

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В. Н. Каразіна

Економічний факультет

Кафедра економіки та менеджменту

Кваліфікаційна робота бакалавра

**на тему: «ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»**

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

_____ Єлизавета ЮРЧЕНКО

Керівник кваліфікаційної роботи:
доктор наук з державного
управління, професор

_____ Олександр ЖАДАН

Рецензент: кандидат економічних
наук, доцент кафедри соціальної
економіки Харківського
національного економічного
університету імені Семена Кузнеця

_____ Вікторія ЛУГОВА

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)

« 06 » червня 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

_____ Юрченко Єлизавети Олексіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Шляхи впровадження електронного урядування в Україні»
керівник роботи Жадан Олександр Васильович, доктор наук з державного управління, професор

затверджені наказом вищого навчального закладу від «09» квітня 2024 року
№ 2101-5/786

2. Строк подання здобувачем роботи «05» червня 2024 р.

3. Перелік питань, які потрібно розробити: провести сутнісну та змістову характеристику електронного урядування; розглянути світовий досвід становлення електронного урядування; провести оцінку сучасного стану національної системи електронного урядування; проаналізувати перспективи подальшого впровадження електронного урядування в Україні та запропонувати подальші шляхи розвитку.

4. План роботи

№ з/п	Назва етапів роботи
1	Розробка та узгодження змісту кваліфікаційної роботи бакалавра, пошук та ознайомлення з літературними джерелами за темою.
2	Робота над теоретичним розділом.
3	Коригування першого розділу згідно із зауваженнями наукового керівника. Написання другого розділу кваліфікаційної роботи.
4	Доопрацювання другого розділу згідно із зауваженнями та рекомендаціями наукового керівника.
5	Коригування вступу, висновків та оформлення списку використаних джерел кваліфікаційної роботи.
6	Закінчення написання кваліфікаційної роботи згідно з рекомендаціями наукового керівника, подання до рецензування.
7	Подання роботи на кафедру

5. Дата видачі завдання «21» вересня 2023 р.

Здобувач вищої освіти

(підпис)

Єлизавета ЮРЧЕНКО

(ім'я, прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

Олександр ЖАДАН

(ім'я, прізвище)

Гарант освітньої програми

(підпис)

Ганна ЗАДНЄПРОВСЬКА

(ім'я, прізвище)

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	9
1.1 Сутнісна та змістовна характеристика електронного урядування	9
1.2 Світовий досвід становлення електронного урядування	13
РОЗДІЛ 2. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	24
2.1 Оцінка сучасного стану національної системи електронного урядування	24
2.2 Перспективи подальшого впровадження електронного урядування в Україні	34
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. За останні десятиліття цифрові технології стали рушійною силою значних змін у суспільстві. Ці технології не лише трансформували способи комунікації та обміну інформацією, але й кардинально вплинули на цінності суспільства. Впровадження цифрових технологій сприяло формуванню інформаційного суспільства, де інформація стала одним із головних ресурсів. Це суспільство характеризується високим рівнем взаємодії, глобалізації та швидкістю інформаційних потоків, що забезпечують нові можливості для демократичного розвитку та соціальних перетворень.

Інформаційне суспільство суттєво змінює політичну реальність і управлінські процеси, визначаючи нові ролі та функції державних інституцій. В умовах інформаційного суспільства політичні процеси стають більш відкритими, а громадяни отримують можливість брати активнішу участь у прийнятті рішень. Інформаційні технології сприяють підвищенню ефективності державного управління, оптимізації ресурсів та забезпечують нові механізми для взаємодії між державою і громадянином.

Чесність влади є ключовими елементами для сталого демократичного розвитку. Вони забезпечують ефективну політику, захист прав людей, а також зміцнюють довіру громадян до державних інституцій. Прозора влада сприяє зниженню рівня корупції, підвищенню відповідальності посадових осіб та залученню громадян до управлінських процесів. Відкритість влади створює умови для контролю з боку громадян та сприяє розвитку громадянського суспільства.

Україна прагне вдосконалити свої владні структури відповідно до європейських стандартів прозорості та відкритості. Однак наразі рівень влади України в цьому аспекті є недостатнім. Для досягнення європейських стандартів необхідно впроваджувати інноваційні підходи та технології, які

забезпечать ефективне функціонування державних інституцій та належний рівень взаємодії з громадянами.

Сучасні інформаційні технології, зокрема електронне урядування, мають потенціал для створення нових механізмів взаємодії з державними органами. Впровадження електронних платформ для надання державних послуг, сприяє підвищенню доступу до інформації та залучення громадян до управлінських процесів.

Розвиток електронного урядування має важливе значення не лише в національному, але й у світовому контексті. Для України це питання є особливо актуальним, оскільки цифровізація сфери публічного управління та адміністрування може стати рушійною силою для забезпечення чесної влади. Глибокий аналіз та розробка стратегій у цій сфері сприятимуть як інтеграції України до Європейського Союзу, так і модернізації державного апарату.

