

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

Економічний факультет

Кафедра економіки та менеджменту

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: «ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ У
ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»

Виконав: студент 4 курсу, групи ЕЛ- 41
Спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»
Освітньо-професійної програми
«Публічне управління та
адміністрування»

_____ А.А. Кляп

Керівник наукової роботи: кандидат
економічних наук, доцент

_____ Я.В. Кононенко

Рецензент: кандидат економічних наук,
доцент

_____ О. В. Кот

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Факультет: економічний

Кафедра економіки та менеджменту

Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Ганна ДОРОШЕНКО

(підпис)

(ім'я, прізвище)

« 07 » червня 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ)

_____ Кляпа Андрія Андрійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Електронне урядування та електронні послуги у публічному управлінні»

керівник роботи Яна Володимирівна Кононенко, канд. екон. наук., доц. кафедри економіки та менеджменту

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “ 13 ” квітня 2023 року
№ 2101-5/699

2. Строк подання студентом роботи 06.06.2023

3. Перелік питань, які потрібно розробити: сутність електронного урядування та електронних послуг, рівні взаємодії електронного уряду, регіональні моделі е-

урядування, мета, принципи, цілі, завдання, переваги та недоліки е-урядування, аналіз стану електронного урядування в Україні, аналіз зарубіжного досвіду е-урядування, удосконалення електронного урядування.

4. План роботи

№ з/п	Послідовність підготовки кваліфікаційної роботи	Термін завершення етапів роботи
1.	Вибір теми і подання заяви на ім'я завідувача кафедри про обрання теми кваліфікаційної роботи	09.09.2022
2.	Формулювання та оформлення завдань кваліфікаційної роботи	20.09.2022
3.	Узгодження з керівником плану кваліфікаційної роботи	04.10.2022
4.	Підготовка першого розділу роботи	16.02.2023
5.	Збір і обробка емпіричних даних та їх узагальнення в другому розділі роботи	06.05.2023
7.	Написання вступу, висновків та рекомендаційного підрозділу кваліфікаційної роботи	09.05.2023
8.	Подання чорнового варіанту всієї кваліфікаційної роботи керівнику	26.05.2023
9.	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру економіки та менеджменту	06.06.2023

5. Дата видачі завдання 20 вересня 2022 р.

Здобувач вищої освіти

_____ **А. А. КЛЯП**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ **Я. В. КОНОНЕНКО**
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	9
1.1 Теоретичні засади електронного урядування та електронних послуг	9
1.2 Мета, принципи, цілі, завдання, переваги та недоліки е-урядування	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ	27
2.1 Стан електронного урядування та електронних послуг в Україні.....	27
2.2 Зарубіжний досвід електронного урядування та електронних послуг	38
2.3 Напрямки удосконалення електронного урядування та електронних послуг в Україні.....	46
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54

ВСТУП

Актуальність. У сучасному світі, де цифрові технології швидко розвиваються, електронне урядування стає стратегічним напрямком діяльності держави, Україна не залишається осторонь цього тренду. Країна активно впроваджує, розвиває електронне урядування та електронні послуги, що відповідають прийнятим міжнародним стандартам. Для України впровадження е-урядування та е-послуг має велике значення з погляду покращення ефективності публічного управління та сприяння взаємодії між органами влади та громадянами. Це особливо актуально в контексті протидії корупції та недостатньої прозорості в державних процесах в умовах суспільного розвитку, оскільки транспарентність та відкритість діяльності державних інституцій є необхідною умовою задля забезпечення довіри громадян до органів влади, а також подальшої євроінтеграції України.

Розвиток електронного урядування є одним з ключових завдань, які поставлені перед урядом. Це визначено в Стратегії інформаційної безпеки на період до 2025 року, Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки, Стратегії розвитку інформаційного суспільства, Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», Концепції розвитку електронного урядування в Україні, Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року, Цілях сталого розвитку України на період до 2030 року та в плані пріоритетних дій Уряду на 2023 рік.

Реалізація ефективної стратегії електронного урядування в Україні має і надалі залишатися одним з пріоритетних завдань держави. Інформаційні та комунікаційні технології швидко розвиваються, що відкриває безліч можливостей для впровадження електронного урядування та електронних послуг в публічне управління. Ці технології забезпечують швидкий та зручний доступ до послуг для громадян і підприємств, сприяють підвищенню ефективності та прозорості державного апарату.

Електронне урядування та електронні послуги дозволяють полегшити процес комунікації та взаємодію між владою та громадянами. Громадяни можуть звертатися до державних органів та отримувати необхідні послуги онлайн, що зменшує бюрократичні процедури та економить час. Цей підхід допомагає покращити якість обслуговування та збільшити задоволеність громадян у взаємодії з органами влади.

Е-урядування, використовуючи передові технології, забезпечує швидкий та зручний доступ громадян до різноманітної інформації. Це відкриває безліч можливостей задля ефективної комунікації між державою та громадськістю. Громадяни можуть одержувати актуальну інформацію щодо рішень, політики та програм уряду, а також брати участь у консультаціях та обговореннях стосовно важливих питань. Такий відкритий діалог забезпечує прозорість та довіру між урядом та громадськістю, сприяючи спільному розв'язанню проблем та формуванню демократичних рішень.

У сучасному демократичному суспільстві державна політика акцентується на створенні сприятливих умов та інфраструктури задля ефективного функціонування е-урядування.

Загалом, електронне урядування та електронні послуги в публічному управлінні мають потенціал задля покращення якості життя громадян, ефективності державних структур та забезпечення взаємодії між владою та суспільством.

Питання електронного урядування є актуальною темою для сучасного світу яка привертає все більшої уваги вчених. Серед українських дослідників електронного урядування, можна виокремити таких науковців, як Амосов О. Ю., Барікова А.А., Драгомирецька Н. М., Дрешпак В.М., Кабанець О.С., Клімушин П. С., Константинівська А. К., Мохова Ю.В., Міхровська М.С., Орлов Н.С., Політанський С.В., Семененко А. І., Серенок А.О. Серед зарубіжних дослідників е-урядування, варто виокремити таких науковців, як Д. Кеттл, І. Волтер. Д. Гібсон, А. Коль, Д. Бойс, Ж. Пінсон, Й. Альтузіус, Р. Макенсон. Л. Сенн, Т. Вюртенбергер.

Метою написання кваліфікаційної роботи є вивчення та аналіз впровадження та сучасного розвитку електронного урядування та електронних послуг в публічному управлінні задля забезпечення доступності та якості адміністративних послуг для громадян та підприємств.

Завданнями кваліфікаційної роботи є:

- дослідити теоретичні засади електронного урядування та електронних послуг;
- проаналізувати мету, принципи, цілі, завдання, переваги та недоліки е-урядування;
- проаналізувати стан електронного урядування та електронних послуг в Україні;
- проаналізувати зарубіжний досвід електронного урядування та електронних послуг, визначити країни-лідери з розвитку е-урядування;
- розробити напрямки удосконалення та надати рекомендації щодо розвитку електронного урядування та електронних послуг в Україні з метою забезпечення більш ефективної та зручної взаємодії громадян із державними органами та підвищення рівня довіри до органів влади.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є система електронного урядування та електронних послуг.

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні та практичні аспекти розвитку електронного урядування та електронних послуг.

Методи дослідження. При написанні кваліфікаційної роботи було застосовано такі методи як історичний, аналізу та синтезу, систематизації та узагальнення.

Інформаційною базою для написання кваліфікаційної роботи слугували закони та підзаконні нормативно-правові акти України, наукова література з обраної теми, інтернет-ресурси, вебпортали та сайти міністерств (українські та зарубіжні), соціологічні та статистичні дані, аналітичні матеріали, а також звіти Організації Об'єднаних Націй щодо стану розвитку електронного урядування у світі.

Науковою новизною кваліфікаційної роботи є розроблення пропозицій щодо розвитку е-урядування та застосування штучного інтелекту в електронному урядуванні, який може бути використаний задля збору, аналізу та обробки даних з різних джерел, автоматизації процесів прийняття рішень в публічному управлінні, покращення комунікації між владою та населенням, підвищення ефективності роботи органів державної влади та забезпечення якості електронних послуг для громадян. У межах кваліфікаційної роботи здійснено комплексний підхід щодо дослідження електронного урядування та електронних послуг в публічному управлінні, що включає аналіз теоретичної складової, стану розвитку в Україні та ознайомлення з зарубіжним досвідом, а також розроблення рекомендацій щодо подальшого розвитку е-урядування в Україні.

Апробація результатів. Тези за темою дослідження опубліковано в збірнику Всеукраїнської науково-практичної конференції «Фінансово-економічні проблеми розвитку суб'єктів господарювання»: Кляп А. А., Кононенко Я. В. Електронне врядування в Україні та електронні послуги у публічному управлінні. *Фінансово-економічні проблеми розвитку суб'єктів господарювання в період становлення інноваційної економіки* : Зб. наук. пр. Всеукр. науково-практ. конф., Ч. 2, м. Кривий Ріг, 10 листоп. 2022 р. Кривий Ріг, 2022. С. 553–538.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1.1 Теоретичні засади електронного урядування та електронних послуг

У світі, де технології неймовірно швидко розвиваються і впроваджуються в усі можливі сфери життя, держава не може залишатися осторонь цього процесу. Впровадження електронного урядування та електронних послуг є важливими складовими розвитку країни в напрямку цифрової трансформації.

Вперше термін «електронний уряд», який відображав процес адміністративної реформи, заснованої на новому публічному управлінні та поширенні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в публічному управлінні, запропонував у 1997 році Національний науковий фонд США. Згодом, для відображення реформ в публічному адмініструванні, які охоплювали всі органи державної влади та місцевого самоврядування, термін було модернізовано в «електронну державу». Демократизація публічного управління, зокрема впровадження електронної демократії в електронний уряд, зумовило появу нового, більш широкого терміну — «електронне урядування».

Варто зазначити, що електронний уряд є однією зі складових електронного урядування.

На сьогодні терміни «електронний уряд» та «електронне урядування» не мають однозначного та чіткого визначення.

Світовий Банк визначає «e-government» як використання державними установами інформаційних технологій (таких як глобальні мережі, Інтернет та мобільні комп'ютери), які здатні трансформувати відносини з громадянами, бізнесом та іншими гілками влади. Ці технології можуть слугувати різним цілям: кращому наданню державних послуг громадянам, покращенню взаємодії з

бізнесом і промисловістю, розширення прав і можливостей громадян через доступ до інформації або підвищення ефективності публічного (державного) управління. Як наслідок, ці технології можуть зменшити рівень корупції, підвищити прозорість, покращити зручність, збільшити доходи та зменшити витрати [75].

Організація Об'єднаних Націй (ООН), відповідаючи на питання «What is e-government?» вказує, що термін «e-government» використовується для позначення всього, від «Урядових послуг в Інтернеті» до «Обміну інформацією та послугами в електронному вигляді з громадянами, бізнесом та іншими гілками влади». Традиційно електронний уряд розглядався як використання ІКТ для підвищення ефективності роботи державних установ та надання державних послуг онлайн. Пізніше рамки електронного уряду розширилися, включивши в себе використання ІКТ урядом для здійснення широкого спектра взаємодій з громадянами та бізнесом, а також відкриті урядові дані та використання ІКТ для забезпечення інновацій в управлінні [65].

Електронний уряд – це використання державними установами ІКТ задля покращення взаємодії та здійснення широкого спектра взаємодій з громадянами та бізнесом.

Існують різні підходи до визначення терміну «електронне урядування», деякі з них:

- спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій [44];
- оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету та сучасних засобів масової інформації [14];
- ефективна технологія, яка спрощує/полегшує спілкування громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах [11];

На думку В. М. Фурашева, електронне урядування – це форма організації державного управління, яка забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, яка спрямована на максимально просте і доступне спілкування з ними фізичних та юридичних осіб, неурядових організацій та формування інформаційного суспільства [46].

Н. Драгомирецька зазначає, що електронне урядування – це поєднання електронного уряду з електронною демократією, зокрема застосування інформаційно-комунікаційних технологій для прискорення демократичних процесів [7].

Д. Кеттл зазначає, що урядування є способом опису зв'язків між урядом і його ширшим середовищем – політичним, соціальним та адміністративним. Застосування електронних каналів зв'язку означає лише взаємодію між державою, громадянами та бізнесом, а також внутрішню діяльність уряду щодо спрощення та вдосконалення демократичних, управлінських і господарських аспектів урядування [62].

Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні, схваленої Кабміном у 2017 році, електронне урядування – форма 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 [37].

