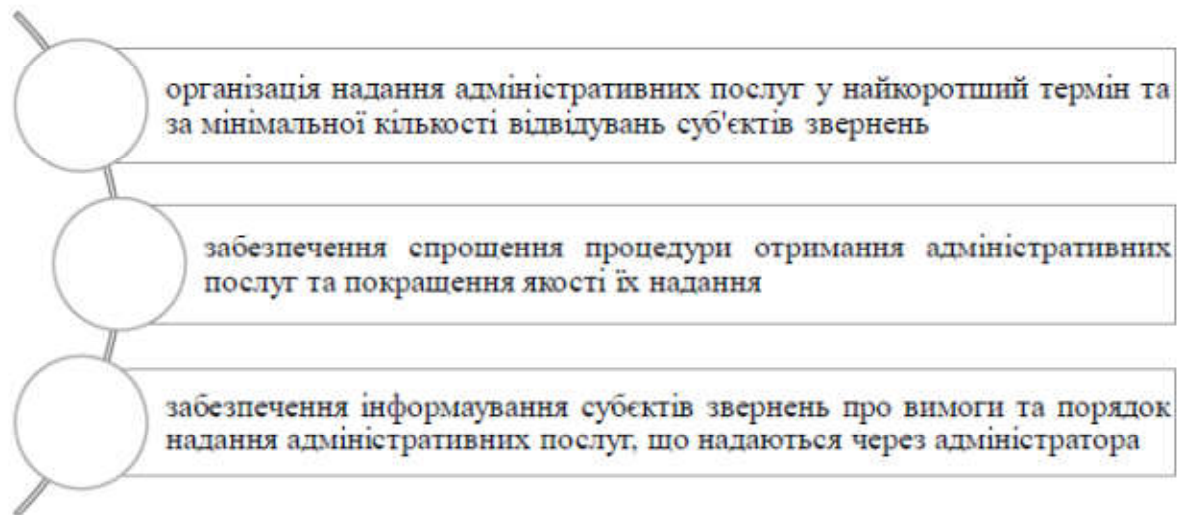


Рис. 2.12. Основні завдання Центру надання адміністративних послуг

Примітка. Сформовано автором на основі [Положення про центр].

Враховуючи поширення коронавірусної інфекції COVID-19 в Україні, протягом 2019-2020 рр. діяльність Центру надання адміністративних послуг здійснювалась в дистанційному режимі, шляхом надання послуг засобами електронного зв'язку, що дало змогу забезпечити надання послуг та виконувати запити на отримання послуг.

Надання послуг здійснювалось за допомогою Інтернет ресурсів, зокрема на сайті Центру надання адміністративних послуг Голосіївської районної в м. Києві державної адміністрації, подано перелік послуг, які надаються електронними засобами (рис. 2.13).

Основним засобом отримання електронних адміністративних послуг є Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія», а також інтегровані з ним інформаційні системи. Користувачі мають можливість отримати інформацію з національних електронних інформаційних ресурсів.

Наразі реалізовано можливість отримання інформації про наявну в особи нерухомість, земельні ділянки, транспортні засоби, профіль виборця. Також на порталі «Дія» передбачається можливість:

- офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень і адміністративних справ;
- отримання результатів надання електронних послуг;
- сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні послуги;
- проведення моніторингу та оцінювання якості послуг, які надаються з використанням порталу «Дія», у ЦНАП або безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.



Рис. 2.13. Перелік електронних адміністративних послуг ЦНАП

Примітка. Сформовано автором на основі [34].

До 2024 р. Уряд країни планує здійснити оцифрування 100% адміністративних послуг [38]. За показниками 2020 р. було оцифровано 82% адміністративних послуг, що надаються органами публічної влади.

На думку Ю.Л. Мохової «найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, якщо надання цих послуг вимагає звернення до різних органів державної влади або їх взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними» [27, с. 24].

На основі аналізу визначено, що перевагами надання адміністративних послуг електронними засобами є отримання послуги у будь який час, суб'єкт звернення може контролювати стан виконання послуги, а також основними показником є прозора робота ЦНАПу. В сучасних умовах, коли доступ до адміністративних послуг є обмеженим, враховуючи дії уряду в частині зменшення поширення коронавірусу, очевидним є використання електронних адміністративних послуг, що спрямоване на реалізацію електронного урядування, і тим самим створюються сприятливі умови взаємодії держави з громадянами та представниками бізнесу.

2.3. Оцінка якості надання електронних адміністративних послуг

Доступність та якість електронних адміністративних послуг є найважливішими критеріями оцінки ефективності їх надання органами державного та муніципального управління у межах адміністративної реформи.

Якість обслуговування при наданні послуги характеризується доступністю інформації про послугу, що надається, величиною часу очікування заявника, територіальною кроковою доступністю місця отримання послуги, комфортністю умов, у яких здійснюється прийом заявки та видача кінцевих документів, та забезпечується чіткою роботою підрозділів, що відповідають за роботу з клієнтами, зокрема:

- якістю роботи довідкової служби відомства та відділень обслуговування заявників, включаючи компетенцію персоналу та комфортність приміщень;
- якістю сукупності інформаційних систем, включаючи бази даних та довідники, спрямовані на автоматизацію процесів взаємодії із заявником [3].

Якість послуги характеризується якістю внутрішніх процесів центрів надання послуг та забезпечується чіткою роботою операційно-облікового підрозділу, так званого бек-офісу:

- чітким виконанням адміністративного регламенту надання послуги та дотриманням правових норм законодавства, вимог стандартів;
- кваліфікованим виконанням службовцями своїх службових регламентів;
- повнотою, цілісністю, актуальністю та достовірністю використовуваних інформаційних ресурсів;
- використанням сучасних інформаційних та телекомунікаційних технологій.

Успішність електронної форми надання адміністративних послуг залежить від якості самої послуги, тобто від перерахованих вище факторів роботи бек-офісу. Таким чином, «якість послуги» - основа для якісного обслуговування, яке може бути виражене в електронному вигляді.

Надання адміністративних послуг в електронній формі дозволяє здійснити оцінку ступеня відповідності електронної послуги вимогам законодавства та зручності для користувачів, а також затребуваність електронної послуги.

Оцінка якості електронних адміністративних послуг повинна здійснюватися безпосередньо заявниками у ініціативному порядку у спеціально розроблених анкетах, що заповнюються в приміщенні Центрів надання адміністративних послуг, або на його сайті.

Окрім того, здійснити оцінку наданих послуг можна не лише на сайті Центру, але і за допомогою смс повідомлення.

В результаті опитувань формується база даних відповідей користувачів електронними адміністративними послугами, яка служить базою для вдосконалення всієї системи надання послуг загалом.

Електронна форма надання послуг забезпечує: зростання швидкості обробки даних та скорочення термінів надання послуг; зростання якості надання послуг та їх доступності; зниження витрат за рахунок автоматизації процесу прийому, видачі документів та міжвідомчих запитів; усунення корупційних явищ за рахунок усунення впливу людського фактора під час звернення заявника за послугами.

Нова цільова модель взаємодії Центрів надання адміністративних послуг із заявником передбачає використання додаткових сервісів єдиного порталу послуг. Ця модель дозволяє оптимізувати витрати на персонал, перенаправивши їх на розробку та закупівлю інтелектуальних інформаційних технологій.

Крім того, перехід на електронну форму надання послуг передбачає розробку реєстрової моделі надання послуг на основі уніфікації стандартів, погодження існуючих переліків адміністративних послуг та забезпечення комплексного характеру їх надання. Результатом такої послуги стає не паперовий документ на виході, а відповідний запис або позначка у базі даних (реєстрі) певного органу виконавчої влади.

Беручи до уваги факт економії часу та відсутність обмежень за часом для подання заяви на отримання послуги (а також обмеження, пов'язані з несприятливою епідеміологічною обстановкою), електронний формат стає дедалі розповсюдженим та ефективним.