Науковці Д. Кеттл, Н. Драгомирецька, Д. Спасібов, Л. Герценштейн, Е. Хавенштейн досліджували електронне урядування з практичної та теоретичної точок зору. Вони розглядали шляхи впровадження цифрових технологій у державне управління.

Метою даного дослідження є аналіз теоретичних основ електронного урядування та визначення пріоритетних напрямків його подальшого впровадження в умовах реформування публічного управління в Україні.

Щоб досягти цієї мети, були поставлені наступні завдання:

- провести сутнісну та змістовну характеристику електронного урядування;
- узагальнити практику та визначити характеристики формування електронного урядування за кордоном;
- оцінити сучасний стан національної системи електронного урядування;
- визначити перспективи подальшого впровадження електронного урядування в Україні.

Об'єктом дослідження є електронне урядування як інструмент формування відкритої та прозорої влади в сучасному демократичному суспільстві.

Предметом дослідження є процес трансформації публічно-управлінської діяльності за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій.

У ході дослідження застосовано *методи* теоретичного аналізу наукової літератури та нормативно-правових актів для визначення основних понять і принципів електронного урядування. Емпіричні методи включають аналіз статистичних даних та проведення опитувань серед державних службовців і громадян для виявлення рівня впровадження та ефективності електронних послуг. Крім того, застосовано порівняльний аналіз, що дозволяє зіставити досвід України з досвідом інших країн, які досягли успіху в цій сфері. На основі синтезу отриманих результатів зроблено висновки та розроблено рекомендації щодо подальших кроків у впровадженні електронного урядування в Україні.

Наукова база дослідження складається з широкого спектра джерел, включаючи наукові статті, монографії, дисертації, нормативно-правові акти та звіти міжнародних організацій. У роботі використано праці провідних українських та зарубіжних вчених у галузі електронного урядування, інформаційних технологій та державного управління.

Наукова новизна дослідження полягає в детальному аналізі поточного стану електронного урядування та розробці конкретних рекомендацій для його вдосконалення. Вперше проведено порівняльний аналіз міжнародного досвіду, адаптованого до українських реалій, що дозволило виявити найбільш ефективні практики. Робота також акцентує увагу на важливості міжвідомчої координації та участі громадян, що раніше не було достатньо висвітлено у наукових дослідженнях.

Практичне значення дослідження полягає у наданні конкретних рекомендацій для покращення електронних послуг державних органів.

Запропоновані методи підвищують ефективність, прозорість та доступність державного управління. Рекомендації можуть бути застосовані для вдосконалення існуючих систем електронного урядування, сприяючи кращій координації між відомствами та активнішій участі громадян у прийнятті рішень.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи апробовані автором на XXV Всеукраїнській щорічній студентській науково-практичній конференції за міжнародною участю: "Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології", яка відбулася 25 квітня 2024 року у Одесі.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1 Сутнісна та змістовна характеристика електронного урядування

Кінець 20 століття визначився стрімким розвитком науково-технічного прогресу, що значно вплинув на всі сфери життя, включаючи державне управління. Тому державні інституції змушені були адаптуватися до нових вимог та викликів, що призвело до необхідності впровадження інноваційних методів управління, які б відповідали сучасним стандартам ефективності, прозорості та доступності. Такі зміни стали можливими завдяки широкому використанню цифрових технологій, що забезпечили нові можливості для оптимізації державних процесів і взаємодії з громадянами.

Західні країни першими зіткнулися з термінами «електронний уряд» та «е-урядування», які стали відповіддю на потребу модернізації державного управління [19].

Активне впровадження комп'ютерних технологій у цих країнах дозволило створити нові механізми надання державних послуг, що сприяли підвищенню ефективності роботи державних інституцій та поліпшенню якості обслуговування громадян. Електронний уряд передбачав використання цифрових технологій для автоматизації адміністративних процесів, спрощення процедур та забезпечення доступу до державних послуг через Інтернет [11].

Розвиток демократичних процесів та активна участь громадян у прийнятті державних рішень стали одними з основних причин необхідності застосування е-урядування. Громадяни почали вимагати більшої відкритості, прозорості та підзвітності від державних органів, що стимулювало уряди до створення інтерактивних платформ для комунікації з населенням [8]. Електронне урядування сприяло зміцненню демократичних цінностей, забезпечуючи можливість громадянам брати участь у державних справах,

отримувати інформацію та впливати на прийняття рішень [4]. Це, в свою чергу, підвищувало рівень довіри до влади та сприяло побудові більш відкритого та інклюзивного суспільства.

Термін електронного урядування проходив значну трансформацію на кожному з етапів свого розвитку (рис. 1.1).