З огляду на різні підходи до визначення терміну «електронне урядування», можна зрозуміти, що це поняття є багатограним і має різні аспекти. Однак, загальна ідея полягає в тому, що е-урядування є формою організації державного управління, що використовує ІКТ для підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також задля полегшення комунікації громадян, бізнес-структур і органів влади на

будь-яких рівнях і в усіх сферах суспільного життя.

Визначення електронної послуги пропонується урядовим порталом. Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади [50].

Відповідно до Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, електронна демократія – це форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій [39].

Зазвичай, при розгляді процесу запровадження електронного урядування у більшості країн виділяють такі етапи:

1. Електронне управління (е-управління) / «онлайн уряд» («Government online» (GOL)). Цей етап передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у державному управлінні, що призводить до автоматизації частини адміністративно-управлінської діяльності. Відбувається впровадження комп'ютерів (або ноутбуків, інших пристроїв, які під'єднанні до мережі Інтернет) на робочих місцях державних і муніципальних службовців, розвиток електронної інфраструктури державного управління та місцевого самоврядування.

2. Електронний уряд. На цьому етапі відбувається інформаційна взаємодія між органами публічної влади та суспільством з використанням ІКТ. Є «мережевим» етапом трансформації інформаційного суспільства, якому властиве реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності, прозорості та відповідальності, впровадження децентралізації та елементів ринкових відносин, удосконалення управління ресурсами, що призводить до змін адміністративних та технологічних процесів.

3. Електронне урядування. Цей етап полягає в взаємодії різних суб'єктів, суспільства, бізнесу та органів влади, на місцевому, регіональному та глобальному

рівнях. На цьому етапі можлива максимальна інтеграція двох компонентів, електронного уряду та електронної демократії. Результатом є вдосконалення взаємодії суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного регулювання та надання державних послуг.

Варто розуміти, що електронне урядування – це необхідний крок до побудови ефективної та відкритої держави, яка відповідає вимогам сучасного світу та потребам громадян. Одним з основних компонентів електронного урядування є електронний уряд, діяльність якого здійснюється на різних рівнях взаємовідносин:

- G2C (government to citizens) або «Уряд – громадянин». Забезпечує зворотний зв'язок між урядом та громадянами, дозволяючи їм отримувати інформацію та послуги в онлайн-режимі. Це дозволяє громадянам економити час та фінансові ресурси, а державним установам зменшувати витрати;
- G2E (government to employees) або «Уряд – службовцям». Дозволяє автоматизувати співпрацю між урядовими органами та службовцями, що сприяє ефективному виконанню їх обов'язків;
- G2B (government to business) або «Уряд – бізнесу». Державні органи співпрацюють з бізнесом, забезпечуючи автоматизацію податкових відносин та спрощуючи взаємодію між ними;
- G2G (government to government) або «Уряд – уряду». Передбачає автоматизацію взаємовідносин і документообігу між державними установами. Це частина об'єднаної інформаційної системи, що забезпечує управління державним апаратом, координацію діяльності регіональних управлінь та територіальних підрозділів, а також ведення внутрішньої документації.

Інколи виокремлюють ще такі рівні, як G2N («Уряд – неурядові організації»), G2M («Уряд – ринок») тощо.

Однією з ключових переваг е-уряду є його здатність впорядкувати бюрократичні процеси та зменшити витрати, що пов'язані з традиційними державними послугами. Надаючи громадянам доступ до інформації та послуг онлайн, е-уряд може усунути необхідність фізичних візитів до державних установ,

заощаджуючи час і ресурси як для громадян, так і для державних службовців.

У сучасному світі існує декілька регіональних моделей електронного урядування, основними вважаються:

1. Континентально-європейська модель;
2. Англо-американська модель;
3. Азійська модель.

Особливостями континентально-європейської моделі є існування незалежних інституцій, наприклад Європейського парламенту, чії рекомендації обов'язково виконуються усіма державами ЄС, високий рівень інтеграції в єдиний інформаційний простір і відкритий доступ до інформації, суворе та чітке законодавство, яке регламентує інформаційні взаємини. Континентально-європейська модель електронного управління є найбільш гармонійною, оскільки має враховувати значну розбіжність в економічному, політичному, культурному й технічному потенціалі країн ЄС. Найкраще європейська модель здійснюється у Фінляндії, Швеції, Франції, Німеччині, Данії, Естонії, Мальті, Австрії, та інших країнах ЄС, а також Норвегії (яка не є членом ЄС).

До країн, які застосовують англо-американську модель, належать США, Канада, Великобританія та Австралія. Ця модель формується на основі особливостей територіально-політичного ладу і державних традицій: велика самостійність територіальних одиниць у сполученні з потужною центральною владою. Однією з головних особливостей цієї моделі є забезпечення відкритого доступу громадян до урядової інформації. Крім того, для покращення роботи владних структур використовується модульний принцип побудови системи е-урядування. Цей підхід включає створення інформаційних порталів, автоматизацію бізнес-процесів, інтеграцію додатків і даних, керування електронними та паперовими документами, електронні сховища та системи керування базами даних.

Головною метою даної моделі є спрощення взаємодії влади та громадян, надання можливості безпосереднього контакту між виробником державних послуг та споживачем, а також забезпечення ефективного управління різними сферами державного життя. Всі ці заходи спрямовані на забезпечення максимальної

доступності та ефективності державних послуг для всіх верств населення. Англо-американська модель, з одного боку, не обмежує розмаїття процесів місцевого електронного управління, а з іншого боку, чітко регламентує правила обміну інформацією «Уряд – громадянин» на загальнонаціональному рівні. Система місцевої влади в штатах ґрунтується на адміністративно-територіальному розподілу, тому моделі самоврядування в різних штатах неоднакові. Крім того, країни, яким притаманна ця модель електронного управління, є лідерами з впровадження й використання розмаїтих форм дистанційної освіти та праці, переважно за допомогою мережі Інтернет, що також є один із найважливіших показників рівня розвитку держави. Важливою умовою успіху запровадження англо-американської моделі електронного управління стали суттєві реформи всієї структури роботи держави з інформаційними потоками й запровадження системи особистої відповідальності за інформатизацію держорганів.

Азійська модель електронного урядування характерна для таких країн, як Південна Корея, Сінгапур, Тайвань, Японія. Ця модель ґрунтується на специфічному стилі керування, азійському типу корпоративної культури та багаторівневій системі державного нагляду, організованої за принципом ієрархічної піраміди. Модель добре пасує для монокультурних, навіть великих за площею держав з високою концентрацією населення і загальнодоступним швидкісним доступом до мережі Інтернет. Сінгапур, де вперше з'явився прообраз електронного управління, є типовим прикладом азійської моделі електронного урядування. Саме в цій країні першими стали доступними електронні послуги, а право на судові оскарження значно полегшилося завдяки можливості подання позову в електронному форматі. Основною проблемою сінгапурського «електронного чуда» стала необхідність координації процесу запровадження електронної взаємодії на всіх рівнях державного управління.

Варто відзначити, що азійська модель з року в рік показує свою ефективність. За мету забезпечити доступ до високошвидкісного інтернету та цифрових ресурсів для всіх громадян, що стимулює інновації та розвиток суспільства. Наприклад, представник цієї моделі Республіка Корея вже декілька є одним із лідерів світового

рейтингу за розвитком електронного урядування. Уряд цієї держави під час створення моделі електронної демократії зосередився на задоволенні інформаційних потреб населення та реалізації ІКТ у сфері культури та освіти.

Розглянемо основні ознаки основних регіональних моделей електронного урядування за допомогою табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Основні ознаки основних регіональних моделей електронного урядування

Континентально-європейська	Англо-американська	Азійська
– наявність наддержавних структур; – високий ступінь інтеграції; – чітке законодавство; – орієнтованість на потреби громадян.	– акцент на відкритості, прозорості та відповідальності органів влади перед громадянами; – розширення спектра послуг; – підвищення ефективності діяльності органів влади; – створення технічних та освітніх умов для повного охоплення громадян адміністративними послугами.	– специфічний стиль управління та правового регулювання; – азійський тип корпоративної культури; – багаторівнева система державного управління; – зусилля на впровадження сучасних ІКТ у сферу освіти та культури.

Джерело: складено автором за [14].

Загалом, кожна з регіональних моделей електронного урядування має свої особливості та спрямована на вирішення конкретних завдань, але всі вони спрямовані на поліпшення ефективності публічного управління, задоволення потреб громадян, демократизацію державного управління та поліпшення комунікації між органами влади та суспільством.

Процес створення, впровадження та розвитку е-урядування складається з послідовних етапів, що безперервно взаємодіють між собою. Кожен етап має свою унікальну мету, завдання та систему критеріїв, які визначаються враховуючи наявні ресурси. Попри специфіку кожного етапу, вони мають спільну кінцеву мету – збереження цілісності системи державного управління. Загалом, можна виділити чотири основні етапи розвитку (реалізації) е-урядування.

1. Розробка нормативно-правової та нормативно-технічної бази електронного

урядування. Цей етап включає створення загальних стандартів, протоколів та регламентів задля забезпечення ефективної взаємодії між суб'єктами електронного урядування, законодавче визначення електронних державних послуг тощо. Передбачається створення вебсайтів державних і місцевих органів влади, включно з національним реєстром електронних інформаційних ресурсів і спеціальними вебсайтами, що підтримують роботу центральних і місцевих органів влади в режимі онлайн. Цей етап також включає запуск різноманітних інформаційних і консультаційних послуг, що надаються органами влади фізичним і юридичним особам за допомогою мережі «Інтернет». Для того, щоб забезпечити доступність та зручність використання електронних послуг, варто розуміти необхідність поглиблення інформатизації суспільства, держави та бізнесу.

2. Розвиток послуг електронного урядування. Це важливий процес, який охоплює всі сфери життєдіяльності суспільства, бізнесу та функціонування органів влади. На цьому етапі проводяться численні дії, такі як розвиток різноманітних електронних державних послуг та повномасштабний реінжиніринг адміністративних процесів. Відбувається освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та представниками бізнесу. Це дозволяє забезпечити більш ефективну взаємодію між державними органами, бізнесом та громадянами, а також зменшити час та витрати на виконання адміністративних процедур.

3. Впровадження електронних технологій та інформаційних систем у діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Одним з основних завдань цього етапу є створення об'єднаних вебпорталів, які дозволяють здійснювати відповідні транзакції між органами влади. Важливим елементом є впровадження електронного документообігу та електронного підпису, що дозволяє забезпечити швидкість та безпеку обміну документами. Передбачається створення реєстрів, які містять інформацію про громадян та юридичних осіб, а також розробка та впровадження електронних сервісів, які дозволяють громадянам та бізнесу звертатися до державних органів та отримувати необхідні послуги в електронному вигляді. Важливим аспектом є забезпечення кібербезпеки та захисту інформації,

що обробляється в електронному вигляді. Цей етап реалізації е-урядування є важливим кроком у покращенні якості державного управління, що сприяє забезпеченню ефективної взаємодії між громадянами та органами влади.

4. Розвиток електронного урядування. Передбачає створення єдиної електронної системи органів державної влади та місцевого самоврядування, а також вебпорталу електронного урядування для громадян та організацій. Портал представлятиме повний спектр електронних державних послуг, які ґрунтуватимуться на потребах і функціональних аспектах, а не на наявних структурах державних і місцевих органів влади, і буде доступний за технологією «єдиного вікна». Це дозволить забезпечити більш зручний та швидкий доступ громадян до державних послуг, а також зменшити час та витрати на їх отримання.

Розвиток е-урядування є важливим кроком у поліпшенні якості життя громадян та ефективності публічного управління. Використання передових технологій дозволяє надавати якісні адміністративні послуги з мінімальними витратами часу та ресурсів (для громадян відповідно отримувати), залучати громадськість до прийняття управлінських рішень.

Подальший розвиток е-урядування сприятиме оптимізації корпоративного управління, забезпечить відкритість та прозорість органів державної влади, розвиток електронної демократії та зменшить рівень корупції в органах влади. Крім того, реалізація заходів щодо розвитку е-урядування дозволить скоротити витрати на утримання державного апарату, оптимізувати витрати державного бюджету та підвищити ефективність державного управління.