Загалом процес надання адміністративної послуги може бути представлений трьома етапами:

- 1) підготовчий (дозаявний) етап – формулювання потреби в послугах, а також забезпечення заходів для початку процесу надання послуги, у тому числі організація збирання необхідної інформації;

2) процес отримання послуги – безпосередній акт комунікації та взаємодії споживача із постачальником послуги з питань її надання;

3) зміст її кінцевого результату – результати, що відповідають регламенту у частині повноти та своєчасності надання послуги [27, с. 24].

Таким чином, якість визначається рівнем задоволеності споживача на етапах два та три. Доступність визначається можливістю отримання результату надання послуги на першому етапі, і є ключовою ланкою у процесі надання послуги. Якість з'являється після доступності. Як тільки з'явився доступ, зокрема: інформаційний, фінансовий, територіальний чи фізичний, і, відповідно, почався процес надання послуги, тоді можна говорити про якість самої послуги та об'єктів, пов'язаних із процесом її надання.

Задля визначення якості наданих електронних послуг здійснено опитування споживачів послуг з використанням розробленої анкети (додаток Б).

Метою досліджень були виявлення та оцінка рівня загальної задоволеності громадян якістю електронних адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. В опитуванні прийняли участь 160 респондентів усіх вікових категорій.

За результатами проведеного опитування електронними засобами щодо якості адміністративних послуг: найбільша частка респондентів становлять жінки – 78%, чоловіки – 22%; серед вікової категорії, то найбільше переваги надавались споживачами 18-35 років – 48%, 36-55 років – 27%, 56 і більше – 25% (рис. 2.14).

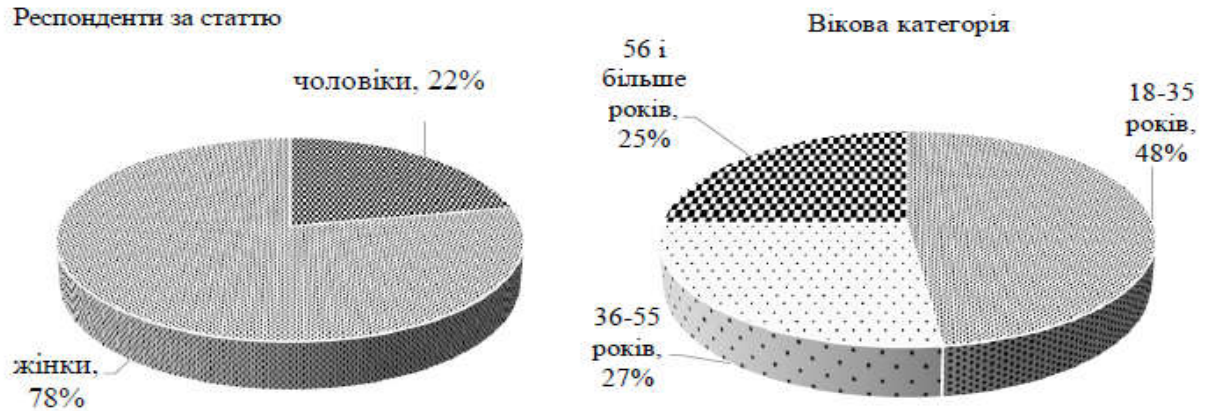


Рис. 2.14. Розподіл респондентів за статтю та віковою категорією

Примітка. Складено автором.

З рис. 2.14 помітним є те, що електронними адміністративними послугами найбільше користувались жінки; щодо вікової категорії найбільша частка опитуваних припадає на споживачів 18-35 років, що пояснюється тим, що дана категорія готова користуватись електронними послугами, для них використання електронних засобів є більш прийнятними, аніж звертання безпосередньо в ЦНАП. Натомість, респонденти 56 і більше років все ж надають перевагу звернення у приміщення ЦНАП, де бажають отримати консультації, а також адміністративні послуги, не довіряючи електронним мережам.

Електронними адміністративними послугами ЦНАП протягом певного періоду скористались юридичні та фізичні особи, що становить відповідно 40% і 42% респондентів, а фізичні особи-підприємці – 18 % (рис. 2.15).

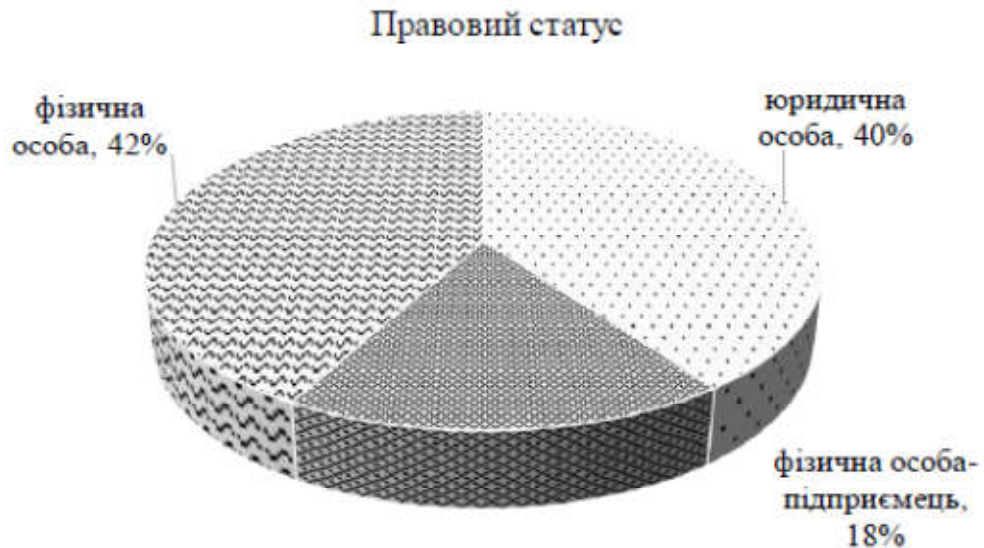


Рис. 2.15. Розподіл респондентів за правовим статусом

Примітка. Складено автором.

В процесі використання електронних адміністративних послуг найбільша частка респондентів скористалась послугами транспорту – 24%; найменша частка припадає на пенсійні послуги – 2% та інші послуги – 1%; щодо інших послуг, то їх частка становить: реєстрація місця проживання – 18%, отримання біометричних документів – 11%, будівництво та архітектура – 21%, соціальні послуги – 8%, земельні послуги – 15% (рис. 2.16).

Даними послугами електронними засобами скористались юридичні та фізичні особи.

Використовуючи електронні засоби надання адміністративних послуг 46% респондентів оцінили якість даних послуг на оцінку «4», однак є клієнти які незадоволені якість надання послуг, оцінивши на оцінку «2» - 6% (рис. 2.17).



Рис. 2.16. Результати використання видів електронних послуг

Примітка. Складено автором.

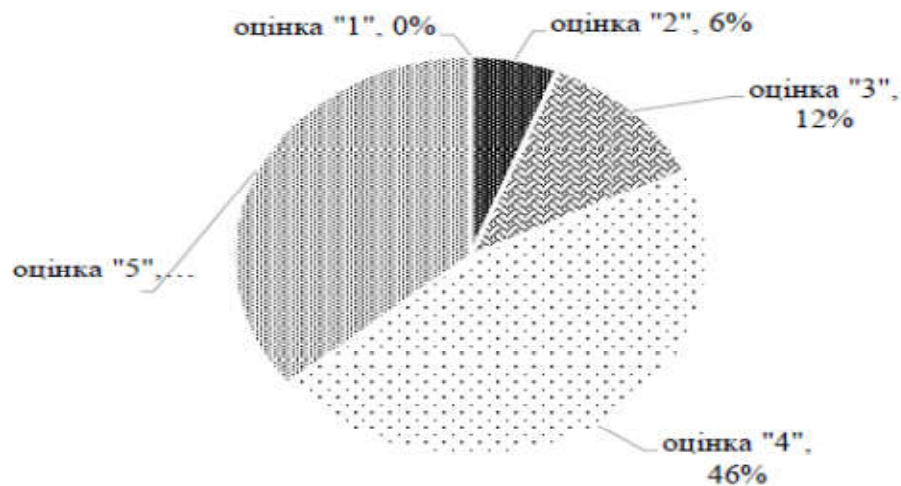


Рис. 2.17. Оцінювання респондентів якістю наданих адміністративних послуг електронними засобами

Примітка. Складено автором.