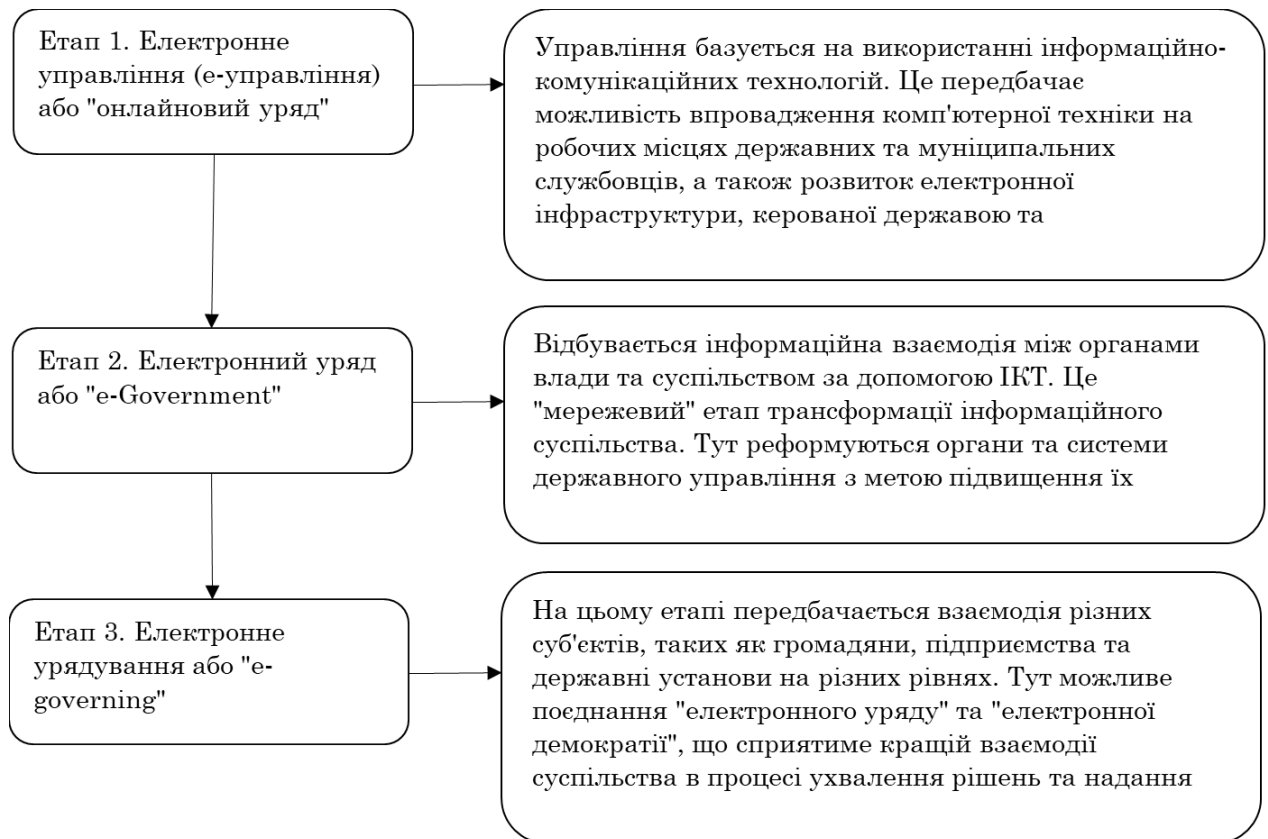


Рис. 1.1 Етапи розвитку терміну е-урядування

Термін «електронне управління» був уперше введений Національним науковим фондом США у 1997 році для позначення нової адміністративної реформи. Ця реформа передбачала впровадження інноваційних технологій у публічне управління та адміністрування для модернізації цієї сфери [4]. Завдяки використанню цифрових технологій, державні установи змогли автоматизувати численні процеси, що допомогло зменшити бюрократію та надавати адміністративні послуги більш ефективно.

Термін «е-урядування» пройшов багато етапів розвитку, охоплюючи все більше аспектів [2]. На початку історії діджиталізації державного управління застосовувалося визначення «електронне управління», що мало на увазі не більше ніж автоматизацію державного апарату. Після цього воно розширилося до терміну «електронне управління» і в решті решт до «електронного урядування», яке окрім всього стало ще й інструментом демократії та прозорості. Термін «е-урядування» надається з різних наукових позицій з деякими відмінностями (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Визначення електронного урядування з різних наукових позицій

Автор	Визначення
Д. Кеттл	Згідно Д. Кеттла, е-урядування - це інструмент, що за допомогою інноваційних технологій та техніки підвищує результативність функціонування публічного управління та адміністрування. Науковець розглядає онлайн платформи як зручний інструмент комунікації та взаємодії між державою та суспільством.
Н. Драгомирецька	Н. Драгомирецька вважає, що електронне урядування - це засіб для забезпечення демократії в суспільстві завдяки використанню цифрових технологій.
Д. Спасібов	Д. Спасібов визначає електронне урядування як "форму державного управління, яка використовує інформаційно-комунікаційні технології для підвищення ефективності, відкритості та прозорості органів державної влади та органів місцевого самоврядування з метою задоволення потреб громадян".
Л. Герценштейн	За Л. Герценштейн е-урядування є концепцією, що завдяки автоматизації управлінських процесів забезпечує більш ефективну комунікацію держави та громадянина.
Е. Хавенстейн	Е. Хавенстейн вважає е-урядування інструментом для забезпечення зв'язку між урядом і громадянами за допомогою онлайн засобів, що сприяють підвищенню якості та швидкості надання адміністративних послуг, а також забезпечують більшу відкритість та прозорість у роботі державного апарату.