Отже, е-урядування та е-послуги є важливими складовими сучасного розвитку країни. Сьогодні термін «електронне урядування» не має однозначного та чіткого визначення, але загальна ідея полягає в тому, що електронне урядування є формою організації державного управління, що використовує ІКТ задля підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів влади та місцевого самоврядування, а також задля полегшення комунікації громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах суспільного життя. Електронна послуга – це адміністративна або інша публічна послуга, що

надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Е-урядування – це важливий елемент становлення інформаційного суспільства, який забезпечує підвищення ефективності державного управління, сприяє зменшенню корупції, покращенню якості державних послуг, а також демократизації суспільства. Електронна демократія є формою суспільних відносин, яка залучає громадян та організації до процесів державотворення, державного управління і місцевого самоуправління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Е-урядування є необхідним і важливим елементом для побудови ефективної та відкритої держави, яка відповідає вимогам сучасного світу і задовольняє потреби громадян. Основні рівні взаємодії електронного уряду: G2C, G2E, G2B та G2G забезпечують електронну взаємодію на різних рівнях, сприяючи покращенню доступу до інформації, економії часу і ресурсів, забезпеченню ефективної співпраці між урядовими органами та службовцями, спрощенню взаємодії між державою та бізнесом, а також автоматизації взаємодії між державними установами. Електронне урядування допомагає створити прозору та ефективну державу, де громадяни мають зручний доступ до різноманітних державних послуг та можуть ефективно взаємодіяти з органами публічної влади та місцевого самоврядування.

1.2 Мета, принципи, цілі, завдання, переваги та недоліки е-урядування

Основною метою електронного урядування є забезпечення ефективної та швидкої взаємодії між владою та громадянами, громадськими організаціями та бізнесом, а також забезпечення доступності та якості державних послуг для всіх громадян. Електронне урядування сприяє ефективному використанню державних ресурсів та підвищує якість та швидкість надання державних послуг.

Мета розвитку електронного урядування в Україні полягає в розвитку електронної демократії задля досягнення високих стандартів якості електронних державних послуг, забезпечення відкритості та прозорості органів влади для

людини, громадянина, громадських організацій та бізнесу.

Принципами електронного урядування є: прозорість, відкритість, простота, зручність та оперативність отримання електронних послуг, близькість до громадян, безпека даних, конфіденційність. Часто до принципів також відносять:

- системності, яка передбачає забезпечення взаємодії структурних елементів системи;
- розвитку та відкритості системи, що означає можливість розширення та покращення функцій і складу інформаційної системи;
- ефективності, що передбачає раціональне відношення між витратами та можливостями системи;
- єдиної інформаційної бази, що вимагає застосування єдиної системи класифікації та кодування інформації;
- одноразової реєстрації документа, забезпечує збереження документа в єдиній базі даних, що забезпечує доступ до нього з будь-якого місця в будь-який час. Цей принцип сприяє оптимізації робочих процесів та зменшенню ризику втрати документа. Крім того, зменшення кількості ручних операцій зменшує ймовірність помилок при реєстрації та обробці документів;
- безперервного руху документа, забезпечення постійного пересування документа від одного етапу до наступного без затримок та перешкод, що є важливим аспектом в управлінні документообігом, оскільки дозволяє підтримувати ефективність процесу обробки документів.

У Концепції розвитку електронного урядування в Україні серед принципів виділяють: цифровий за замовчуванням, одноразове введення інформації, сумісність за замовчуванням, доступність та залучення громадян, відкритість та прозорість, довіра та безпека [36].

Цілями електронного урядування є:

1. Підвищення продуктивності та ефективності роботи державних органів: допомагає підвищити продуктивність праці державних службовців, зменшити накладні витрати завдяки меншій кількості офісів та меншому обсягу паперового документообігу, покращити спроможність уряду до планування та

управління, а також збільшити надходження до бюджету, оскільки бізнес та громадяни фактично звертаються за більшою кількістю ліцензій через те, що цей процес є набагато простішим та менш корумпованим. У короткостроковій перспективі, однак, персонал і витрати, як правило, зростають, оскільки уряд має запропонувати кілька платформ надання послуг (як традиційних, так і електронного урядування) під час початкового переходу.

2. Створення кращого бізнес-середовища: використання ІКТ в уряді та створення інфраструктури електронного урядування допомагає створити сприятливе середовище для ведення бізнесу шляхом впорядкування взаємодії та покращення інтерфейсу між урядом та бізнесом. Досягнення цієї цілі значною мірою залежить від країни, її промислового потенціалу та глобальних конкурентних переваг. Після їх визначення вони повинні бути включені в стратегію електронного уряду країни, а агентства, бюрократичний апарат і державні служби повинні бути спрямовані на розвиток цих секторів. Наприклад, електронні закупівлі можуть відкрити нові ринки для місцевого бізнесу, відкриваючи процес державних закупівель, роблячи його більш конкурентоспроможним і прозорим.

3. Посилення належного врядування та розширення участі громадськості: сприяння прозорості та підзвітності в органах влади через поширення ІКТ в управлінні та операціях також відкриває можливості для громадян брати активнішу участь у процесах формування політики та прийняття рішень в уряді. Як основний інструмент у створенні традицій прозорості та належного врядування, електронне урядування може сприяти протидії корупції. Однак саме по собі електронний урядування не покладе край корупції, для максимальної ефективності воно повинно супроводжуватися іншими механізмами.

4. Підвищення ефективності: електронне урядування надає переваги громадянам та органам державного управління на різних рівнях. Значні заощадження можуть бути отримані при зборі та передачі даних, а також при наданні інформації для всієї громади задля досягнення певної мети.

5. Покращення якості життя для вразливих верств населення: ІКТ дають можливість уряду охопити маргіналізовані групи/спільноти та покращити якість

їхнього життя. Це означає розширення їхніх прав і можливостей через участь у політичному процесі, а також надання вкрай необхідних суспільних благ і послуг. Однак, з іншого боку, не всі вони можуть мати доступ до мережі Інтернет.

Головною ціллю електронного урядування є посилення взаємодії між владою, суспільством та бізнесом з метою стимулювання політичного, соціального та економічного прогресу в країні.

Електронне урядування має на меті не лише поліпшення ефективності та доступності державних послуг, однією з найбільш важливих його цілей є забезпечення більшої прозорості та відкритості діяльності уряду. Застосування ІКТ дозволяє забезпечити доступ до інформації про різні аспекти діяльності уряду, такі як бюджетні видатки, закупівлі, рішення щодо виділення дозволів та інші процеси, що підлягають публікації відповідно до законодавства.

Публічна інформація стосовно діяльності уряду є ключовим інструментом задля запобігання корупції та забезпечення відповідальності державних посадовців за свої дії. Завдяки електронному урядуванню громадяни можуть бути проінформовані, як використовуються публічні кошти, приймаються рішення та відбувається документообіг. Це забезпечує більшу відповідальність та прозорість уряду, що зменшує можливості для корупційної діяльності та зловживання владою.

Стратегічним напрямом боротьби з корупцією є запобігання корупційним проявам, де одним з найбільш дієвих інструментів є е-урядування, яке й взяла на оборону українська влада. За допомогою нього можуть бути розв'язані завдання антикорупційної політики, які пов'язані з оптимізацією інформаційних обмінів у системі державного управління та між владою й суспільством, внаслідок чого попереджається незаконне використання посадовими особами службових повноважень чи інших можливостей [13].

Розвиток е-урядування в Україні у сфері запобігання корупції спостерігається у реалізації таких проєктів як: система електронних державних закупівель (Prozorro), єдиний вебпортал використання публічних коштів, спеціальний портал «Відкритий бюджет» та єдиний державний вебпортал відкритих даних [13].

Стратегічні завдання електронного урядування включають низку заходів, що спрямовані на підвищення якості управління та забезпечення більшої відкритості та доступності державних послуг для громадян. Серед цих завдань можна виділити:

- захист прав громадян на доступ до публічної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), вебпорталів надання адміністративних послуг та обслуговування звернень громадян;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;
- забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них [20, с. 71].

Кожне з перерахованих стратегічних завдань е-урядування має свої власні потреби у ресурсному, нормативно-правовому, організаційно-технічному, інформаційно-аналітичному, науково-методичному та іншому забезпеченні, які повинні бути взаємопов'язані у часі та за виконавцями.

Варто розглянути переваги та недоліки е-урядування. Електронне урядування має численні переваги, серед яких підвищення прозорості, ефективності та підзвітності, доступність та зручність, покращення зв'язків з громадськістю, сприяння інноваціям. Надаючи громадянам доступ до урядової інформації та послуг онлайн, е-урядування може сприяти зниженню рівня корупції та підвищити довіру до державних установ. Е-урядування може зробити державні послуги більш ефективними завдяки автоматизації процесів та зменшенню бюрократії, що може призвести до економії коштів та часу, покращення якості послуг як для органів влади, так й для громадян.

Е-урядування стимулює розвиток цифрових технологій та інновацій у сфері публічного управління. Це сприяє появі нових технологічних рішень, які полегшують життя громадянам, покращують якість державних послуг та сприяють розвитку цифрової економіки.

Електронне урядування дозволяє швидко реагувати на зміни та нові виклики. Цифрові системи дозволяють урядовим установам оперативно адаптуватися до змін у потребах громадян і бізнесу, швидко розглядати та розв'язувати питання.

Значною перевагою для населення, а особливо для громадянського суспільства є збільшення ефективності контролю та моніторингу за діяльністю влади. Е-урядування може забезпечити більш точний та швидкий моніторинг видатків державних коштів, виконання проєктів та надання послуг, що дозволяє забезпечити прозорість у витраті державних ресурсів. Завдяки цифровим системам управління є можливість контролювати використання державних коштів, що дозволяє громадянам країни переконатися в цільовому спрямуванні їх використання. Це сприяє зменшенню проявів корупційних схем та неправомірного витрачання державних коштів на усіх рівнях бюджетного процесу.

Е-урядування дозволяє замінити традиційні паперові документи електронними аналогами. Це зменшує ризик втрати документів, спрощує їх зберігання та пошук, а також полегшує обмін інформацією між органами влади.

Незважаючи на свої численні переваги, електронне урядування також створює значні виклики. Однією з головних проблем є цифровий розрив, тобто

розрив між тими, хто має доступ до технологій, і тими, хто його не має. У багатьох країнах доступ до технологій обмежений, особливо в сільській місцевості, що може створювати нерівність у наданні державних послуг. Ще однією проблемою є питання конфіденційності та безпеки, оскільки системи електронного урядування можуть бути вразливими до кібератак. Нарешті, існує також ризик урядового нагляду, оскільки системи електронного урядування можуть дозволити уряду стежити за діяльністю громадян в Інтернеті.

Систематизуємо переваги та недоліки е-урядування за допомогою табл. 1.2.

Таблиця 1.2 – Основні переваги та недоліки е-урядування

Переваги	Недоліки
– підвищення прозорості; – підвищення ефективності; – підвищення підзвітності; – доступність та зручність; – покращення зв'язків з громадськістю; – сприяння інноваціям; – зниження рівня корупції; – підвищення довіри до держави; – економія коштів та часу; – покращення якості послуг; – сприяння розвитку цифрової економіки; – швидка реакція на зміни та виклики; – ефективний контроль та моніторинг; – електронна версія документів.	– цифровий розрив; – питання конфіденційності та безпеки; – ризик урядового нагляду; – нерівномірність надання державних послуг; – вразливість до кібератак; – обмежені можливості для окремих груп населення; – високі витрати на інфраструктуру та технології; – потреба у навчанні та освіті для користувачів; – залежність від доступу до Інтернету.

Джерело: складено автором.

Електронне урядування – це перспективний напрямок розвитку державного управління, який має багато переваг, однією з головних є підвищення прозорості та підзвітності діяльності державних органів, що сприяє підвищенню довіри до держави. Е-урядування забезпечує підвищення ефективності та якості державних послуг, що є важливим для задоволення потреб громадян та підприємств, сприяє інноваціям та розвитку цифрової економіки, що є важливим для конкурентоспроможності держави на міжнародному рівні. Однак, на жаль, е-урядування має й свої недоліки. Зокрема, цифровий розрив може стати

перешкодою для доступу до державних послуг для окремих груп населення. Також існує ризик урядового нагляду та порушення конфіденційності та безпеки даних, що є важливим для захисту прав та свобод громадян.