Отримуючи адміністративні послуги електронними засобами 74 % респондентів планують і надалі користуватись інтернетом, задля отримання послуг, оскільки не потрібно звертатись у відділення, реєструватись на електронну чергу, а також зменшує термін отримання послуги. Однак, 26% респондентів все ж таки надають перевагу отримання адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП – 26 % (рис. 2.18).



Рис. 2.18. Форми отримання адміністративних послуг

Примітка. Складено автором.

В процесі використання електронних засобів отримання адміністративних послуг важливим показником якості послуг служить вигляд та наповненість сайту установи, яка пропонує адміністративні послуги. За даним показником 31% респондентів відповіли, що сайт є доступним, має відмінний вигляд та наповнення. Однак 48%, що є найбільшою часткою в даному питанні вважають веб сайт ЦНАП достатньо прийнятним, незадовільним, або має певні недоліки оцінили 10% опитуваних (рис. 2.19).

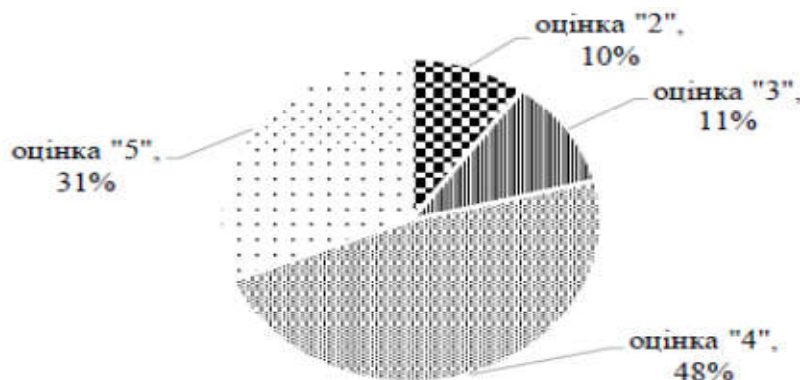


Рис. 2.19. Оцінка веб сайту Центру надання адміністративних послуг

Примітка. Складено автором.

Наступні питання анкети стосувались оцінки «особистого кабінету» та «корисність розміщеної інформації на сайті ЦНАП». Загалом користувачі електронних адміністративних послуг позитивно відповіли на дані питання,

вважаючи, що задля отримання послуг корисним була інформація сайту, де покроково подано інструкцію в частині отримання послуг.

Загалом, задля отримання електронної адміністративної послуги 30 ; опитаних користувались сайтом ЦНА, щоб спостерігати за станом виконання послуги, 18% використовували особистий кабінет, 15% ознайомились з інформацією про послуги, які надаються електронними засобами Центром, 14% використовували сайт ЦНАП задля попереднього запису на відвідування ЦНАП, 12% - отримання електронної консультації, 11% - перегляд стану електронної черги Центру.

Таким чином, на основі проведеного оцінювання якості надання електронних адміністративних послуг більшість респондентів визначили даний вид як перспективним та прозорим напрямом вирішення питань в частині отримання послуг в умовах обмеженого доступу до ЦНАП, однак все ж таки необхідно більше уваги приділити удосконаленню сайту, а також переліку послуг на які є попит.

Інформація, отримана від громадян, про якість послуг у процесі використання електронних ресурсів дає можливість органам публічної влади своєчасно реагувати на недоліки, що виникають під час надання послуг.

Підсумовуючи, слід зазначити, що завдяки використанню інтернет-платформ органами державної влади підвищується прозорість та і відкритість даних про адміністративні послуги, однак необхідним є навчання населення користуватися розробленими ресурсами.

Висновки до розділу 2

Надання електронних адміністративних послуг сприяє зростанню ефективності політико-адміністративного управління завдяки формуванню атмосфери довіри до влади, здатної надавати якісні послуги, доступні для всіх категорій громадян та орієнтовані на задоволення їх потреб. Електронні послуги є ознакою сучасної та ефективної держави, при їх наданні знижуються можливості корупційних дій державних службовців, громадянам надається

можливість оцінювати діяльність органів публічної влади, що формує у суспільства уявлення про якість інститутів та створює образ демократичності влади.

Механізми електронного уряду дозволяють підвищити якість надання адміністративних послуг за допомогою підвищення швидкості інформаційного обміну та автоматизації процесів обробки інформації, що призводить до скорочення термінів надання послуг, виключення надлишкових адміністративних процедур, зниження фінансових витрат громадян та державних структур.

Система управління якістю надання послуг через електронні засоби дозволяє реалізовувати наступні напрямки діяльності ЦНАП: підвищення рівня довіри населення, за допомогою формування репутації; мінімізувати соціальну напруженість; здійснення моніторингу якості адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3

ВЕКТОРИ РОЗВИТКУ МЕХАНІЗМУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування в органах публічної влади

Електронні системи урядів світу стали тим найпростішим і найдоступнішим способом надання державних та муніципальних послуг громадянам та бізнесу. Електронний уряд об'єднав у собі інформаційні технології, державних службовців та громадян, а також став новим способом взаємодії людини та машини.

Залежно від історичних факторів (менталітету) та способів взаємодії між громадянами та державними структурами, можна виділити три головні моделі функціонування е-урядування:

- континентально-європейська (країни Європи);
- англо-американська (США, Великобританія, Канада);
- азіатська (країни Азії) [75].

Континентально-європейська модель характеризується такими показниками:

- загальні державні інституції, такі як Єврокомісія, Європарламент, Європейський суд, рекомендаціями яких дотримуються всі країни Євросоюзу;
- високий ступінь інтеграції громадян та країн Євросоюзу з допомогою єдиної грошової одиниці, загального інформаційного простору, вільного переміщення капіталів, енергії та іншого;
- інформаційно-комунікаційні технології, інформаційні відносини та інформаційні потоки жорстко регулюються по всій території Євросоюзу [75].

У цій моделі уряду країни Євросоюзу ведуть свою діяльність, орієнтуючись на громадянські потреби, активно використовуючи передові інформаційно-комунікаційні технології. Державне управління дозволяє своїм

громадянам у режимі реального часу максимально успішно виконувати свій громадянський обов'язок за допомогою електронного голосування, отримувати в максимально комфортних умовах державні та муніципальні послуги, а також сплачувати штрафи та податки.

У своїй компетенції Євросоюз при формуванні е-урядування зробив головний акцент на єдності націй у всіх країнах, що входять до його складу.

Основною ж проблемою європейці вбачають у нездатності людей похилого віку максимально використовувати можливості е-урядування в силу комп'ютерної неграмотності, тоді як молоде покоління громадян Євросоюзу таких проблем не має.

Проте, незважаючи на цю проблему, європейці бачать в інформаційно-комунікаційних технологіях спосіб збереження багатонаціонального багатства європейських країн, внаслідок чого Євросоюз вкладає величезні гроші у розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, оскільки ці вкладення є інвестиціями в людину.

Як уже було сказано вище, застосування у державному управлінні інформаційно-комунікаційних технологій у Євросоюзі спирається на чітке європейське право. У всіх країнах Євросоюзу було прийнято національні закони, які регулюють наступні аспекти державного управління за допомогою е-урядування: Електронна торгівля; Захист даних; Електронні цифрові підписи; державні закупівлі.