Розроблено автором на основі джерела: [8]

Таким чином, можна зробити висновок, що існує безліч різних підходів до тлумачення терміну "електронне урядування", залежно від контексту його використання. Незважаючи на різноманітність підходів, можна виділити декілька спільних характеристик цього поняття.

По-перше, електронне урядування перетворилося на специфічну форму державного управління, особливо в контексті розвитку демократії та прозорості. Це означає, що воно враховує потреби сучасного суспільства та створює умови для більш ефективної взаємодії між державою та громадянами.

По-друге, електронне урядування має на меті підвищити якість адміністративних послуг та залучити суспільство до політичного життя. За допомогою онлайн платформ, які спрощують комунікацію між державою та громадянами, та полегшують доступ до державних послуг, створюється можливість для активної участі громадян у формуванні та впровадженні політики.

По-третє, електронне урядування виступає зручною системою взаємозв'язку уряду та громадян, доступною для кожного. Це дозволяє надавати державні послуги набагато швидше та зручніше за допомогою інноваційних онлайн платформ, таких як веб-сайти або мобільні додатки. Таким чином, електронне урядування сприяє покращенню якості життя громадян та забезпечує більш ефективну та прозору роботу державних структур.

По-четверте, електронне урядування сприяє підвищенню ефективності державного управління шляхом забезпечення швидкого обміну інформацією та автоматизації процесів прийняття рішень. Інтеграція інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє державним установам оптимізувати свою діяльність, раціоналізувати витрати та підвищувати рівень обслуговування громадян.

По-п'яте, електронне урядування є важливим інструментом для забезпечення прозорості та відкритості владних структур. За допомогою

цифрових технологій стає можливим забезпечення доступу громадськості до інформації про роботу державних органів, процесів прийняття рішень та виконання державних програм. Це сприяє підвищенню рівня довіри громадян до владних інституцій та зміцненню демократичних цінностей у суспільстві.

Отже, е-урядування є багатоаспектним поняттям та включає в себе різноманітні складові. Воно є достатньо новим та пов'язано з сучасними викликами стрімко розвиваючого світу, які не обходять стороною і таку, на перший погляд, традиційну сферу публічного управління та адміністрування і вимагає від неї інноваційних рішень, що відповідають сьогоденню.

1.2. Світовий досвід становлення електронного урядування

Зростаюча цифрова трансформація, що впливає на всі сфери життя, не оминаючи і публічне управління, ставить перед сучасним світом нові виклики. Одним з таких є впровадження та поступовий перехід до електронного урядування, яке, не дивлячись на виклики, які перед собою ставить, є потужним інструментом для оптимізації державного апарату, роблячи управління відкритим та прозорим, підвищуючи ефективність його функціонування як для громадян, так і для самих управлінців [11].

У цьому розділі дипломної роботи ми розглянемо світовий досвід становлення електронного урядування, який наразі є актуальним і важливим для розвитку країн у сучасній дигітальній епохі. Зокрема, будуть розглянуті такі лідери у впровадженні та використанні електронного уряду, як Сполучені Штати Америки, Південна Корея та Німеччина.

Аналіз світового досвіду дозволить краще зрозуміти тенденції, стратегії та ефективний досвід впровадження та розвитку е-урядування, а також виявити можливості та виклики, що стоять перед країнами у цій сфері і перейняти їх практик для впровадження в Україну.

Доречно буде розпочати розгляд зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування з Сполучених Штатів Америки, які є одним з лідерів у сфері дигіталізації державного управління, адже ця країна ще у 1990х роках буда однією з перших у використанні практик новітніх технологій у сфері державного управління та досі зберігає перші позиції. Ще у далекі 90-і роки завдяки керівництву адміністрації Президента Білла Клінтона було прийнято важливі закони, які відігравали ключову роль у становленні електронного урядування в США і стали рушійною силою для його подальшого розвитку [24]. Одними з таких законодавчих актів були Закон "Про електронний документообіг та доступ до інформації", що був ухвалений у 1995 році, за яким у 1996 послідували Закон Клінджера-Коена "Про реформу використання інформаційних технологій" та Закон "Про доступ до інформації". У 2000 році було випущено Закон "Про електронний цифровий підпис", а у 2002 році - Закон "Про електронне управління" [24]. Саме ця законодавча база сформулювала сприятливу основу для е-урядування, що стало причиною успіху США в цій сфері сьогодні.