Отже, електронне урядування є важливим інструментом покращення якості та доступності державних послуг для громадян, а також забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади. Основною метою електронного урядування є забезпечення ефективної та швидкої взаємодії між владою та громадянами, а також забезпечення доступності та якості державних послуг. Принципи е-урядування включають прозорість, відкритість, простоту, зручність та оперативність, близькість до громадян, безпеку даних та конфіденційність. До принципів також можуть відноситись системність, розвиток та відкритість системи, ефективність, єдина інформаційна база та безперервний рух документа. Розвиток е-урядування може сприяти ефективному використанню державних ресурсів, покращенню якості та швидкості надання державних послуг. Цілями електронного урядування є підвищення продуктивності та ефективності роботи державних органів, створення кращого бізнес-середовища та посилення належного врядування та розширення участі громадськості. В основу цих цілей покладена ідея забезпечення відкритості, прозорості та підзвітності діяльності державних органів, що може стати інструментом забезпечення демократії та розвитку громадянського суспільства. Стратегічні завдання е-урядування включають різноманітні заходи, спрямовані на підвищення якості управління та забезпечення більшої відкритості та доступності державних послуг для громадян. Важливо розуміти, що ці завдання потребують комплексного підходу та взаємодії між державними органами, громадянами та бізнесом. Електронне урядування має значну кількість переваг, однак, впровадження та розвиток е-урядування має свої виклики, зокрема забезпечення кібербезпеки, захисту персональних даних та забезпечення доступності для всіх груп населення. Тому важливо, щоб процес впровадження та розвитку електронного урядування був обґрунтований та досконало продуманий з урахуванням потреб громадян та бізнесу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1 Стан електронного урядування та електронних послуг в Україні

В останні роки електронне урядування стало надзвичайно актуальною темою в Україні. З метою покращення якості та ефективності надання державних послуг та процесів урядування, урядові структури використовують інформаційно-комунікаційні технології. З огляду на важливість електронного урядування та його вплив на життя громадян, бізнесу та держави загалом, аналіз та дослідження цієї теми є актуальним та важливим для України та кожного громадянина.

Нормативно-правове регулювання електронного урядування здійснюється на підставі відповідних нормативних актів, серед основних нормативно-правових актів пропонується виокремити наступні: Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [37], Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» [29], Закон України «Про звернення громадян» [30], Закон України «Про інформацію» [31], Закон України «Про основи національної безпеки України» [32], Указ Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» [33], Закон України «Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних» [35]. Отже, можна зробити висновок про те, що юридичний аспект функціонування електронного урядування в Україні не є проблемним, а навпаки – створює потужне підґрунтя для його розвитку.

Сьогодні Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) є ключовим органом у сфері електронного урядування у нашій країні. Створене з Державного агентства з питань електронного урядування, Мінцифри спрямовує свої зусилля на цифрову трансформацію країни та розвиток інформаційного суспільства. Одним з основних завдань Міністерства є забезпечення надання електронних та адміністративних послуг, розвиток ІТ-індустрії та забезпечення розвитку електронного урядування в цілому. Крім того, Мінцифри відповідає за електронні довірчі послуги та є центральним засвідчувальним органом у цій сфері. Окрім Міністерства цифрової трансформації, цією сферою також опікуються Комітет з питань цифрової трансформації у Верховній Раді України та Державна Служба спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Хоча курс на диджиталізацію Україною було взято відносно давно, так званий «цифровий бум» припадає саме на 2017 – початок 2022 рр., що пов'язано насамперед із розробкою у 2019 році, введенням у користування та розвитком концепції «Держава у смартфоні» – застосунку та порталу «Дія» («Держава і я»).

«Дія» являє собою мобільний додаток та вебпортал, що водночас є порталом державних послуг, освітньою та бізнес-платформою. Так, досліджуваний додаток надає швидкий доступ до таких електронних документів, як: паспорти – громадянина України та закордонного (ID-картка), COVID-сертифікатів, картки платника податків, свідоцтва про народження дитини для батьків, водійського посвідчення, студентського квитка, довідки внутрішньо переміщеної особи (ВПО). На рівні з доступом до електронних документів забезпечено можливість користування значною кількістю державних послуг. Серед останніх оновлень: можливість подати заяву на заміну водійського посвідчення, отримання довідки про несудимість, автоматична реєстрація фізичної особи-підприємця (ФОП), сплата податків та подання декларацій, можливість дистанційної зміни реєстрації, NFC-авторизація, статичний QR-код, «Дія.Підпис», подання заяви про пошкоджене майно у зв'язку з російською агресією. Також «Дія» стала платформою для проведення опитувань громадськості.

Згідно з інформацією, наданою на сайті «Дія: державні послуги онлайн» [6],

популярними послугами на сьогодні є: грант для ветеранів та членів їхніх сімей, грант на власну справу, «ЄОселя», грант на сад, грант на теплицю, грант на переробне підприємство, пошкоджене майно (можливість повідомити про пошкодження/знищення своєї нерухомості внаслідок російської військової агресії), отримання статусу безробітного, скасування статусу безробітного, автоматична реєстрація ФОП, кредит на житло для ВПО, довідка про доходи та підписання документів (можливість підписати документ за допомогою електронного підпису).

Безперечно, «Дія» є значним досягненням у питанні розвитку е-урядування в Україні й варто відзначити унікальність цього застосунку, що засвідчує великий потенціал України щодо інформаційно-технологічного розвитку.

Цифрова трансформація в Україні не обмежується тільки вебпорталом та додатком «Дія». Значними інструментами е-урядування є також системи електронної взаємодії «Трембіта», електронних державних закупівель «Prozorro», е-петиції, електронна ідентифікація (електронний цифровий підпис, технології Mobile ID та BankID) та значна кількість послуг на сайтах різних органів влади. Наприклад, якщо проаналізувати надану на сайті Кабінету Міністрів України, то можна знайти пропозиції е-послуг за різними категоріями: охорона здоров'я та освіта (електронна охорона здоров'я, медичні заклади, навчальні заклади, перевірка документів), безпека та суд, фінанси та податки, транспорт (ліцензування перевезень, довідки та витяги з реєстрів, державна реєстрація транспортних засобів), підприємництво, громадянство та міграція, земля та екологія, будівництво та нерухомість, соціальний захист.

У січні 2016 року було запроваджено ID-картку як заміну паперового варіанту паспорта громадянина України. Цей процес триває й зараз та має на меті остаточний перехід до ID-карток, що є необхідною умовою задля подальшого розвитку системи е-урядування в країні.

Одним з ключових факторів успіху будь-яких інновацій є реакція громадськості на їх впровадження, а також готовність населення до змін та попит. Результати опитування Київського міжнародного інституту соціології, проведеного у вересні 2022 року в рамках регулярного омнібуса на замовлення

Програми розвитку ООН в Україні за підтримки Швеції й у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, дають змогу проаналізувати популярність державних електронних послуг в Україні [8], що пропонуються до розгляду на рис. 2.1.



Рис. 2. 1 – Використання державних електронних послуг в Україні у період з 2020 по 2022 роки, у відсотках.

Джерело: складено автором на основі результатів соціологічних досліджень Київського міжнародного інституту соціології [8].

Відповідно до рис. 2.1, попит на електронні послуги в Україні зростає, у вересні 2020 року лише 52,6% опитаних отримали хоча б одну послугу, тоді як у вересні 2022 року ця цифра зросла до 63,4%.

Насамперед, слід зазначити, що 2020 рік характеризується початком впровадження карантинних обмежень, спричинених поширенням пандемії COVID-19. Ці обмеження стосувались й зміни графіку роботи державних установ, що своєю чергою, актуалізувало запит суспільства на можливість отримати державні послуги дистанційно. Саме 2021 рік став роком масової вакцинації громадян проти

COVID-19, в результаті якої в обіг було введено COVID-сертифікати. Звичайно, можливість постійно мати документ з собою у смартфоні здалась українцям зручною, що й обґрунтовує вагоме збільшення відсотка користувачів державними е-послугами за 2021 рік. У 2022 році зростання пов'язано з можливістю отримати довідку ВПО та довідку переселенця, подати заяву про отримання допомоги для ВПО, можливістю повідомити про пошкодження або знищення своєї нерухомості внаслідок російської військової агресії, здійснити благодійний внесок «Донат» на потреби Збройних сил України, придбати військові облігації, можливістю подати заявку на державну іпотеку («Оселя») тощо.

Завдяки результатам опитування Київського міжнародного інституту соціології, проведеного у вересні 2022 року в рамках регулярного омнібуса на замовлення Програми розвитку ООН в Україні за підтримки Швеції й у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, у табл. 2.1 можна розглянути й найбільш популярні електронні послуги серед населення.

Таблиця 2.1 – Користування державними електронними послугами в Україні, у вересні в період 2020 – 2022 року, у відсотках.

Послуга	Вер. 20, %	Вер. 21, %	Вер. 22, %
Отримали хоча б одну послугу:	52,6	60,0	63,4
Користування застосунком чи порталом «Дія»	12,7	30,3	51,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	10,8	11,5	7,3
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	9,1	11,2	6,7
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	7,7	9,4	3,9

Продовження таблиці 2.1

Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	3,1	2,8	–
Питання будівництва (наприклад, дозволи)	1,8	2,0	–
Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)	1,3	1,9	–
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	3,9	3,6	1,3
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,9	39,2	32,9
Важко сказати / Відмова	0,5	0,9	3,7

Джерело: результати соціологічних досліджень Київського міжнародного інституту соціології [8].

Згідно з табл. 2.1, найбільший попит має використання застосунку або порталу «Дія». У вересні 2020 року застосунок/портал «Дія» використовували всього 12,7% опитаних, тоді як у вересні 2022 року ця цифра зросла до 51,6%. Це може свідчити про зростання зацікавленості громадян в зручному та простому способі взаємодії з державою. Також, важливу роль у цьому відіграло, як уже було зазначено вище, швидкий доступ до COVID-сертифікатів та основних документів громадянина, наприклад паспорту, ідентифікаційного коду тощо.

Інші послуги, такі як отримання субсидій, пільг та соціальних виплат, питання особистого транспорту та отримання паспортів, теж демонструють зростання попиту у громадян. Проте, послуги питання будівництва та питання комерційного транспорту зберігають тенденцію дуже низького попиту використання серед населення.

У вересні 2022 році, у порівнянні з попередніми показниками, значно виріс попит на послугу «Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат», що значною мірою пов'язано з повномасштабною війною на території України та появою більшої кількості пільгових категорій та соціальних виплат, наприклад ВПО.

Також, дані соціологічного опитування демонструють, що деякі громадяни країни все ще не користуються електронними державними послугами. У вересні 2022 року більше третини опитаних (32,9%) навіть не мали потреби використовувати ці послуги. Проте, на підставі зростання використання е-послуг, можна спрогнозувати подальше збільшення кількості громадян, які

використовуватимуть електронні державні послуги в майбутньому.

Що стосується приросту кількості користувачів державними електронними послугами, то його пояснення полягає саме у соціально-політичному становищі всередині країни. Наприклад, окрім своєї негативної сторони, війна виявилась потужним каталізатором суспільних перетворень, які активізували українське громадянське суспільство. Так, його активізацію можливо прослідкувати на прикладі збільшення кількості поданих громадянами електронних петицій, що певною мірою виступає своєрідним діалогом між владою та народом.

Загальна кількість петицій до Президента у 2022 році, у порівнянні з 2021 роком значно збільшилася, з 8141 до 12874. Активізація громадянського суспільства проявилася й у швидкості та кількості петицій, що набирають необхідну кількість для розгляду. За час повномасштабної війни кількість петицій, що набирають мінімум 25 тисяч голосів значно зросла. Так, якщо у 2021 році розгляд петиції президентом отримали 19 петицій, то за минулий, 2022 рік, їх було 83. У 2023 році спостерігається подальший ріст у швидкості збору голосів під петиціями [22].

Важливо усвідомлювати, що петиції є важливим інструментом електронного урядування, який дозволяє громадянам висловлювати свої проблеми та ідеї, звертатися до уряду з проханням щодо розв'язання проблем або прийняття рішень з певних питань. Усі громадяни мають право звернутись до влади за допомогою різних онлайн-ресурсів, таких як «Офіційне інтернет-представництво Президента України», сайти Верховної ради, Кабінету міністрів. або муніципалітету та зареєструвати свої прохання, пропозиції або звернення. Враховуючи зростання політичної активності українців, петиції як один із механізмів електронного урядування у майбутньому не втрачатиме своєї актуальності.

Необхідно враховувати неможливість забезпечення усіх громадян доступом до державних електронних послуг, що обумовлено віковими особливостями, відсутністю доступу до інтернет-мережі чи застосунку безпосередньо. Максимізація залучення населення до користування державними е-послугами стає одним із пріоритетних завдань для подальшого розвитку е-урядування.

Так, вже зазначене вище питання відсутності доступу певної кількості громадян до інтернет-мережі було розглянуто Міністерством цифрової трансформації із пропозицією запровадження адресної допомоги громадянам, які не мають можливості самостійно оплачувати базовий доступ до Інтернету. Вважаємо, що це рішення є доволі суперечливим, як мінімум, із точки зору його реалізації, адже запровадження механізмів адресної грошової допомоги з одночасним контролем її використання є доволі затратним та його доцільність видається сумнівною з огляду на пріоритетність розподілу державного бюджету відповідно до пріоритетних напрямків.