Регулювання даних аспектів державного управління з використанням механізмів е-урядування дозволило спростити створення та розвиток автоматизованих інформаційних систем, розподілило обов'язки та функції державних органів та забезпечило дотримання прав та свобод мешканців країн Євросоюзу при взаємодії з державними та політичними інститутами.

Європейська стратегія даних, опублікована 19 лютого 2020 р., передбачає формування єдиного ринку даних, який вирішує проблеми, які були виявлені за допомогою різних політичних заходів та фінансування. Стратегія базується на чотирьох напрямках:

- міжгалузева система управління для використання даних та доступу. Включає пропозиції законодавчої бази для управління спільним європейським простором даних та перегляд існуючої політичної бази у цифровій економіці;
- інвестиції в дані та зміцнення можливостей інфраструктури Європи для розміщення, обробки та використання даних. Ключові дії включають запуск європейського ринку хмарних послуг;
- розширення прав та можливостей окремих осіб;
- спільний європейський простір даних у стратегічних секторах та сферах суспільного інтересу [28].

Порівняльний аналіз стратегій розвитку електронного урядування в країнах ЄС подано у додатку В.

До англо-американської системи належить Канада, яка одна з перших країн, зрозуміла всю важливість відкритості інформації органів державної влади і почала вирішувати цю проблему на початку дев'яностих років минулого століття. За п'ять років канадці модернізували свою систему державного управління з використанням е-урядування, яку можна поділити на чотири складові: Сайт Канади; інформаційний портал, що включає підпортали; проміжне програмне забезпечення, яке включає пошукову систему, автоматизовані інформаційні системи бізнес-процесів, системи впровадження програм та баз даних; програмне забезпечення інфраструктур, яке включає у себе системи електронного документообігу, електронного сховища та управління різними базами даних.

Реалізувавши цю систему, уряд Канади безпосередньо спілкується зі своїм населенням через найбільший державний портал, що включає близько п'ятисот підпорталів та сайтів. Громадяни практично перестали ходити на особистий прийом до канадських органів публічної вади, надаючи перевагу спілкуватися з ними через Інтернет. Крім того, уряд Канади відмовилося від ведення паперового документообігу. Все це дозволило скоротити витрати державного бюджету країни на мільярди доларів.

Американська модель суттєво відрізняється від європейських моделей

побудови державних систем управління з використанням е-урядування, що обумовлюється системою державних органів, а також менталітетом та традиціями американського суспільства. Як і більшість розвинених країн США розробили систему переходу на державне управління з використанням е-урядування у дев'яності роки минулого століття. Перехід розпочався із внесенням доопрацювань до Закону «Про свободу інформації» (The Freedom of Information Act) та прийняттям нових законів, що регулюють державне управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Ці нормативні правові акти описують перехід на державне управління з використанням систем е-урядування та покращення якості роботи уряду США такими методами:

- спрощення отримання доступу до інформації;
- полегшення пошуку інформації;
- виключення дублюючих функцій державних органів;
- використання службовцями електронних цифрових підписів;
- розвиток електронної торгівлі та електронного документообігу;
- надання якісних адміністративних послуг громадянам та організаціям [1].

Метою впровадження механізмів e-Government у державне управління у США було скорочення витрат федерального бюджету на величезний державний апарат та підвищення якості наданих державних послуг громадянам. Крім того, за допомогою механізмів e-Government підвищувалася прозорість управлінських рішень, що приймаються урядом, та гарантувалася свобода та доступність інформації [4].

Говорячи про азіатську модель, не можна не відзначити, що в азіатських країнах управлінню властива особлива специфіка та корпоративна культура, заснована на чіткій ієрархії підпорядкування нижчих посад вищим.

Формуючи модель так званої «електронної демократії», основний наголос уряд Південної Кореї зробив на впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у сфері освіти та культури, а також задоволення потреб громадян у

інформації. Ця модель була настільки ефективною, що у 2010 році Організація Об'єднаних Націй визнала її однією з найкращих [73]. Модель «електронна демократія» користується великою повагою серед корейців, а також перевершує системи інших країн. Громадяни за допомогою цієї моделі можуть не тільки сидячи вдома робити покупки через мережу Інтернет, а й користуватися державними послугами. На вулиці можна зустріти спеціальні інформанти, через які також можна користуватися адміністративними послугами та роздрукувати будь-який документ. Ще однією особливістю корейської системи державного управління з використанням e-Government є охоплення майже на всій території країни високошвидкісним інтернетом.

Розглянувши моделі побудови державного управління з використанням систем e-Government, можна зробити висновок, що керівництва країн, вбачають величезний потенціал у розвитку та застосування інформаційно-комунікаційних технологій при управлінні послугами. Для ефективного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність державних інститутів та життя суспільства, уряди розробляють моделі державного управління з використанням систем e-Government, які обов'язково включають поширення мереж зв'язку на територіях країн, збільшення швидкості мережі Інтернет, покращення якості послуг, а також підвищення доступності інформації. Всі ці методи підвищують рівень довіри населення до e-Government та до самих державних інститутів, а також дозволяють заощаджувати значну кількість коштів бюджетів.

На основі проведеного дослідження зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування слід виділити, що основними спільними функціями усіх країн є забезпечення прозорості інформації про діяльність органів державної влади, надання безперешкодного доступу громадянам та інститутам громадянського суспільства до процесу експертизи та підготовки проектів рішень державних структур; підвищення доступності та якості державних послуг для суспільства, скорочення та спрощення процедур адміністративних витрат; підвищення якості управлінських та адміністративних процесів,

забезпечення належного рівня інформаційної безпеки та контролю за результативністю діяльності органів державного управління; автоматизація процесів управління та надання послуг, розширення переліку електронних державних послуг (видача дозволів, реєстрація актів громадянського стану, прав власності, об'єднань громадян, суб'єктів підприємницької діяльності, легалізація документів, нострифікація, верифікація, призначення пенсій, субсидій, тощо).

В даний час Україна при впровадженні та розвитку своєї моделі державного управління з використанням електронного уряду, враховує досвід іноземних держав, але розвиває свій вектор напрямку подальшого розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

3.2. Новітні тренди розвитку електронного урядування в Україні

Досягнення нової якості управління на державному та місцевому рівнях можливе в умовах зміни форми управлінської діяльності на основі цифрового подання інформації, використання наскрізних цифрових технологій та єдиних цифрових інформаційних платформ.

Зміни, що відбулись на основі проведеної адміністративної реформи посприяли впровадженню новітніх підходів до побудови взаємодії державних органів та суспільства, впроваджуючи електронне урядування.

Впровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування дало змогу сформувати та реалізовувати проекти з використанням електронних засобів.

Зокрема, Київською міською радою розроблено платформу «Міські сервіси», де подано перелік послуг, якими можуть скористатись кияни з використання електронних засобів (рис. 3.1). Інформаційно-телекомунікаційна модель електронного урядування міста Києва подана у додатку Г.

Платформа «Міські сервіси» безпосередньо спрямована на підвищення ефективності державного та муніципального управління, що пов'язано з

впровадженням цифрової економіки, яка надає великі можливості для розвитку системи управління, надання адміністративних послуг, створюючи нові можливості для взаємодії населення та суб'єктів господарювання з державою.

З огляду на пророблену роботу щодо впровадження електронного урядування, з метою підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, особливе значення набувають питання цифровізації процесів муніципального управління. З одного боку, це безпосередньо пов'язано із цифровою парадигмою розвитку як держави, так і суспільства загалом. З іншого боку, це пов'язано з необхідністю участі муніципального управління у реалізації національних проектів, які повинні бути впроваджені у кожному муніципалітеті.