Після прийняття відповідних законів уряди різноманітних штатів створили консультаційні комісії з метою інформатизації всього населення щодо розповсюдження інформації. Як наслідок, з'являються судові процеси, в яких громадяни почали подавали позов проти уряду за порушення закону про доступ інформації.

Варто відзначити, що впровадження е-урядування у США не було таким простим як на перший погляд завданням. Через практично повну відсутність практичного досвіду інших країн у цій сфері, Сполученим Штатам Америки доводилося одними з перших прокладати цей шлях і стикатися з різноманітними проблемами. Однією з таких стала потреба у співпраці різних відомств після впровадження навіть найпростіших послуг [19]. Саме тому е-урядування було розподілено на три основні взаємозалежні модулі (рис. 1.2).

Кожен з цих модулів має свої прикладні складові: надання державних послуг, електронний документообіг, доступ до державної інформації,

контроль за діяльністю державних органів, онлайн-транзакції, використання пластикових карт для ідентифікації та інше.

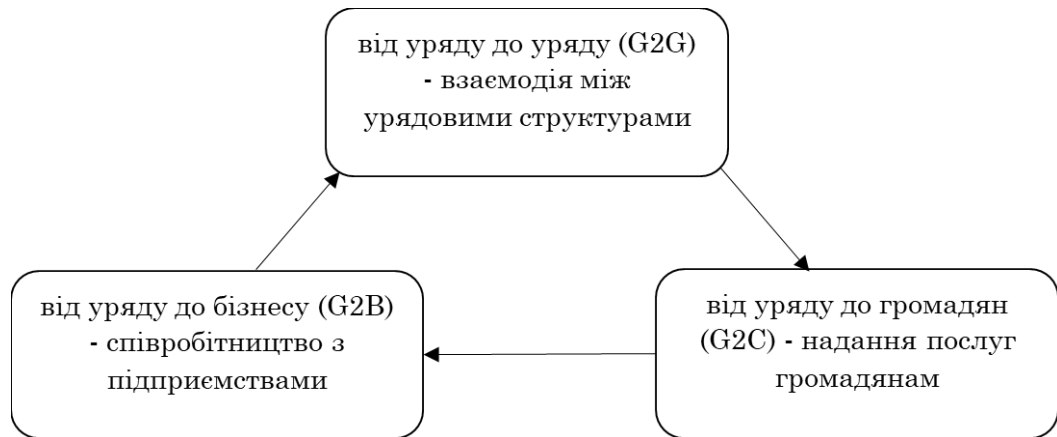


Рис. 1.2 Схема взаємозалежних модулів електронного урядування в США

Також для подолання викликів на шляху до успішного функціонування е-урядування було визначено основні принципи реформування, що діють і сьогодні, основною ідеєю яких є фокус на громадянах.

Електронне урядування, включаючи систему електронного голосування, є важливим інструментом, який сприяє залученню громадян до участі у формуванні політики та прийнятті рішень на всіх рівнях влади. Це визначається тим, що електронне голосування використовується для передачі волевиявлення виборців через Інтернет, що сприяє підвищенню рівня залучення громадян у виборчий процес, особливо в США [18].

З метою спрощення комунікації між урядом і громадянами, у Сполучених Штатах Америки було прийнято Закон «Про адміністративну процедуру», в якому передбачається вимога про обговорення проектів регулярних актів з громадкістю. Таким чином уряд використовує електронні інструменти для комунікації та обговорення, що є важливим кроком до розвитку і зміцнення демократії.

Серед інструментів обговорень в онлайні виділяють такі [24]:

- Спеціальні можливості урядових сайтів, які передбачають функцію залишення коментарів та пропозицій до законопроектів;
- Розділ запитань та відповідей, які роблять можливим швидко відповідь на питання громадян;
- Онлайн зустрічі, що дозволяють віртуально зібрати учасників конференції через мережу для обговорення питань.
- Онлайнкові консультації з громадянами у випадку виникнення питань чи незрозумілостей.

Підсумовуючи, варто зазначити, що успішність впровадження е-урядування в США підтверджують результати соціологічних досліджень, відповідно до яких е-урядування вже принесло такі результати, як легкий доступ до публічної даних, покращена зручність надання послуг, підвищення підзвітності суспільству, більш ефективне використання коштів бюджету.

Південна Корея вважається одним з лідерів у сфері електронного урядування, завдяки систематичному підходу до впровадження цифрових технологій в державне управління. Її успішний досвід в цій області став результатом комплексної стратегії, що охоплює не лише розвиток інформаційної і комунікаційної інфраструктури, але й створення ефективних електронних систем документообігу, нормативно-правової бази та підготовку кваліфікованих кадрів.