Варто звернути увагу й на інші ініціативи. Наприклад однією з ініціатив є присвоєння офіційної електронної адреси юридичним особам, ФОП та фізичним особам відповідно до законопроекту № 3860, прийнятого 16 листопада 2021 року [34]. Відповідно до нього, надання офіційних електронних адрес юридичним особам та ФОП буде обов'язковою процедурою під час їх державної реєстрації та реєстрації змін у Єдиному державному реєстрі. З точки зору напрямку на розвиток малого та середнього бізнесу, в якому зацікавлена Україна, це рішення є доцільним і не таким ресурсозатратним у порівнянні з розглянутою вище ініціативою.

Важливими аспектом розгляду тенденцій та стану розвитку е-урядування в Україні є також урахування звітів, розроблених ООН щодо розвитку електронного урядування. ООН кожні два роки формує індекс розвитку е-урядування, на основі якого можна впевнено стверджувати, що процес цифрової трансформації в Україні є доволі успішним. Власне, прагнення влади увійти у першу двадцятку цього рейтингу вказує на подальший розвиток системи надання державних е-послуг.

Відповідно до інформації, викладеній у звіті ООН за 2022 рік [73], Україна належить до числа країн із дуже високим індексом EGDI.

EGDI (англ. E-Government Development Index) – це індекс, який розроблено ООН задля оцінки ступеня розвитку електронного урядування в країнах світу. EGDI базується на трьох показниках: індексу онлайн-послуг (OSI), індексу телекомунікаційної інфраструктури (TII), індексу людського капіталу (HCI).

Одержання високого рейтингу в індексі EGDI означає, що країна має високий

рівень розвитку електронного урядування, добре розвинену інфраструктуру інформаційних технологій, високий рівень доступності е-послуг для громадян та бізнесу, високий рівень залучення громадян до використання цих послуг.

У звіті ООН за 2022 рік вартим уваги є окремий допис щодо функціонування української системи надання державних е-послуг населенню, в якому зазначено, що навіть в умовах російської збройної агресії Україна змогла зберегти ефективність у сфері надання е-послуг. Це, своєю чергою, засвідчує здатність нашої системи до самозбереження.

Також важливим є порівняння позицій, які займала Україна в рейтингах ООН щодо рівня розвитку е-урядування у 2018, 2020 та 2022 рр., щоб зрозуміти тенденцію у цьому напрямку. Прослідкувати динаміку індексу EGDІ можна за допомогою табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Порівняння позицій України в рейтингах ООН щодо індексу розвитку електронного урядування у 2018, 2020 та 2022 рр.

Рік	EGDI	Категорія індексу	Місце в рейтингу
2018	0.6165	високий	82
2020	0.7119	високий	69
2022	0.8029	дуже високий	46

Джерело: складено автором за [71], [72], [73].

За допомогою табл. 2.2 можна зрозуміти, що індекс розвитку електронного урядування в Україні зростає, у 2018 р. він становив 0.6165, що свідчило про високий рівень, а країна посідала 82 місце в рейтингу. У 2020 р. індекс зріс до 0.7119, що теж свідчило про високий рівень розвитку, країна піднялася на 13 позицій у рейтингу. Найбільший ріст індексу було зафіксовано у 2022 р., коли він склав 0.8029, що свідчить про дуже високий рівень розвитку е-урядування. За 2022 р. Україна піднялася на 23 позиції в рейтингу, та посіла 46 місце.

Зростання показників свідчить про те, що Україна розвиває свій потенціал та має високий рівень розвитку е-урядування, розвинену інфраструктуру інформаційних технологій, високий рівень доступності е-послуг для громадян та

бізнесу, високий рівень залучення громадян до використання цих послуг.

Таку динаміку можливо пояснити не тільки розбудовою цифровізації, поширенням використання сучасних технологій, введенням нових електронних сервісів, розробкою та прийняттям законів й регуляторних актів у сфері е-урядування, а й впливом державних реформ у всіх сферах суспільного життя.

Наприклад, Україна в досліджувані роки переживала процес децентралізації та реформування державного управління, що сприяло зменшенню рівня бюрократії та забезпеченню більшої самостійності територіальних громад. Це зробило можливим більш ефективно та зручно надання державних електронних послуг на місцевому рівні. Крім того, в Україні відбувалась активна імплементація цифрової інфраструктури, яка забезпечує швидкий та стабільний доступ до інтернету для державних установ, громадян та бізнесу.

У контексті згаданої російської агресії окреслимо виклики, що постали перед процесом цифрової трансформації в Україні, зокрема, електронним урядуванням.

Війна – джерело великих фінансових збитків. В умовах повоєнної України, державний бюджет буде розподілено із пріоритетом саме на відбудову. Цифрова трансформація – це те, що потребує значних капіталовкладень, а тому перспективи е-урядування, як мінімум, у найближчу декаду доволі важко спрогнозувати в сучасних умовах суспільно-політичного життя.

Проте, варто зазначити, що саме у період повномасштабного російського вторгнення мобільний додаток «Дія» став незамінним застосунком для українців, тому можна стверджувати про збереження та навіть зростання попиту на саме електронний формат надання державних послуг у майбутньому.

Водночас як би парадоксально це не звучало, але завдані Україні збитки можуть стати акселератором інформаційно-технологічного розвитку у державі, що неминуче приведе й до розвитку е-урядування.

Так, відповідно до заяви голови Комітету з питань аграрної та земельної політики О. Гайду, більш ніж 5 мільйонів гектарів сільськогосподарських земель є непридатними до використання [48].

Виходячи з цього, принаймні на період відновлення земель, що є

непридатними до використання, Україні доведеться зробити ставку не тільки на аграрно-промисловий комплекс, а, як варіант, на інноваційно-технічний хаб задля поповнення державного бюджету. Це є особливо доречним у світлі нещодавніх новин, щодо бажання декількох країн придбати українську розробку «Дія» [43].

Це виявиться не тільки джерелом доходу для України, а й поштовхом для розвитку сфери інформаційних технологій.

Отже, останнім часом електронне урядування стало дуже важливою темою в Україні, якій приділяється значна увага щодо покращення якості та ефективності надання державних послуг та процесів урядування. Міністерство цифрової трансформації є ключовим органом у сфері е-урядування, завданням якого є забезпечення цифрової трансформації країни та розвитку інформаційного суспільства. Мінцифри працює над різними проєктами, які покращують доступ до державних послуг для громадян та бізнесу, зменшують бюрократію та сприяють розвитку електронної демократії. Україна взяла курс на диджиталізацію, який проявився у розробці та введенні у користування концепції «держави у смартфоні» через застосунок та портал «Дія», який забезпечує швидкий доступ до широкого спектра електронних документів та державних послуг. «Дія» відображає потенціал України щодо інформаційно-технологічного розвитку та є прогресом у питанні розвитку е-урядування. Попит на е-послуги в Україні зростає, значну роль у цьому відіграли зміни умов життя, спочатку через поширення пандемії COVID-19, а потім через повномасштабну війну. Також значний вплив на зростання попиту мав швидкий доступ до основних документів у вигляді електронної версії, що мають таку саму «силу», як і паперові. Починаючи з 2017 року, електронне урядування в Україні активно та доволі успішно розвивається, про що свідчать дані рейтингів ООН. Індекс EGDІ у 2022 році склав 0.8029, що вказує на дуже високий рівень розвитку е-урядування, Україна займає 46 позицію в рейтингу ООН. Навіть в умовах російської агресії українська система надання державних е-послуг демонструє свою стійкість та перспективність, продовжуючи збагачувати власний функціонал, що дозволяє розглядати це як пріоритетний напрямок внутрішньої державної політики в умовах повоєнної України.

2.2 Зарубіжний досвід електронного урядування та електронних послуг

Доцільно буде продовжити розгляд звітів ООН за 2020 та 2022 роки, щоб визначити лідерів у розвитку е-урядування. За допомогою табл. 2.3 розглянемо світових лідерів за індексом EGDI.

Таблиця 2.3 – Країни-лідери у розвитку електронного урядування, у 2020 та 2022 рр.

Країна	EGDI (2022)	EGDI (2020)
Данія	0,9717	0,9758
Фінляндія	0,9533	0,9452
Південна Корея (Республіка Корея)	0,9529	0,9560
Нова Зеландія	0,9432	0,9339
Швеція	0,9410	0,9365
Ісландія	0,9410	0,9101
Австралія	0,9405	0,9432
Естонія	0,9393	0,9473
Нідерланди	0,9384	0,9228
Сполучені Штати Америки (США)	0,9151	0,9297
Велика Британія	0,9138	0,9358
Сінгапур	0,9133	0,9150
Об'єднані Арабські Емірати (ОАЕ)	0,9010	0,8555
Японія	0,9002	0,8989
Мальта	0,8943	0,8547

Джерело: складено автором за [72], [73].

З табл. 2.3 можна зробити висновок, що Данія, Фінляндія та Південна Корея є світовими лідерами у розвитку електронного урядування. Данія залишається країною з найвищим показником EGDI, за нею йдуть Фінляндія та Південна Корея, як у 2020, так і у 2022 рр. До числа лідерів також входять Нова Зеландія, Швеція, Ісландія, Австралія, Естонія, Нідерланди, Сполучені Штати, Велика Британія, Сінгапур, ОАЕ, Японія та Мальта. Ці країни мають розвинуту інфраструктуру

електронного урядування та активно використовують цифрові технології задля покращення доступності та ефективності державних послуг.

Більш детально розглянемо електронне урядування в таких країнах як Данія, Фінляндія, Південна Корея, Швеція та Естонія.

Вважаємо за доцільне почати розгляд зарубіжного досвіду електронного урядування зі світового лідера з розвитку е-урядування – з Данії.

Відомо, що 95% населення Данії мають доступ до інтернету вдома, 90% користуються інтернетом щодня або майже щодня (5-7 разів на тиждень). Для людей віком 75-89 років частка доступу до інтернету становить 66%. Проаналізовано, що 87% користувачів інтернету використовували вебсайти органів державної влади задля пошуку інформації протягом 2020 року, 66% інтернет-користувачів подавали форми до органів державної влади онлайн протягом останнього року. Рівень задоволеності користувачів послуг становить 91%, громадяни усвідомлюють легкість використання [63].

Кожен громадянин Данії має захищений цифровий ключ під назвою «NemID» або англійською «Easy-ID». NemID – це єдиний ключ для всієї цифрової системи Данії. За допомогою нього кожен може отримати безпечний доступ до понад сотні різних державних та приватних послуг. Це дозволяє громадянам зручно виконувати будь-які дії в режимі онлайн – від запису дітей до дитячого садочка до оплати рахунків через приватний банкінг.

Єдиним вікном для отримання державних послуг у Данії є «Borger.dk» є єдиним вікном для отримання державних послуг у Данії, подібно до нашого порталу «Дія». Це універсальний сервіс для отримання державних е-послуг.

Цифрові поштові скриньки не є чимось новим, але данська платформа «Digital Post» надає органам влади можливість безпечно та надійно комунікувати з громадянами та бізнесом. Однією з ключових особливостей цифрової пошти є те, що повідомлення, надіслані через неї, мають юридичну силу.

Цифровою поштою користуються 94% населення Данії, з яких 92% почуваються в безпеці, спілкуючись з органами влади через цю платформу. І, як і у випадку з усіма державними послугами Данії, задля доступу до неї мешканці

використовують свій NemID.

NemKonto (що означає «простий рахунок») – це звичайний банківський рахунок, який зобов'язані мати всі громадяни Данії віком від 18 років та підприємства, зареєстровані в державному реєстрі. NemKonto прив'язаний до персональних ідентифікаційних номерів, що означає, що окремим органам влади не потрібно знати банківські реквізити, і коли людина або бізнес оновлює свій NemKonto, він автоматично синхронізується в усьому державному секторі. Коли уряду потрібно виплатити допомогу по безробіттю, стипендії та інше, вони вже мають реквізити рахунків кожного підприємства та громадянина.

Отже, данську систему електронного урядування побудовано на відкритих стандартах з високим рівнем функціональної сумісності, що дозволяє різним системам безперешкодно обмінюватися даними та послугами. Систему розроблено з урахуванням питань конфіденційності та безпеки, що гарантує захищеність персональних даних та їх використання лише в дозволених цілях.