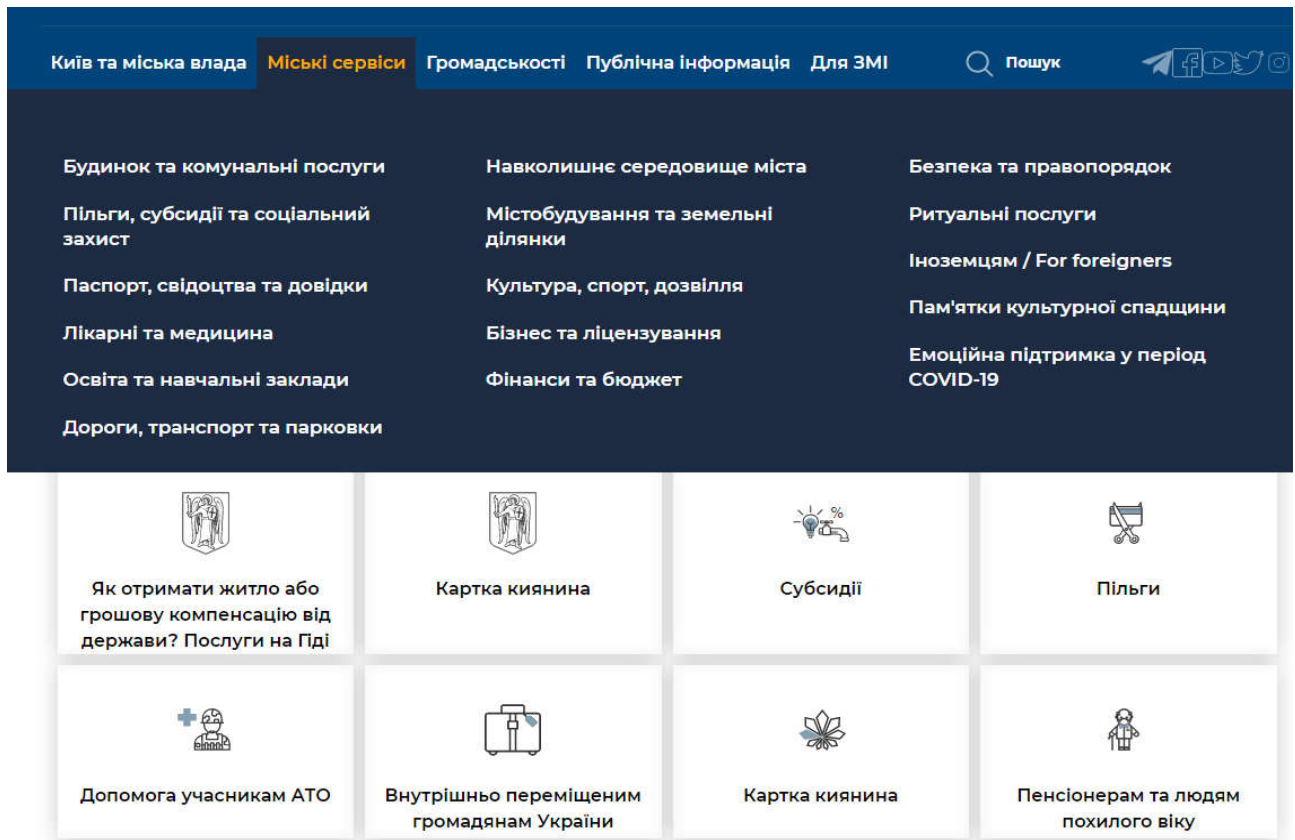


Рис. 3.1. Платформа «Міські сервіси» Київської міської ради

Примітка. Складено автором.

Діяльність органів місцевого самоврядування передбачає безпосередню та обов'язкову участь населення, виходячи зі своїх інтересів, у вирішенні питань місцевого значення. Тоді як функціонування місцевих органів має бути

спрямоване на підвищення ефективності взаємодії з населенням та орієнтоване на визначення соціальних та економічних проблем населення, залучення їх до місцевого управління та вироблення способів вирішення існуючих проблем.

Саме в даному напрямку Київською міською радою розроблено на сайті платформу «Громадський бюджет», який створено з метою залучення населення м. Києва до подання громадських бюджетів, за результатами яких вибирається кращий проект та здійснюється його реалізації за рахунок коштів з місцевого бюджету (рис. 3.2).

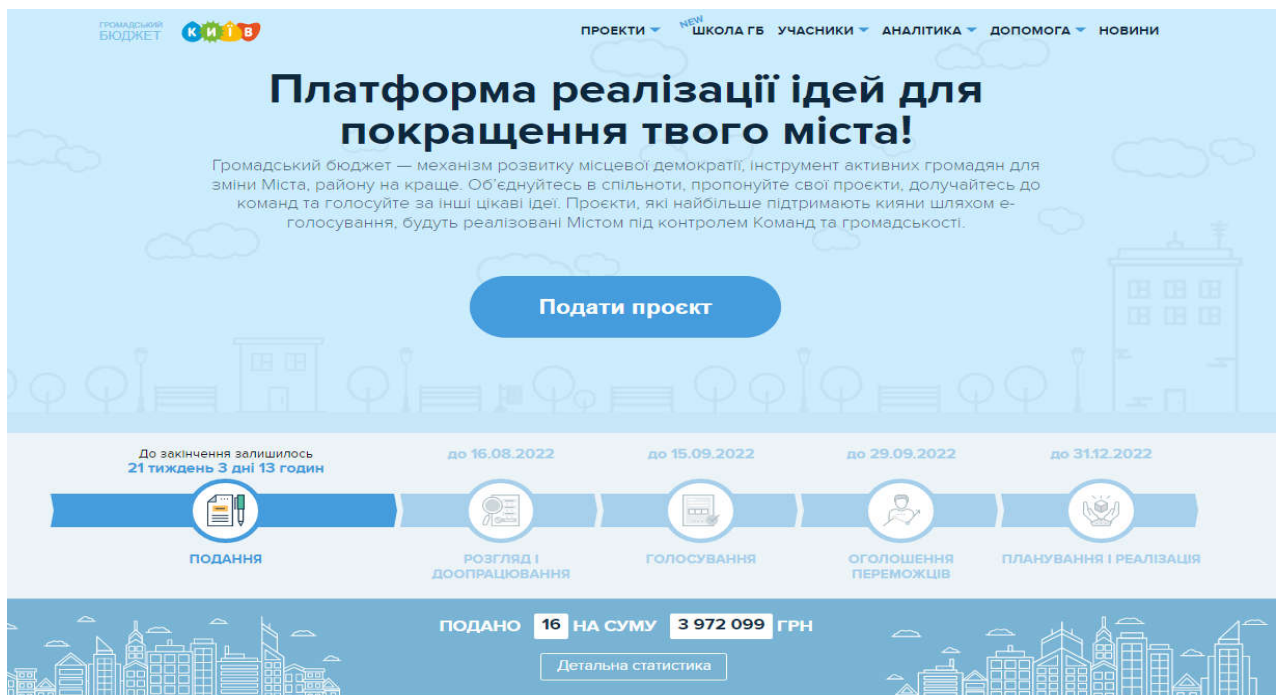


Рис. 3.2. Платформа «Громадський бюджет» Київської міської ради

Примітка. Складено автором.

З метою підвищення ефективності взаємодії населення з органами місцевого самоврядування пропонуємо створити портал «Добрі справи», що надасть можливість жителям м. Києва взаємодіяти з органами виконавчої влади та вирішувати конкретні проблеми, вносити пропозиції без заповнення документів у паперовому вигляді, тобто зареєстровані користувачі можуть повідомити про проблеми бізнесу, висловити подяку, внести пропозицію та інші можливості, у тому числі з за допомогою мобільного додатка.

Передбачається, що новий інформаційний ресурс дозволить значно скоротити терміни обробки звернень, отриманих через портал за рахунок часу, необхідного на пересилання звернення та отримання додаткової інформації. Виходячи з вищесказаного, можна дійти висновку, що розглянуті портали сприяють підвищення якості надання муніципальних послуг та розширення форм взаємодії громадян із органами влади.