Південнокорейський досвід може служити цінним прикладом для інших країн, включаючи Україну, оскільки він демонструє, як електронне урядування може сприяти підвищенню ефективності державного управління, зменшенню рівня корупції та покращенню доступу громадян до державних послуг [7]. Передача цього досвіду може допомогти у вирішенні різних викликів, що стоять перед сучасними урядами, та сприяти створенню більш відкритого, ефективного та інноваційного державного управління.

Розвиток електронного урядування в Південній Кореї розпочався в 1980-х роках, коли було впроваджено перші інформаційні системи для

автоматизації урядових процесів. У 2001 році уряд прийняв план "e-Korea Vision 2006", який став основою для створення інтегрованої електронної платформи для надання державних послуг [21]. Таким чином, можна виділити кілька етапів розвитку е-урядування в Кореї (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Етапи розвитку електронного урядування в Кореї

Етап	Характеристика
Перший етап: Початок автоматизації (1980-1990-ті роки)	У цей період Південна Корея впроваджувала базові інформаційні системи для обробки даних та автоматизації деяких урядових процесів. Одним з ключових законів цього етапу був Закон про інформаційні ресурси, що був прийнятий у 1987 році, який визначав загальну стратегію управління інформацією в державному секторі.
Другий етап: Стратегія e-Korea Vision 2006 (2001-2006 роки)	На початку XXI століття Південна Корея прийняла стратегію e-Korea Vision 2006, яка визначила напрямки розвитку електронного урядування наступного покоління. У цей період був прийнятий ряд законів, що регулювали сферу інформаційних технологій, включаючи Закон про електронний уряд, який забезпечував правову базу для розвитку електронного урядування та надання державних послуг через Інтернет.
Третій етап Кібер-Корея XXI століття (2008-2013 роки)	У 2008 році була оголошена стратегія "Кібер-Корея XXI століття", яка спрямована на підвищення кібербезпеки та розвиток цифрової економіки. Ця стратегія передбачала створення інноваційної кіберінфраструктури, захист критично важливих інформаційних систем та заохочення розвитку технологічних

	стартапів. Одним з ключових заходів на цьому етапі було створення Національного центру кібербезпеки, який координував заходи з протидії кіберзагрозам та забезпечував захист кіберпростору країни.
Четвертий етап Стратегія Smart Government (2013 - нині)	У 2013 році Південна Корея перейшла до нового етапу розвитку електронного урядування з запуском стратегії Smart Government. Основний сенс стратегії Smart Government полягає в застосуванні передових технологій, таких як штучний інтелект та великі дані, для оптимізації державного управління, поліпшення доступності громадянам державних послуг та забезпечення відкритості та прозорості в діяльності уряду.

Розроблено автором на основі джерела: [21]

Розглянувши етапи цифровізації державного апарату в Південній Кореї варто зазначити, що завдяки запровадженим заходам у процесі становлення електронного урядування в Кореї, які включали в себе діджиталізацію сфер культури та освіти та всебічний розвиток демократії, було створено необхідні передумови для активного залучення громадяни у справи держави та суспільства.

Однією з ключових переваг Інтернету у розвитку прямої демократії є можливість безпосереднього прямого спілкування між громадянами та владою [8]. Таким чином кожний корейський державний службовець зобов'язан мати свою робочу веб-сторінку, на якій він звітує про свою діяльність з метою забезпечення максимальної прозорості перед громадянами. Також важливим у цьому інноваційному впровадженні є те, що на веб-сторінках чиновників можливо залишати запити та побажання та отримувати зворотній зв'язок від конкретного державного службовця.

Окрім інтерактивних веб-сторінок державних управлінців, уряд Північної Кореї розробив платформу Korea E-government, що забезпечує швидке отримання державних послуг в онлайн-форматі без черг та попереднього запису, а також відкритий доступ до публічної інформації про різні органи державного урядування. Платформа представляє єдиний сервісний центр з надання державних послуг, що відповідно до категорій користувачів трьох основних категорій, серед яких: розділ «Для громадян» (заповнення та отримання необхідних документів у форматі онлайн), розділ «Для бізнесу» (сплачення податків та подання звітів підприємцями онлайн) та розділ «Для державних службовців» (легке керування інформацією та взаємна комунікація) [21].

Ще одним підтвердженням того, що Південна Корея є одним зі зразків у впровадженні електронного урядування є той факт, що електронні стратегії цієї країни отримали міжнародне визнання. За даними ООН, Індекс готовності електронного уряду Південної Кореї посів 5-те місце серед 191 країни у 2018 та 2019 роках, а в 2021 році став лідером [17]. Цей факт ще раз підтверджує те, що стратегії інформатизації та інтеграції Південної Кореї у процеси глобалізації, можуть бути корисними для багатьох країн у розвитку концепцій постіндустріальної економіки в умовах нового технологічного укладу світового господарства.