Друге місце у світовому рейтингу розвитку е-урядування посідає Фінляндія. Уряд Фінляндії створив низку онлайн-платформ і порталів, основним з яких є «Suomi.fi», що слугує єдиним вікном задля доступу громадян і бізнесу до державних послуг та інформації. Ці платформи дозволяють користувачам здійснювати широкий спектр дій, наприклад, подавати заявки на отримання пільг, сплачувати податки, реєструвати бізнес та отримувати доступ до особистих та публічних документів.

Сьогодні державні установи Фінляндії впроваджують технології штучного інтелекту (ШІ) та інші інноваційні технології задля покращення державних послуг, а також оптимізації функцій державної підтримки.

Уряд погодився, що державні послуги в майбутньому будуть переважно цифровими. При цьому ніхто не залишиться поза увагою. Влада доклала зусиль щодо підвищення цифрової грамотності та забезпечення доступу всіх громадян до необхідних технологій для доступу до послуг електронного урядування.

Влада Фінляндії запровадила політику «Digital First», де цифрові канали є основним засобом доступу до державних послуг, яка заохочує громадян і бізнес

використовувати цифрові канали, коли це можливо, сприяючи підвищенню ефективності та зменшенню адміністративних витрат.

Довіра є ключовим фактором для успішного електронного урядування. У Фінляндії громадяни та бізнес довіряють державним установам, які надають послуги надійно, неупереджено та вчасно. Уряд довіряє громадянам і бізнесу. Фінляндія має один з найменш корумпованих державних секторів у світі.

Трійку світових лідерів з розвитку е-урядування замикає Південна Корея (Республіка Корея). Електронне урядування в Південній Кореї сьогодні розвивається трьома основними напрямками, такими як підвищення ефективності та прозорості адміністративної роботи, покращення надання інформації та послуг для бізнесу й громадськості та покращення управління інформаційними ресурсами.

Електронне урядування є ключовим фактором змін на шляху до підвищення ефективності та прозорості адміністративної роботи. Усі процеси прийняття рішень в уряді дедалі більше оцифровуються, що забезпечує адміністративну прозорість. Сьогодні уряд Кореї активно займається цифровізацією всіх нормативно-правових актів та громадських ініціатив. Вважається, що весь документообіг між різними гілками влади та громадськістю є оцифрованим. Це дозволяє уникнути лобіювання провладних інтересів та забезпечує широку доступність інформації про діяльність уряду.

Уряд досяг значних успіхів у революційному перетворенні процесу надання державних послуг вдома. Завдяки інтегрованим оцифрованим каналам надання державних послуг бізнес і громадяни можуть отримувати важливі повідомлення, подавати свої документи, здійснювати транзакції та всі податкові платежі онлайн. Корпоративний сектор отримує підтримку через систему «єдиного вікна», де можна керувати та відстежувати такі важливі бізнес-функції, як логістика, митне оформлення та торгівля, в режимі онлайн.

Широка громадськість також може брати участь у державній політиці та прийнятті рішень через цифрові канали. Це також здійснюється через «єдине вікно», яке пов'язує всі адміністративні установи, що надають державні послуги. Крім того, уряд також може отримувати пропозиції від громадськості через

систему «єдиного вікна». Завдяки всеосяжному доступу до адміністративної інформації громадяни можуть, наприклад, перевіряти державні реєстри в будь-який час і в будь-якому місці.

Завдяки цифровій інтеграції всіх адміністративних систем урядовий обчислювальний центр може ефективно управляти всіма інформаційними системами, що покращує можливості своєчасного реагування на всі системні помилки та загрози безпеці. Уряд також створив архітектуру управління, яка по суті є всеосяжним інформаційним планом, що покращує систематичне керування електронним урядуванням країни.

Доцільно буде згадати й про освіту, уряд Південної Кореї інвестував значні кошти в онлайн-освіту, багато закладів освіти пропонують онлайн-класи та віртуальні аудиторії, що дозволило продовжувати навчання під час пандемії COVID-19.

Загалом, уряд Південної Кореї досяг значного прогресу в розвитку послуг електронного урядування, що допомогло підвищити ефективність роботи уряду та задоволеність громадян.

Швеція. У 2017 році уряд Швеції презентував стратегію «Стала цифрова Швеція – стратегія цифровізації». Стратегія пояснює, як політика цифровізації сприяє конкурентоспроможності, економічно, соціально та екологічно сталому розвитку суспільства.

Для досягнення мети Швеції стати світовим лідером у використанні можливостей цифрової трансформації уряд виокремив п'ять цілей:

- підвищення рівня цифрових навичок громадян, щоб вони могли брати активну участь у цифровій трансформації;
- підвищення цифрової безпеки, а отже, довіри громадян до використання цифрових послуг та впевненості в них;
- сприяння цифровим інноваціям шляхом створення конкурентних умов для розробки та поширення нових або вдосконалених продуктів і послуг, що становлять цінність для людей та бізнесу;
- вдосконалення цифрового лідерства, що передбачає покращення

врядування, а також вимірювання та подальшу діяльність;

- зміцнення цифрової інфраструктури, зокрема широкосмугового зв'язку, що має важливе значення для передачі даних.

Уряд визначив, що цифрові технології повинні бути першочерговим інструментом у діяльності органів державного управління, а також у контактах з приватними особами та бізнесом.

Вебсайтом шведського уряду та урядових установ є урядовий портал. Він структурований і призначений для надання документів і записів, інформації про поточні урядові законопроекти, ініціативи та діяльність міністерств, звітів про те, як працює процес прийняття рішень у Швеції.

У Швеції використовується система цифрової ідентифікації під назвою BankID, яка дозволяє громадянам безпечно ідентифікувати себе в Інтернеті. Ця система широко використовується для доступу до електронних та банківських послуг, інших онлайн-сервісів.

Усі громадяни Швеції мають доступ до цифрової поштової скриньки, яка називається e-Boks. Ця поштова скринька дозволяє громадянам безпечно отримувати та надсилати цифрові документи.

Швеція має за мету покращити якість надання медичних послуг шляхом використання ІКТ. Пацієнти можуть отримати доступ до своїх медичних карток онлайн і спілкуватися зі своїми медичними працівниками за допомогою захищеного обміну повідомленнями.

Загалом, ініціативи щодо розвитку електронного урядування у Швеції є успішними у підвищенні ефективності та доступності державних послуг. Швеція – це країна, яка зосереджується на розвитку цифрової трансформації та використанні цифрових технологій у всіх сферах діяльності.

Естонія. Деякі з ключових особливостей системи електронного урядування Естонії включають:

- цифрове посвідчення особи. Громадяни Естонії та е-резиденти мають цифрове посвідчення особи, яке дозволяє їм отримати доступ до широкого спектра державних послуг онлайн. Посвідчення прив'язане до унікального цифрового

підпису особи, який використовується для підписання документів та транзакцій;

- X-Road. X-Road – це безпечна платформа для обміну даними, яка дозволяє різним державним установам та службам обмінюватися даними у безпечний спосіб. Це позбавляє громадян необхідності надавати одну й ту саму інформацію кілька разів різним установам;

- електронне голосування. Естонія була першою країною у світі, яка запровадила онлайн-голосування на національних виборах. Ця система діє з 2005 року і відтоді активно використовується на виборах;

- е-резидентство. Це програма, яка дозволяє іноземцям стати цифровими резидентами Естонії, що дає їм доступ до багатьох послуг і переваг, що й громадянам Естонії, включно з можливістю започаткувати та вести бізнес.

У 2022 році в Естонії з'являється таке поняття, як е-шлюб. Е-шлюб, будучи одною з інноваційних державних послуг, дозволяє людям одружитися, подавши заяву про шлюб онлайн через електронний реєстр населення.

У 2023 році почалося впровадження додатка e-Estonia, який орієнтований на людину та робить доступ до державних послуг простіше та зручніше. Крім того, додаток дозволить користувачам зберігати ідентифікаційні документи, отримувати сповіщення та багато іншого.

У Естонії 99% державних послуг доступні онлайн 24/7. Завдяки безпечній, зручній та гнучкій цифровій екосистемі Естонія досягла безпрецедентного рівня прозорості в управлінні та побудувала широку довіру до свого цифрового суспільства. Наприклад, уряд Естонії використовує е-Кабінет для прийняття законів, а громадяни використовують i-Voting, щоб висловити свою думку.

Досвід Естонії в впровадженні цифрової демократії є дуже важливим. Звичка користуватись електронними сервісами вкорінюється естонцям з дитинства. Наприклад, у системі eKool зберігаються усі оцінки, домашні завдання та дані про відвідування школи. Про старше покоління також не забувають: для них надаються безоплатні курси цифрової грамотності. На порталі «Е-здоров'я» кожен громадянин має можливість побачити свої медичні показники та отримати попередню консультацію. Статистика стверджує, що серед населення країни існує значна

довіра до цифрових послуг. Сьогодні близько 95% населення сплачує податки та декларує доходи через Інтернет. Усі операції з нерухомістю також здійснюються в електронному форматі. Електронне посвідчення особи, інтернет-голосування, електронна медична картка, електронний уряд – все це стало частиною повсякденного життя жителів Естонії.

Отже, світовими лідерами у розвитку електронного урядування є Данія, Фінляндія, Південна Корея, Нова Зеландія, Швеція, Ісландія, Австралія, Естонія, Нідерланди, США, Велика Британія, Сінгапур, ОАЕ, Японія та Мальта. Ці країни мають розвинуту інфраструктуру електронного урядування та активно використовують цифрові технології для покращення доступності та ефективності державних послуг. Данську систему е-урядування побудовано на відкритих стандартах, що має високий рівень функціональної сумісності та дозволяє різним системам безперешкодно обмінюватися даними та послугами, значна увага приділена до питань конфіденційності та безпеки. Уряд Фінляндії створив низку онлайн-платформ, які забезпечують доступ громадян та бізнесу до державних послуг та інформації. Впровадження технологій штучного інтелекту та інших інноваційних технологій дозволило покращити якість державних послуг та оптимізувати функції державної підтримки. У Південній Кореї е-урядування розвивається трьома основними напрямками: підвищення ефективності та прозорості адміністративної роботи, покращення надання інформації та послуг для бізнесу й громадськості та покращення управління інформаційними ресурсами. Швеція здійснила стратегічний крок у напрямку цифрової трансформації, запровадивши комплексний план з цілей, які спрямовані на підвищення рівня цифрових навичок, безпеки та довіри громадян, створення умов для цифрових інновацій, покращення урядування та розвитку цифрової інфраструктури. Естонія, завдяки безпечній, зручній та гнучкій цифровій екосистемі, досягла безпрецедентного рівня прозорості в управлінні та побудувала широку довіру суспільства до цифровізації. Естонія забезпечує громадянам широкий доступ до державних послуг онлайн, спрощує обмін даними між різними установами та покращує ефективність адміністративних процесів.

2.3 Напрямки удосконалення електронного урядування та електронних послуг в Україні

Електронне урядування є важливим елементом розвитку сучасного суспільства. Влада України це розуміє, тому останнім часом у нашій країні е-урядування розвивається дуже швидко. Індекс рівня розвитку електронного урядування зростає та є дуже високим, станом на 2022 рік Україна посідає 46 місце у рейтингу ООН, тобто є куди зростати. Подальший розвиток е-урядування в Україні є важливим кроком для майбутнього нашої країни.

Для покращення рівня розвитку електронного урядування в Україні можна запропонувати кілька пропозицій та рекомендацій:

- збільшення покриття високошвидкісної мережі «Інтернет» по усій території України, доступ до високошвидкісного інтернету є важливою складовою цифрової інклюзії;
- збільшення кількості послуг електронного урядування та розвиток онлайн-платформ для доступу до послуг та інформації. Це може включати такі послуги, як голосування на виборах онлайн;
- посилення кібербезпеки, Україні необхідно інвестувати в заходи з кібербезпеки, щоб захистити особисту інформацію громадян та урядові системи від кібератак;
- проведення маркетингової кампанії з метою популяризації електронних послуг та збільшення довіри з боку суспільства;
- підвищення цифрової грамотності населення;
- сприяння розвитку державно-приватного партнерства, яке може бути ефективним способом стимулювання цифрових інновацій та інвестицій;
- оцифрування усього документообігу;
- використання штучного інтелекту для покращення якості та оптимізації надання послуг.

Однією з основних вимог для успішного розвитку е-урядування є міцна та надійна цифрова інфраструктура. Україна має направити інвестиції в покращення широкосмугового зв'язку та розширення доступу до високошвидкісного інтернету по всій території країни, а особливо в сільській місцевості. Це забезпечить громадянам по всій країні безперешкодний доступ до державних послуг онлайн. Крім того, уряд має співпрацювати з телекомунікаційними провайдерами, щоб розробити недорогі та доступні інтернет-плани для населення.