На думку Ю.Л. Мохової «ключовими цифровими трендами в 2020 році є: головним джерелом конкурентоспроможності; розвиток сфери Інтернету речей; цифровізація або цифрові трансформації бізнесу та галузей економіки; поширення бізнес-моделей, що належать до ідеології економіки спільного користування; віртуалізація фізичних інфраструктурних ІТ-систем та перехід до сервісних моделей; штучний інтелект; цифрові платформи як джерела формування цінності в цифровій економіці» (табл. 3.1) [26].

Таблиця 3.1

Цифрові тренди України [26]

2000-2018	2019	2020-2030
Швидкий Інтернет Смартфони Персональні комп'ютери Інформація в хмарах Соціальні мережі	Розумні будинки Носимі пристрої Дрони Датчики, сенсори Нанотехнології Аналітики великих даних	Технології імплантатів Штучний інтелект Робототехніка Блокчейн та криптовалюта Розподілені обчислення Самокеровані машини Економіка спільного користування Нові технології в енергетиці Електронний уряд Відкриті дані Кібербезпека

Ю. Мохова зазначає, що «зادля ефективного розвитку зазначених трендів, необхідним є подолання бар'єрів, серед яких: відсутність системи правил, регламентів, стандартів збирання, класифікації, зберігання та використання даних (національний, регіональний, галузевий та інші рівні); проблеми захисту інтелектуальної власності; проблеми щодо захисту даних, ризики кібербезпеки; відсутність у громадян достатніх компетентностей роботи з даними (цифрових навичок), відповідної освіти, професій» [26].

Перш ніж здійснювати комплексний процес впровадження цифрових технологій у муніципальне управління, необхідно навчити муніципалітети працювати з даними і отримувати з них максимум користі для підвищення якості та рівня життя городян.

Тому з метою створення сприятливих умов для впровадження комплексу технічних рішень, спрямованих на підвищення якості управління міськими ресурсами, необхідним є навчання або перепідготовка як працівників, так і населення щодо використання електронних адміністративних послуг, а також надання інформації про переваги та недоліки використання послуг електронними засобами.

Основні напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування сформовано та подано у додатку Д.

Розвиток електронного урядування органами місцевого самоврядування спрямоване на підвищення якості та ефективності управлінських процесів у міському господарстві внаслідок мінімізації помилок та скорочення часу здійснення процесів, оптимального використання ресурсів та залучення жителів до вирішення питань, безпосередньо пов'язаних з життєдіяльністю муніципалітету через застосування цифрових інструментів збору та аналізу даних.

Таким чином, перехід на цифрове автоматизоване забезпечення управлінських процесів та різних їх аспектів на рівні муніципального управління сприяє запобігання усунення муніципальної влади від вирішення завдань, спрямованих на підвищення рівня та якості життя населення. На сьогоднішній день досягнуто значного прогресу в трансформації муніципального управління в контексті цифровізації, до якого можна віднести впровадження технологій безпаперового документообігу в органах влади та управління, здійснення міжвідомчої електронної взаємодії, розвиток ІТ-інфраструктури, створення державної інфраструктури хмарних обчислень, розроблений та представлений до користування комплекс відкритих даних суспільно значущою інформації.

Однак рішення, які ініціюються органами державної влади у сучасних реаліях, меншою мірою враховують інтереси та специфіку функціонування органів місцевого самоврядування. Крім того, понад 80 % органів місцевого самоврядування вимушені працювати у сфері цифровізації в умовах фінансової незабезпеченості бюджету. Оскільки в умовах дефіциту бюджету органи місцевого самоврядування не мають достатньо коштів та кадрів, які мають необхідний досвід та кваліфікацією, для вирішення питань, пов'язаних із цифровізацією процесів їхньої діяльності [66].

Забезпечити вирішення означених проблем і перехід на «електронне урядування» муніципального управління можливо, насамперед, внаслідок внесення необхідних змін до Закону України «Про місцеве самоврядування» в частині фінансового забезпечення, а також можливості допомоги у фінансуванні найкращих громадських бюджетів.

Також, важливим, в процесі впровадження електронного є допомога у забезпеченні компетентними кадрами та методична підтримка органів місцевого самоврядування у сфері цифровізації з метою підвищення ефективності робіт із цифровізації муніципального управління. У зв'язку з чим необхідно виробити офіційно регламентований механізм тісної взаємодії державних та регіональних органів влади з органами місцевого самоврядування.

Усунення зазначених вищевикладених проблем та реалізація запропонованих рекомендацій може суттєво підвищити ефективність роботи з цифровізацією муніципального управління та забезпечити участь місцевого самоврядування у вирішенні загальнонаціональних завдань.

У таких реаліях цифровізація буде сприяти вирішенню існуючих соціальних проблем, спрощуючи комунікації між державою, бізнесом та населенням, забезпечуючи зростання якості та швидкості надання послуг, підвищення їх продуктивності та результативності.

Висновки до розділу 3

Вивчення зарубіжного досвіду системи надання послуг електронними засобами дозволяє визначити основні напрями реформування системи державних послуг в Україні, серед яких слід виділити: створення уповноваженого органу, відповідального за реалізацію програми підвищення якості надання електронних послуг; розвиток інфраструктури для вдосконалення системи інформування потенційних споживачів про електронні послуги та порядок їх надання; створення системи належного навчання державних службовців щодо ефективного обслуговування споживачів послуг; підвищення ефективності державної служби, підвищення відповідальності та підзвітності органів влади перед громадянами; підвищення клієнтоорієнтованості, відкритості доступу до даних, необхідних для взаємодії з державою; перехід до максимального використання мобільних пристроїв надання електронних послуг, інформування, оповіщення; надання всіх масових та соціально значущих послуг повністю в електронному вигляді; підвищення рівня довіри громадян до використання електронного підпису; реалізація орієнтації на інтереси та потреби заявників у різних життєвих та ділових ситуаціях.

Для збільшення залученості та обізнаності громадян щодо політики у сфері надання послуг електронними засобами необхідно проводити регулярні роз'яснювальні компанії за допомогою випуску періодичних видань, публікацій інформації на Інтернет-порталах про те, що відбувається у сфері державних послуг, цілі та завдання реформи надання послуг, хід проведення реформи, кращі досягнення, проблеми, що виникли. Сторінки порталів необхідно доповнити навчальними, інтерактивними відео з описом послуг, якими можна скористатись та як її отримати в електронній формі, в тому числі описати технічні деталі.

ВИСНОВКИ

Дослідження механізму впровадження електронного урядування в органах публічної влади дало можливість зробити висновки теоретичного та практичного характеру:

З метою оптимізації органів державного управління, скорочення бюджетних видатків та підвищення ефективності економічної системи необхідним стало переведення послуг в онлайн-режим. Інноваційні технології дозволяють досягати суттєвого зростання економічних показників, перекладати в онлайн всі послуги, а тим самим підвищувати ефективність економічної системи.

На основі дослідження сутності поняття «електронне урядування» визначено, що дане поняття слід трактувати як форму організації публічного управління, що виявляється у взаємодії громадян, приватного бізнесу та державних органів на засадах впровадження цифрових технологій, що у підсумку сприятиме прозорості та ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, а також задоволеності споживачів отриманими послугами».

Основними передумовами впровадження електронного урядування в органах публічної влади є економічні, організаційні, правові, технологічні, а також кадрові.

Впровадження електронного урядування у публічному управлінні має бути орієнтований на тісну взаємодію державних владних структур, приватного бізнесу та громадян з метою ефективного вирішення проблем суспільства,

шляхом співробітництва та розвитку професіоналізму індивідуальних користувачів затребуваної інформації у політичних, економічних та цивільно-громадських процесах.