Наступною країною, успішний досвід впровадження електронного урядування якої буде розглянуто наступним, є Німеччина. У 1998 році у Німеччині Федеральний уряд нову стратегію, основною метою якої була адаптація органів управління до змінюючогося соціального середовища. Ця модернізація базувалася на чотирьох основних завданнях [20]:

1. Перерозподіл обов'язків для збільшення ефективності та поліпшення надання адміністративних послуг.
2. Зорієнтованість на громадян, щоб вони бачили в уряді партнера.
3. Розвиток державних служб для кращого виконання обов'язків, ефективного використання ресурсів та забезпечення прозорості.

4. Ефективне керівництво для залучення та утримання управлінського персоналу, зацікавленого у досягненні результатів.

Історія становлення е-урядування в Німеччині складалася з основних програм федерального рівня представлені (рис. 1.3).

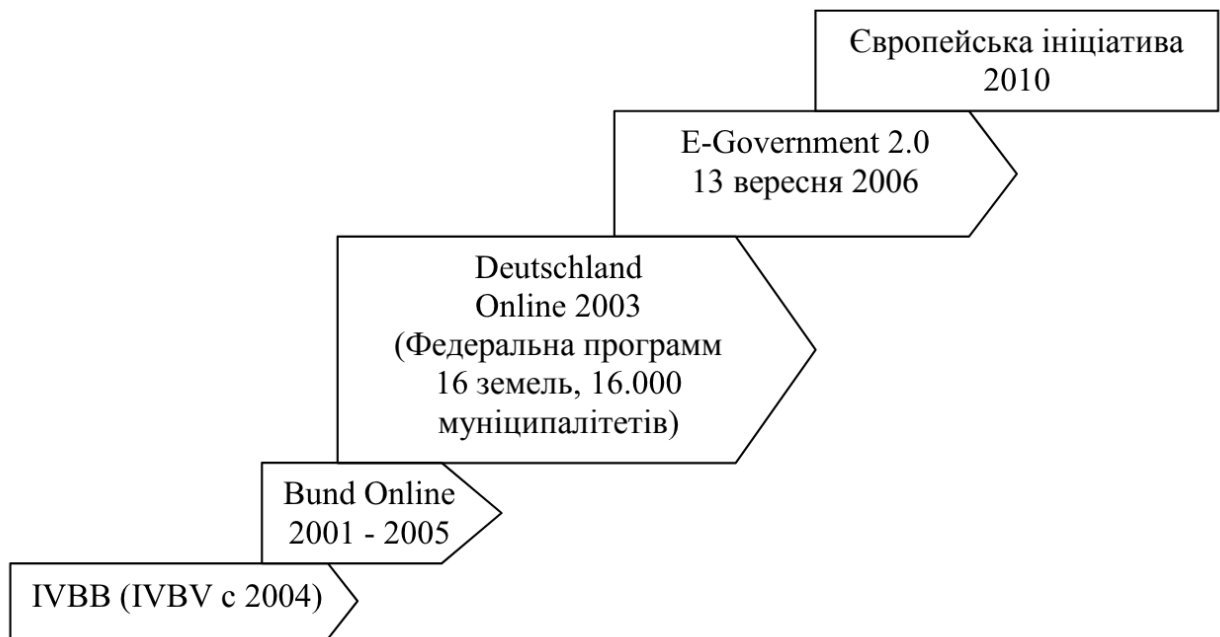


Рис 1.3 Історія становлення електронного урядування в Німеччині

З рисунку чітко видно, що рушійною силою ефективного розвитку е-урядування у Німеччині став проект "Bund Online" завдяки якому федеральна адміністрація представила близько 350 доступних послуг. Основною метою проекту стала комп'ютеризація якомога більшої кількості державних послуг. Проект "Bund Online" охоплював багато різноманітних аспектів та включав в себе різноманітні програми, серед яких були [20]:

- Онлайнове подання заявок на документи;
- Подання персональних податкових декларацій через Інтернет;
- Електронні державні закупівлі;
- Офіційна статистика через Інтернет;

- Інформаційна система Profi для ефективного управління проектами;
- Інтернет-сервіс для погашення студентських позик;
- WAP-сервіс для торгівлі в межах Євросоюзу.
- Germany Online - розробка системи онлайнного подання заяв на всіх рівнях управління (федеральному, регіональному та муніципальному);
- E-GVt 2.0 - програма розвитку вдосконалених послуг електронного урядування на основі досвіду, набутого в рамках Європейської Ініціативи.

Всі ці ініціативи мали одну спільну мету - модернізація державного апарату та сучаснізація держави. За допомогою фундаменту, закладеного на початку 2000-х, наразі уряд Німеччині пропонує громадянам надання адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет, call-центрів та через бюро громадян [23].

Варто пам'ятати, що в першу чергу при наявності будь-яких проблем або потреб від держави, громадяни звертаються до органів місцевої влади. Саме тому вже давно муніципальні та районні структури беруть участь в впровадженні електронного урядування. Наразі місцеві адміністрації вже надають такі послуги онлайн: реєстрація громадян, онлайн-заявки для різних послуг, таких як соціальна допомога тощо, а також надання інформаційних послуг та державних послуг.