У рамках співпраці з мобільними операторами, що пропонують свої послуги на території України, можна запровадити можливість громадянам використовувати безплатний трафік задля доступу до додатка «Дія». Така співпраця з мобільними операторами стане кроком у напрямку забезпечення всебічного й доступного доступу до цифрових сервісів держави, сприяючи розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Для заохочення залучення громадян та максимального поширення електронних послуг важливо визначити пріоритетність принципів дизайну, орієнтованого на користувача. Варто проводити дослідження користувачів та збирати відгуки, щоб зрозуміти потреби, вподобання та проблеми, з якими стикаються громадяни під час доступу до онлайн-послуг. Ця інформація може бути використана для розробки зручних платформ і додатків, які є інтуїтивно зрозумілими та доступними кожному.

Звертаючи увагу на зарубіжний досвід, можна стверджувати, що дуже важливою складовою є побудова безпечної, зручної та гнучкої цифрової екосистеми, яка значно допоможе підвищити рівень прозорості в публічному управлінні та побудувати широку довіру суспільства до цифровізації. Довіра є ключовим фактором для розвитку успішного електронного урядування.

Україні варто будувати систему електронного урядування на відкритих стандартах, які забезпечать високий рівень функціональної сумісності, що дозволить різним системам безперешкодно обмінюватися даними та послугами, однак, варто не забувати й про безпеку та конфіденційність. У побудові системи електронного урядування на відкритих стандартах з урахуванням питань безпеки

та конфіденційності полягає ключ до створення довіри громадян та бізнесу до державних інституцій, що також сприятиме популяризації використання е-послуг.

Сьогодні все більше йде мова про використання технологій штучного інтелекту. Україна може впроваджувати технології штучного інтелекту, розпізнавання мови та інші інноваційні технології для покращення якості державних послуг та оптимізації функцій державної підтримки. Це може допомогти забезпечити швидкий та ефективний доступ до інформації та послуг, покращити комунікацію між громадянами та державними органами, зменшити витрати на державне управління.

Штучний інтелект має значний потенціал у сфері е-урядування та може бути використаний у багатьох аспектах, наприклад для збору, аналізу та обробки даних з різних джерел, щоб допомогти уряду приймати більш обґрунтовані рішення; для створення інтерактивних систем, які допоможуть громадянам взаємодіяти з урядовими установами та отримувати потрібну інформацію. Значною перевагою є можливість автоматизації багатьох процесів, що зменшить витрати та час, який витрачається на обслуговування громадян.

Застосування штучного інтелекту має значний потенціал для покращення якості та ефективності державних послуг, взаємодії між урядом та громадянами, а також спрощування та прискорення процесів прийняття рішень. При використанні штучного інтелекту необхідно враховувати питання етики, прозорості та відповідальності, забезпечуючи захист прав та конфіденційності громадян.

Отже, розвиток електронного урядування є важливим завданням для нашої країни. Важливо звернути увагу на збільшення покриття високошвидкісного інтернету, розвиток онлайн-платформ та збільшення кількості електронних послуг, підвищення кібербезпеки та цифрової грамотності населення, проведення маркетингової кампанії задля популяризації державних е-послуг, оцифрування документообігу та використання штучного інтелекту. Для досягнення успіху у розвитку е-урядування варто зосередитися на побудові безпечної, зручної та гнучкої цифрової екосистеми, яка допоможе підвищити рівень прозорості в публічному управлінні та збудувати широку довіру суспільства до цифровізації.

ВИСНОВКИ

Завдяки дослідженню теоретичних засад електронного урядування та електронних послуг, аналізу мети, принципів, цілей, завдань, переваг та недоліків е-урядування, аналізу стану е-урядування та е-послуг в Україні, ознайомленню з зарубіжним досвідом, визначенню світових лідерів з впровадження е-урядування, можна дійти певних висновків, а також пропозицій щодо напрямків розвитку електронного урядування та електронних послуг в нашій країні.

У першому розділі було розглянуто концептуальні засади електронного урядування та електронних послуг. Сьогодні термін «електронне урядування» не має однозначного та чіткого визначення, але загальна ідея полягає в тому, що е-урядування є формою організації державного (публічного) управління, що використовує інформаційно-телекомунікаційні технології задля підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади та місцевого самоврядування, полегшення комунікації громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах суспільного життя. Електронною послугою є адміністративна або інша публічна послуга, яка надається громадянину або юридичній особі в електронній формі.

Електронний уряд є важливим компонентом е-урядування, оскільки дозволяє забезпечити ефективну взаємодію між органами влади, громадянами та бізнесом. Зокрема, за допомогою різних рівнів взаємодії, таких як G2C, G2E, G2B та G2G (інколи виокремлюють ще G2N, G2M тощо), державні органи можуть забезпечити швидкий та зручний доступ до інформації та послуг для громадян та бізнесу, сприяти ефективному виконанню обов'язків службовців, спрощувати взаємодію з бізнесом та автоматизувати взаємодію між державними установами.

Існує декілька регіональних моделей електронного урядування, основними вважаються: континентально-європейська (країни ЄС та Норвегія), англо-американська (Австралія, Велика Британія, США та Канада) та азійська (Японія, Сінгапур, Південна Корея та ін.).

Основною метою е-урядування є забезпечення ефективної та швидкої взаємодії між владою та громадянами, доступності та якості державних послуг.

Принципами е-урядування є прозорість, відкритість, простота, зручність та оперативність, близькість до громадян, безпека даних та конфіденційність. До принципів також можуть відноситись системність, розвиток та відкритість системи, ефективність, єдина інформаційна база та безперервний рух документа.

Цілями е-урядування є підвищення продуктивності та ефективності роботи державних органів, створення кращого бізнес-середовища та посилення належного врядування, розширення участі громадськості. В основу цілей покладена ідея забезпечення відкритості, прозорості та підзвітності діяльності державних органів, що може стати інструментом розвитку демократії та громадянського суспільства.

Головною ціллю електронного урядування є посилення взаємодії між владою, суспільством та бізнесом з метою стимулювання політичного, соціального та економічного прогресу в країні.

Стратегічні завдання е-урядування включають різноманітні заходи, спрямовані на підвищення якості управління та забезпечення більшої відкритості та доступності державних послуг для громадян.

Електронне урядування має численні переваги, які включають підвищення прозорості, ефективності та підзвітності, доступність та зручність, покращення зв'язків з громадськістю, сприяння інноваціям та зменшення рівня корупції. Воно сприяє розвитку цифрових технологій, полегшує життя громадянам і підвищує якість державних послуг, а також дозволяє швидко реагувати на зміни та забезпечує ефективний контроль за діяльністю влади.

Однак, е-урядування також стикається з викликами, такими як цифровий розрив, питання конфіденційності та безпеки, а також ризик урядового нагляду.

У другому розділі було проаналізовано стан е-урядування та е-послуг в Україні та світі, розроблено напрямки удосконалення е-урядування в Україні.

Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) є ключовим органом у сфері електронного урядування в країні, завданням якого є забезпечення цифрової трансформації країни та розвитку інформаційного суспільства.

«Дія» («Держава і я») є важливим досягненням в розвитку е-урядування в Україні. «Дія» – мобільний додаток та вебпортал, що водночас є порталом державних послуг, освітньою та бізнес-платформою, надає швидкий доступ до значної кількості е-документів та забезпечує можливість користування значною кількістю державних послуг.

Цифрова трансформація в Україні не обмежується тільки вебпорталом та додатком «Дія». Значними інструментами е-урядування є також системи «Трембіта», електронних державних закупівель «Prozorro», електронні петиції, електронна ідентифікація (електронний цифровий підпис, технології Mobile ID та BankID) та значна кількість послуг на різних сайтах органів влади.

За результатами опитування Київського міжнародного інституту соціології, проведеного в рамках регулярного омнібуса на замовлення Програми розвитку ООН в Україні, в країні спостерігається зростання користування державними е-послугами. Найбільш популярним серед населення є використання застосунку/порталу «Дія», також популярністю користуються послуги з отримання субсидій, пільг та соціальних виплат, питання особистого транспорту, отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою, питання пенсійного забезпечення та оподаткування.

Зміни умов життя, спричинені пандемією COVID-19 та повномасштабною війною, швидкий доступ до основних документів у електронному вигляді, що мають таку саму «силу», як і паперові, суттєво збільшили попит на е-послуги.

Починаючи з 2017 року, електронне урядування в Україні активно та доволі успішно розвивається, про що свідчать дані рейтингів ООН. Зростання показників свідчить про те, що Україна розвиває свій потенціал та має високий рівень розвитку е-урядування, розвинену інфраструктуру інформаційних технологій, високий рівень доступності е-послуг для громадян та бізнесу, високий рівень залучення громадян до використання цих послуг. Індекс розвитку електронного урядування у 2022 році склав 0.8029, що вказує на дуже високий рівень розвитку, Україна займає 46 позицію в рейтингу ООН.

Світовими лідерами у розвитку електронного урядування є Данія, Фінляндія,

Південна Корея, Нова Зеландія, Швеція, Ісландія, Австралія, Естонія, Нідерланди, США, Велика Британія, Сінгапур, ОАЕ, Японія та Мальта.

Більш детально було розглянуто електронне урядування в таких країнах як Данія, Фінляндія, Південна Корея, Швеція та Естонія.

Данія є прикладом успішної реалізації е-урядування, високий рівень доступу до Інтернету серед населення, сприятлива інфраструктура та високий рівень цифрової грамотності населення є ключовими факторами успіху. Система е-урядування у Данії заснована на відкритих стандартах, функціональній сумісності та захисті персональних даних, що дозволяє забезпечити високу якість та безпеку цифрових послуг.

Успіх Фінляндії досягнуто не тільки завдяки створенню онлайн-платформ для доступу до державних послуг та інформації, а й завдяки використанню технологій штучного інтелекту та інших інноваційних технологій, підвищенню цифрової грамотності та запровадженню політики «Digital First».

В Південній Кореї е-урядування розвивається трьома основними напрямками: підвищення ефективності та прозорості адміністративної роботи, покращення надання інформації та послуг для бізнесу й громадськості та покращення управління інформаційними ресурсами.

Уряд Швеції представив стратегію цифровізації «Стала цифрова Швеція», спрямовану на забезпечення конкурентоспроможності, економічного, соціального та екологічно сталого розвитку суспільства через політику цифровізації. Цілі, визначені урядом, включають підвищення рівня цифрових навичок громадян, забезпечення цифрової безпеки, стимулювання цифрових інновацій, вдосконалення цифрового лідерства та зміцнення цифрової інфраструктури.

Деякими з ключових особливостей системи е-урядування Естонії є цифрове посвідчення особи, платформа X-Road, електронне голосування та програма е-резидентства. Впровадження застосунку e-Estonia є кроком в напрямку поліпшення доступу до послуг та спрощення взаємодії з урядом. У Естонії 99% державних послуг доступні онлайн цілодобово. Впровадження цифрових технологій у всі сфери життя сприяє зручній та ефективній взаємодії громадян з державою.

Розвиток електронного урядування є важливим завданням для нашої країни. Україна вже зробила значний прогрес у цьому напрямку, проте існує потенціал для подальшого розвитку. Пропонується декілька рекомендацій для подальшого розвитку е-урядування в Україні, серед них: збільшення покриття високошвидкісним Інтернетом, збільшення послуг е-урядування, посилення кібербезпеки, проведення маркетингової кампанії з метою популяризації е-урядування та е-послуг, підвищення цифрової грамотності населення, оцифрування усього документообігу та використання штучного інтелекту.

Зарубіжний досвід є переконливим свідченням того, що побудова безпечної, зручної та гнучкої цифрової екосистеми є критично важливою для розвитку успішного е-урядування. Це сприяє підвищенню рівня прозорості в публічному управлінні та формуванню довіри суспільства до цифрової трансформації.

Україні варто будувати систему електронного урядування на відкритих стандартах, які забезпечать високий рівень функціональної сумісності, що дозволить різним системам безперешкодно обмінюватися даними та послугами, однак, варто не забувати й про безпеку та конфіденційність.