Основою впровадження електронного урядування послужило прийняття ряду законодавчих актів, які спрямовані на наданні доступної інформації, шляхом використання інформаційних технологій, а також надання якісних послуг, а також уникнення корупції.

Електронні адміністративні послуги слід вважати адміністративними послугами, які надаються шляхом використання інформаційних технологій. Тобто, органи публічної влади формують перелік адміністративних послуг, які будуть надаватись шляхом впровадження електронного урядування, а суб'єкти звернення їх отримувати.

Окрім того, властивістю електронних адміністративних послуг є вільний та швидкий доступ за допомогою інтернету до послуг не звертаючись до центрів надання адміністративних послуг. Використання електронних послуг надає споживачу можливість здійснювати контроль за процесом реалізації адміністративної послуги.

В процесі надання адміністративних послуг засобами електронного урядування вирішуються триєдинні завдання: забезпечення державного апарату ефективними засобами надання адміністративних послуг та прийняття управлінських рішень; забезпечення бізнесу та громадян ефективними засобами отримання різноманітних е-сервісів; організація електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу.

Державне управління електронного урядування здійснюється державними органами, які відповідно до Конституції України поділяють на наступні рівні: центральний – Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, міністерства і відомства, статус яких прирівняний до державних; регіональний – обласні, районні, міські Києва та Севастополя, Автономної республіки Крим державні адміністрації та територіальні органи центральних

органів виконавчої влади; локальний – сільські, селищні, міські, районні ради, в тому числі Києва, Севастополя, Автономної Республіки Крим

В сучасних умовах єдиним державним веб-порталом електронних послуг в Україні є «Портал Дія», який впроваджено у 2020 р. Міністерством цифрової трансформації України, задля забезпечення доступу до електронних послуг, яких на сьогодні є 50 видів, а також інформації з 10 національних електронних інформаційних ресурсів. Послуги на Порталі Дія згруповано для фізичних осіб та бізнесу, де відповідно здійснюється розподіл на категорії, якими можуть скористуватись користувачі.

Надання адміністративних послуг здійснюють Центри надання адміністративних послуг, які створюються та функціонують при органах місцевого самоврядування, а також районних адміністраціях. Створення даних центрів було закладено Законом України «Про адміністративні послуги».

Станом на 01.09. 2021 р. в Україні функціонує 1047 ЦНАП, у тому числі 1003 ЦНАП функціонує в ОТГ. Надання адміністративних послуг у Голосіївському районі м. Києва здійснюється Центром надання адміністративних послуг, який створено Голосіївською районною в місті Києві державною адміністрацією. Враховуючи поширення коронавірусної інфекції COVID-19 в Україні, протягом 2019-2020 рр. діяльність Центру надання адміністративних послуг здійснювалась в дистанційному режимі, шляхом надання послуг засобами електронного зв'язку, що дало змогу забезпечити надання послуг та виконувати запити на отримання послуг.

Доступність та якість електронних адміністративних послуг є найважливішими критеріями оцінки ефективності їх надання органами державного та муніципального управління у межах адміністративної реформи. Задля визначення якості наданих електронних послуг здійснено опитування споживачів послуг з використанням розробленої анкети. Метою досліджень були виявлення та оцінка рівня загальної задоволеності громадян якістю електронних адміністративних послуг, що надаються Центром надання адміністративних послуг Голосіївської районної в місті Києві державної

адміністрації. В опитуванні прийняли участь 160 респондентів усіх вікових категорій.

На основі проведеного оцінювання якості надання електронних адміністративних послуг більшість респондентів визначили даний вид як перспективним та прозорим напрямом вирішення питань в частині отримання послуг в умовах обмеженого доступу до ЦНАП, однак все ж таки необхідно більше уваги приділити удосконаленню сайту, а також переліку послуг на які є попит. Інформація, отримана від громадян, про якість послуг у процесі використання електронних ресурсів дає можливість органам публічної влади своєчасно реагувати на недоліки, що виникають під час надання послуг.

У зарубіжних країнах впровадження електронного урядування здійснюється на основі моделей.

Основу англо-американської моделі інформатизації держави становлять: виключення надлишкових функцій органів влади, сервісне надання державним громадянам послуг, а також задоволення потреб громадян за допомогою інформаційних технологій. Дана модель сприяє розвитку транзакцій, оплати максимальної кількості послуг у мережі Інтернет, що суттєво економить бюджетні кошти.

Континентально-європейська модель електронного уряду відрізняється існуванням наддержавних інституцій, рекомендації яких є обов'язковими для виконання всіма країнами Європейського Союзу; високим ступенем інтеграції європейських народів і країн, що виражено в єдиній валюті, в єдиному європейському інформаційному просторі, у вільному пересуванні капіталів, енергії, інформації; жорстким законодавством, що регулює інформаційні відносини та інформаційні потоки, що циркулюють у європейському інформаційному просторі.

Азіатську модель електронного уряду відрізняє специфічний стиль управління, азіатський тип корпоративної культури та багатопланова система державного управління, організованого за принципом ієрархічної піраміди.

Створення, впровадження та успішне функціонування електронного уряду, незважаючи на різноманітність представлених моделей, ґрунтується на розвитку наступних напрямів: запровадження тотального електронного документообігу всередині країни; максимального переведення в електронну форму взаємовідносин держави та громадянського суспільства; використання мережі Інтернет для організації інтерактивного зв'язку та встановлення ефективного зворотного зв'язку державних органів з населенням; формуванні діалогічної за формою політичної комунікації, що забезпечує контроль за управлінською діяльністю уряду як у процесі прийняття рішень, і у реалізації.

Слід зазначити, що в умовах розвитку інформаційного суспільства дедалі більше виникає необхідність розвитку електронних каналів взаємодії органів державної влади із населенням. Зарубіжний досвід такої взаємодії показав, що при використанні електронних сервісів не лише громадяни, а й суб'єкти малого та середнього бізнесу отримують доступ до найбільш високоякісних послуг. При цьому витрати, понесені на надання самих послуг значно знижуються.

Оцінка діяльності громадянами ефективності діяльності державних та муніципальних органів, що надають державні послуги, є елементом проведеної в країні адміністративної реформи, метою якої є створення ефективної та спрямованої на потреби суспільства системи державної та муніципальної служби. Сама думка про таку оцінку має величезний потенціал. Але для отримання дійсно об'єктивної інформації про діяльність органів влади та їх посадових осіб з метою оперативного вирішення проблемних питань, пов'язаних з наданням державних послуг, необхідно правильно сформулювати та законодавчо закріпити чинний механізм збирання та обробки відгуків громадян.

Таким чином, з урахуванням цільових орієнтирів до основних напрямів розвитку електронного урядування слід віднести:

- підвищення рівня відкритості державних органів та участі представників бізнес-структур та громадянського суспільства у прийнятті державних рішень;

- підвищення рівня якості надання електронних послуг та їхньої доступності на основі розвитку та використання інформаційних технологій;
- підвищення ефективності витрачання бюджетних коштів на виробництво, розвиток, модернізацію та експлуатацію інформаційно-комунікаційних технологій у державних органах;
- підвищення якості підготовки спеціалістів галузі інформаційних технологій;
- підвищення рівня інформаційної безпеки, забезпечення можливості передплати отримання інформації сайтів державних органів електронною поштою;
- розвиток принципів електронної демократії, розширення практики онлайн-консультацій органів публічної влади з представниками бізнес-структур та громадянського суспільства.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні. URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09auurju.pdf> (дата звернення 17.09.2021).
2. Аналітика. Дія. URL: <https://data.gov.ua/stats2/common> (дата звернення 28.04.2021).
3. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації : результати дослідження / за ред. І.Г. Малукової. К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.
4. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. К.: Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
5. Голубуцький О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. Київ: ЗАТ «Атлант UMS», 2002. 173 с.
6. Демкова М.С., Фігель М.В. Доступ до інформації та електронне урядування. Київ: Факт, 2004. 336 с.

7. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року №474-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

8. Дмитренко В. І. Нормативно-правове регулювання впровадження електронного урядування на місцевому рівні в Україні. *Право та державне управління*. № 4 (29). Том 2. 2017. С. 55-61.

9. Дмитренко В. І., Чукут С.А. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу. *Публічне урядування*. № 5 (10). 2017. С. 293-303.

10. Електронне урядування : підручник / за заг. Ред. Проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. Проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. К. : НАДУ, 2014. 352 с.

11. Електронні послуги: досвід, довіра, доступність. Київ: Міністерство цифрової трансформації. 2021. 81 с.

12. Жекало Г. І. , Заяць М. Я. , Вакун О. В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. №8. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/54.pdf (дата звернення 17.09.2021).

13. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг. URL: <http://www.me.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

14. Карпенко О. В. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.-практ. семінару, 19 квіт. 2013 р. Дніпропетровськ, 2013. С. 41–44.

15. Камінська Т., Камінський А., Пасічник М., Чукут С. Зарубіжний досвід упровадження електронного врядування. Київ: НАДУ, 2008. 200 с.

16. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.

17. Клименко І. В. Технології електронного врядування. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 192 с.
18. Клименко І. В., Панчук А. М., Ралдугін Є. О., Литвинова Г. С. Моделювання, інформаційні системи і технології в державному управлінні: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 263 с.
19. Коновал В.О. Механізми впровадження електронного урядування: регіональний аспект на прикладі міста Києва. *Управління сучасним містом: Щомісячний науково-практичний журнал*. 2015. № 1-2/1-6(49-50).
20. Коновал В.О. Модель державного управління електронним урядуванням на місцевому рівні на прикладі міста Києва. *East European Scientific Journal*. 2017. № 10 (26), part 2. С. 38-47.
21. Коновал В.О. Світовий досвід впровадження електронного урядування. *Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe (East European Scientific Journal)*. 2016. Volume 3. Issue 13. P. 48-53.
22. Конституція України: Верховна Рада України від 28 червня 1996 р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws> (дата звернення 17.09.2021).
23. Концепція розвитку цифрових компетентностей: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.03. 2021 № 167-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).
24. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=250287124> (дата звернення 17.09.2021).
25. Костенко І.В. Основні принципи електронного урядування. *Часопис Київського університету права*. 2019. №4. С.117-121.
26. Мохова Ю.Л. Концептуальні засади формування механізмів е-урядування в умовах цифровізації. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2021. Вип. 3(19). URL: <https://www.inter-nauka.com/issues/administration2021/3/7419> (дата звернення 17.09.2021).

27. Мохова Ю.Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 2 (29). С.22-28.

28. Мохова Ю.Л. Розвиток електронного урядування України в умовах цифрових перетворень: монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2021. 434 с.

29. Мохова Ю.Л. Теоретичні засади розвитку механізму електронного урядування в Україні. *Наукові перспективи*. 2020. №5(5). С.386-395.

30. Мохова Ю.Л., Орлова Н.С. Європейські орієнтири цифрових трансформацій у електронному урядуванні. *Наукові перспективи*. 2021. №7(13). С.97-106.

31. Офіційний інтернет-портал електронних послуг міста Києва. URL: <https://es.kievcity.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

32. Офіційний інтернет-портал «Громадський бюджет». URL: <https://gb.kyivcity.gov.ua/gbk> (дата звернення 17.09.2021).

33. Офіційний сайт Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації. URL: <https://nkrzi.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

34. Офіційний сайт Центру надання адміністративних послуг Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. URL: <https://golos.kyivcity.gov.ua/content/centr-nadannya-administratyvnyh-poslug.html> (дата звернення 17.09.2021).

35. Офіційний сайт Міністерство економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA> (дата звернення 28.04.2021).

36. Офіційний сайт Міністерство інформаційної політики URL: <https://mir.gov.ua/> (дата звернення 28.04.2021).

37. Офіційний сайт Міністерство освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua> (дата звернення 28.04.2021).

38. Офіційний сайт Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення 28.04.2021).

39. Офіційний сайт Міністерство юстиції України. URL: <https://minjust.gov.ua/> (дата звернення 28.04.2021).

40. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування: розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 березня 2010 р. № 360-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/nras/243301906> (дата звернення 28.04.2021).

41. Положення про Центр надання адміністративних послуг. URL: <https://golos.kyivcity.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

42. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення 28.04.2021).

43. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 1 серпня 2002 року №683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text> (дата звернення 28.04.2021).

44. Про електронний документ та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 №851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення 28.04.2021).

45. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 року №852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення 28.04.2021).

46. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 №2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 28.04.2021).

47. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2021-2022 роках: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2021 р. №149-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/149-2021-%D1%80#Text> (дата звернення 17.09.2021).

48. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг URL: постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF> (дата звернення 17.09.2021).

49. Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 р. № 275-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/275-2017-%D1%80> (дата звернення 17.09.2021).

50. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 28.04.2021).

51. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 №2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 28.04.2021).

52. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31 липня 2000 року №928/2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text> (дата звернення 28.04.2021).

53. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 28.04.2021).

54. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 №75/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

55. Про науково-технічну інформацію: Закон України від 25.06.1993 №3322-XII. URL:<https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

56. Про Національне агентство з питань інформатизації при Президентіві України: Постанова Кабінету Міністрів України від 10 липня 1995 р. №505. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

57. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 №74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

58. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 №537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

59. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: Указ Президента України від 20 жовтня 2005 року №1497/2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 28.04.2021).

60. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

61. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

62. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. URL: <http://www.kmu.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

63. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua> (дата звернення: 23.11.2018).

64. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01. 2018 р. № 67-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show> (дата звернення 17.09.2021).

65. Про схвалення Стратегії реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в Україні на період до 2017 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.03.2015 р. № 227-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua> (дата звернення 17.09.2021).

66. Сиченко В.В., Пугач А.М., Мареніченко В.В., Хитько М.М. Механізми державного регулювання розвитку інформаційного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. №5-6. С.76-80.

67. Соломко Ю.І. Стан впровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2018. – Вип. 3 (62). – С.102–109.

68. Ткачова Н.М. Іваницька О.М, Казанська О.О. Цифрова трансформація сфери адміністративних послуг. *Публічне управління та інновації*. Львів: Растр-7, 2021. С.57-59.

69. Фурашев В. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє. Київ: Інжиніринг, 2005. 215 с.

70. Цивільний кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення 28.04.2021).

71. Чукут С.А. Електронний уряд: науково-практичний довідник / Уклад.: С.А. Чукут, І.В. Клименко, К.О. Линьов; за заг. ред. С.А. Чукут. К. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів, 2007. 70 с.

72. Buss T. Open Data Policy and Practice Source title: Encyclopedia of Information Science and Technology, Third Edition. URL: <https://www.igi-global.com/book/encyclopedia-information-science-technology-third/76156> (дата звернення 17.09.2021).

73. Directive 2006/123/EC of European Parliament and the Council of 12 December 2006 on services in the internal market. URL: <http://eur->

lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=CELEX:32006L0123 (дата звернення 17.09.2021).

74. Europe 2020 strategy. European Commission. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/framework/europe-2020-strategy_en (дата звернення 28.04.2021).

75. E-government Council of Europe. URL: <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp> (дата звернення 17.09.2021).

76. Fan Q. E-Government Development at the Local Level in Australia Using a Framework for Connected E-Government. DOI: 10.4018/IJEEI.2018070104

77. Mr. Jens-Are Enoksen What is E-Government. Performance Auditing on e-Government: Proceedings from the INTOSAI Standing Committee on IT Audit. Moscow, Russia, 2004. P.24.