Використання штучного інтелекту та інших інноваційних технологій може позитивно вплинути на якість державних послуг та функції державної підтримки в Україні. Штучний інтелект має потенціал у сфері е-урядування, зокрема в зборі, аналізі та обробці даних, створенні інтерактивних систем та автоматизації процесів тощо. Впровадження цих технологій забезпечить швидкий та ефективний доступ до інформації та послуг, поліпшить комунікацію між громадянами та державними установами, зменшить витрати на державне управління. Однак, важливо враховувати етичні питання, забезпечувати прозорість та відповідальність, захищати права та конфіденційність громадян.

Отже, е-урядування є важливою складовою розвитку сучасного суспільства, яка охоплює всі сфери життя, сприяючи інноваціям. Е-урядування у публічному управлінні дозволяє ефективніше реагувати на потреби населення, полегшує взаємодію між владою, громадянами та бізнесом, забезпечує зручність, швидкість, ефективність та прозорість у діяльності органів влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>.
2. Бабаєв В., Новікова М., Гайдученко С. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування» денної форми навчання). Харків : Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекет., 2014. 127 с. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/Konspekt-lektsij-EU-11.pdf>.
3. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування : Монографія. Київ : Юрінком інтер, 2016. 224 с.
4. Бондарчук Н. В. Взаємодія органів публічної влади та громадянського суспільства в умовах цифровізації. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 28. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/7.pdf>.
5. Грицяк Н. В., Семенченко А. І., Жиляєв І. Б. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. у 15 ч. / ред.: А. І. Семенченко, В. М. Дрешпак. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. Ч. 3 : Електронна демократія: основи та стратегії реалізації. 84 с. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_003_Feb_2018.pdf.
6. Дія – Державні послуги онлайн. *Державні послуги онлайн | Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 05.04.2023).
7. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця : монографія. Одеса : Астропринт, 2005. 280 с.
8. Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг. Київ, 2022. 58 с. URL: https://www.kiis.com.ua/materials/pr/20230201_z/Report%20Opinions%20and%20views%20of%20the%20Ukrainian%20population%20regarding%20state%20electronic%20services.pdf.

9. Електронне самоврядування » Електронне самоврядування у місті Харкові. *Електронне самоврядування » Електронне самоврядування у місті Харкові*. URL: <http://eu.infocity.kharkov.ua/> (дата звернення: 19.12.2022).

10. Електронне урядування: конституційно-правове дослідження : Монографія / О. З. Романчук та ін. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2021. 196 с. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/37492/1/РОМАНЧУК_МОНОГРАФІЯ.pdf (дата звернення: 11.11.2022).

11. Е-урядування | Портал знань, портал знаний, дистанційне навчання. *Портал знань – Знання повинні бути доступними | Портал знань, портал знаний, дистанційне навчання*. URL: <http://www.znannya.org/?view=concept:318> (дата звернення: 12.11.2022).

12. Кавка В. В. Електронна демократія: досвід естонії. *Сутність та перспективи впровадження електронної демократії в Україні* : Матеріали Міжнародної науково-практ. конф., м. Вінниця, 15 листоп. 2017 р. Вінниця, 2017. URL: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13448/71-74.pdf?sequence=4> (дата звернення: 30.04.2023).

13. Кляп А. А., Кононенко Я. В. Електронне врядування в Україні та електронні послуги у публічному управлінні. *Фінансово-економічні проблеми розвитку суб'єктів господарювання в період становлення інноваційної економіки* : Зб. наук. пр. Всеукр. науково-практ. конф., Ч. 2, м. Кривий Ріг, 10 листоп. 2022 р. Кривий Ріг, 2022. С. 553–538.

14. Малиновський В. Я., Грицяк Н. В., Семенченко А. І. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. у 15 ч. / ред.: А. І. Семенченко, В. М. Дрешпак. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. Ч. 1 : Вступ до курсу. концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії. 70 с. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_001_Feb_2018.pdf.

15. Міністерство цифрової трансформації України. *Міністерство цифрової трансформації України*. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 05.04.2023).

16. Міхровська М. Діджитизація, діджиталізація, цифрова трансформація: зміст та особливості. *Грааль науки*. 2021. № 1. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.19.02.2021.023>.

17. Міхровська М. С. Цифрове урядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 7. URL: http://lsej.org.ua/7_2020/72.pdf.

18. Мохова Ю. Л. Державні механізми розвитку електронного урядування в умовах цифрових трансформацій України : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Миколаїв, 2021. 458 с. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf>.

19. Науменко А. В. Світові моделі електронного урядування та їх втілення в Україні. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*. 2022. № 43. URL: https://dbmsjournal.com/wp-content/uploads/2022/06/Zb_Derg_Bud_43_2022_p305-317.pdf.

20. Неділько А. І. Електронне урядування та електронна демократія. *Навчальний посібник з дисципліни: «Публічна політика»*. Полтава, 2018. С. 61–80. URL: <http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/8518/1/Навч%20посіб%20ППост.pdf%20ППост.pdf>.

21. Нижній Т. В. Теоретичні засади електронного урядування . *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 20. С. 112–116.

22. Олійник В. Чи чує громадян Банкова: чому буксують петиції до Зеленського? *Рух ЧЕСНО*. URL: <http://www.chesno.org/post/5525/> (дата звернення: 06.04.2023).

23. Основні пріоритетні напрями розвитку е-урядування - Coggle Diagram. *Simple Collaborative Mind Maps & Flow Charts - Coggle*. URL: <https://coggle.it/diagram/YF4JhCgGQy0c4Owd/t/основні-пріоритетні-напрями-розвитку-е-урядування> (дата звернення: 12.11.2022).

24. Пігарєв Ю. Б., Куспляк І. С., Дрешпак В. М. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. у 15 ч. / ред.: А. І. Семенченко, В. М. Дрешпак.

Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. Ч. 5 : Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади. 58 с. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_005_Feb_2018.pdf.

25. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*. 2014. № 3 (7). URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Pogrebnyak7.pdf>.

26. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : Постанова Каб. Міністрів України від 05.08.2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-п#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

27. Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії інформаційної безпеки на період до 2025 року : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 30.03.2023 р. № 272-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/272-2023-р#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

28. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2023 рік : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 14.03.2023 р. № 221-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/221-2023-р#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

29. Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах : Постанова Каб. Міністрів України від 29.03.2006 р. № 373 : станом на 21 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2006-п#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

30. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

31. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

32. Про основи національної безпеки України : Закон України від 19.06.2003 р. № 964-IV : станом на 8 лип. 2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/964-15#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

33. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України від 20.10.2005 р. № 1497/2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1497/2005#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

34. Про прийняття за основу проекту Закону України про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо використання електронних адрес : Постанова Верховної Ради України від 16.11.2021 № 1876-IX // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1876-20> (дата звернення: 10.04.2023)

35. Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних : Закон України від 06.07.2010 р. № 2438-VI : станом на 1 січ. 2014 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2438-17#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

36. Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020" : Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

37. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p#Text> (дата звернення: 08.11.2022).

38. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

39. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p#Text> (дата звернення: 11.11.2022).

40. Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 10.07.2019 р. № 526-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2019-p#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

41. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України від 30.09.2019 р. № 722/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text> (дата звернення: 08.05.2023).

42. Семенченко А. І., Серенок А. О. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. у 15 ч. / ред.: А. І. Семенченко, В. М. Дрешпак. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. Ч. 2 : Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. 72 с. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf.

43. У Мінцифри розповіли, скільки країн хочуть створити власні додатки на основі «Дії». Радіо Свобода. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/news-diya-dlia-inshykh-krayin/32254332.html> (дата звернення: 08.04.2023).

44. Учасники проєктів Вікімедіа. Електронне урядування – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронне_урядування (дата звернення: 11.11.2022).

45. Учасники проєктів Вікімедіа. Міністерство цифрової трансформації України – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Міністерство_цифрової_трансформації_України (дата звернення: 05.04.2023).

46. Фурашев В. М. Сутність та визначення поняття "електронне урядування". *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 48–51.

47. Харенко В. В., Толстанов О. К. Основні засади електронного врядування. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 5. С. 51–56. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/5-6_2022/10.pdf.

48. «Через війну в Україні забруднені понад 5 млн гектар сільськогосподарських земель», – Олександр Гайду. *Офіційний портал Верховної*

Ради України. URL: https://www.rada.gov.ua/news/news_kom/233737.html (дата звернення: 08.04.2023).

49. Чукут С., Загвойська О. В., Цимбаленко Я. Ю. Основи електронного урядування : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 268 с.

50. Що таке електронна послуга? *Урядовий портал: Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-ro-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga> (дата звернення: 12.11.2022).

51. 3 Ways E-Governance is Shaping Smart Cities in South Korea. *Friedrich Naumann Foundation*. URL: <https://www.freiheit.org/sudost-und-ostasien/3-ways-e-governance-shaping-smart-cities-south-korea> (date of access: 19.04.2023).

52. Borger.dk. URL: <https://www.borger.dk/> (дата звернення: 12.05.2023).

53. Contributors to Wikimedia projects. E-government in Europe - Wikipedia. *Wikipedia, the free encyclopedia*. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/E-government_in_Europe (date of access: 13.04.2023).

54. Digg – Myndigheten för digital förvaltning | Digg. *Digg – Myndigheten för digital förvaltning | Digg*. URL: <https://www.digg.se/> (date of access: 29.04.2023).

55. e-Boks | Scandinavia's Secure Digital Mail | App | Monstarlab. *Monstarlab*. URL: <https://monstar-lab.com/americas/cases/e-boks/> (date of access: 29.04.2023).

56. e-Estonia - We have built a digital society & we can show you how. *e-Estonia*. URL: <https://e-estonia.com/> (date of access: 01.05.2023).

57. E-Government Development Index (EGDI). *UN e-Government Knowledgebase*. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index> (date of access: 07.04.2023).

58. Etusivu - Suomi.fi. *Etusivu - Suomi.fi*. URL: <https://www.suomi.fi/etusivu> (date of access: 13.04.2023).

59. Finland as a global leader of digitalisation - Finland Toolbox. *Finland Toolbox*. URL: <https://toolbox.finland.fi/business-innovation/finland-as-a-global-leader-of-digitalisation/> (date of access: 13.04.2023).

60. Hej! Welcome to Sweden | sweden.se – the official website of Sweden. *sweden.se*. URL: <https://sweden.se/> (date of access: 29.04.2023).

61. Introduction and Goals of E-Governance. *Kullabs*. URL: <https://www.kullabs.org/class-9/computer-1/concept-of-e-governance/introduction-and-goals-of-e-governance?type=> (date of access: 16.02.2023).
62. Kettl D. F. The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America. The Johns Hopkins University Press, 2002. 224 p.
63. Numbers and Statistics. *Agency for Digital Government*. URL: <https://en.digst.dk/numbers-and-statistics/> (date of access: 12.04.2023).
64. OECD Reviews of Digital Transformation: Going Digital in Sweden. Paris : OECD Publishing, 2018. 198 p. URL: <https://doi.org/10.1787/9789264302259-en>.
65. Overview. *UN e-Government Knowledgebase*. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview#whatis> (date of access: 11.11.2022).
66. Queue-it. How Denmark Became a Digital Government Global Leader. *Queue-it*. URL: <https://queue-it.com/blog/government-digital-transformation-denmark/> (date of access: 12.04.2023).
67. Responding to COVID-19 in South Korea: Discovering Online Education as a Key for Future Education - Enfoque Educación. *Enfoque Educación*. URL: <https://blogs.iadb.org/educacion/en/covid19southkorea/> (date of access: 20.04.2023).
68. Start - Digitaliseringsrådet. *Start - Digitaliseringsrådet*. URL: <https://digitaliseringsradet.se/> (date of access: 30.04.2023).
69. Suomi.fi history. *Digital and population data services agency at your service*. URL: https://dvv.fi/en/suomifi-history?__cf_chl_tk=FL.g6t5pqcAbtdT5bm6j7wnc_dZD501sHploQREQ0qs-1685387371-0-gaNycGzNGeU (date of access: 13.04.2023).
70. The key to Denmark's digital success. *Denmark.dk*. URL: <https://denmark.dk/innovation-and-design/denmarks-digital-success> (date of access: 12.04.2023).
71. United Nations E-government Survey 2018. Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies. New York, 2018.

300 p. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.

72. United Nations E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York, 2020. 364 p. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.

73. United Nations E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. New York, 2022. 311 p. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>.

74. “We enabled a whole digital ecosystem in Sweden – from eGovernment to a cashless society,” claims Jonas Brännvall from BankID. - Innovatrics. *Innovatrics*. URL: <https://innovatrics.com/trustreport/jonas-brannvall-from-bankid/> (date of access: 30.04.2023).

75. World Bank Group. e-Government. *World Bank*. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government> (date of access: 11.11.2022).