Сьогодні важко знайти німецьке місто, яке не мало б власного офіційного веб-сайту, на якому можна отримати безліч послуг. Статистика показує, що серед 16 000 незалежних муніципалітетів майже кожен є змога знайти в інтернеті, а 80% з них надають різноманітний спектр електронних послуг [20].

Розвиток електронного урядування в Німеччині дійшов до того ступеню, що наразі сайти місцевих рад за своєю функціональністю майже замінюють офлайн установи. Багато різноманітних питань більше не вимагають фізичної присутності, тому що можуть вирішитися за допомогою інтерактивних платформ. Для цього було докладено немало зусиль, тому що

створення безпечних електронних платформ, що мають справу з персональними даними громадян, є великим викликом.

Яскравим прикладом впровадження електронних платформ містами у Німеччині є відносно невелике місто Ольденбург, в якому важко уявити послугу, яку не можна було б отримати онлайн. На веб-сайті «Serviceportal Stadt Oldenburg» за допомогою онлайн заповненої форми можна як зареєструвати нову адресу, так і записати дитину до дитячого саду.

Звісно, Німеччина стикається і з викликами на шляху подальшого розвитку електронного урядування, якими є відсутність стандартів і сумісності для ефективного обміну інформацією між владними органами та громадянами [18]. Це означає, що в той час для технічних проблем існують шляхи вирішення, а для юридичних питань - ні. Наприклад забезпечення безпеки та конфіденційності даних під час взаємодії між урядовими структурами. Дотримання вимог Загального регламенту про захист даних (GDPR) створює юридичні труднощі для інтеграції електронного урядування. Технічні можливості для безпечного обміну інформацією існують, але відсутність єдиних стандартів і правових норм стає проблемою.

Отже, електронне урядування відображає еволюцію спілкування уряду з громадськістю, спрямовану на спрощення запитів та отримання інформації для користувачів через онлайн-ресурси.

Аналіз зарубіжного досвіду щодо успішного впровадження е-урядування дозволяє зробити висновки щодо ключових факторів, які можуть бути застосовані й в українському контексті.

Перш за все варто зазначити, що у кожній з розглянутих країн присутній фактор зовнішнього тиску на уряд, який намагається впроваджувати е-урядування з різних сторін, наприклад від громадянського суспільства, бізнесу та з боку міжнародних партнерів. Окрім цього, Україна стикається з тиском від громадян, багато з яких мають недовіру до інноваційних впроваджень [9].

Важливо також зазначити, що усі країни з успішно впровадженим електронним урядуванням об'єднує фактор наявності чіткої стратегії на довготривалу перспективу. В нашій країні існують проблеми з наявністю такої стратегії, що може бути зумовлено частою зміною політичного керівництва та відсутністю чіткого зв'язку між цілями та засобами [9].

Не менш важливим фактором успішного впровадження е-урядування є прозоре управління проектом, яке включає відповідальність, планування, ризик-менеджмент, моніторинг та контроль.

Також успішне впровадження е-урядування вимагає наявності кваліфікованих кадрів як у менеджменті, так і в інформаційних технологіях.

Отже, опираючись на зарубіжний досвід Україна потребує зусиль у підвищенні кваліфікації працівників, подолання зовнішнього тиску, розробці ефективної стратегії та забезпеченні прозорості.

РОЗДІЛ 2

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Оцінка сучасного стану національної системи електронного урядування

Як кожна країну, так і весь світ в цілому захоплюють інноваційні технології, що несуть за собою таку потребу як побудова інформаційного суспільства та е-демократії. Для задоволення цієї потреби необхідною є розбудова електронних урядів та впровадження технологій електронного урядування, що сприяє більшій прозорості та доступності адміністративних послуг. Як вже було розглянуто у попередньому розділі, зарубіжні країни на шляху діджиталізації управління вже досягли певних успіхів. Україна не є винятком і також адаптуючи світовий досвід, активно намагається просувати в напрямку електронного урядування.

Існує немало міжнародних рейтингів, що за допомогою розрахунку ключових показників демонструють ступень цифрового розвитку урядових структур різноманітних країн. Тому особливу увагу заслуговує аналіз показників розвитку е-управління в нашій країні та їх порівняння з іншими країнами з метою вдосконалення надання онлайн-послуг та доступу до публічної інформації, розвитку цифрової інфраструктури та демократичного суспільстві.

Як вже було раніше зазначено, завдяки е-урядуванню підвищується ефективність, відкритість та прозорість функціонування владних органів. Цифровізація урядування охоплює безліч різноманітних сфер, основною з яких є соціальна, тому що в першу чергу електронне урядування має задовільнити потреби громадян. Також охоплено економічну сферу, в якій зменшуються витрати на надання послуг. Україна є саме такою країною, в якій доречно приміряти е-урядування, адже підвищення відкритості владних

структур, покращення якості адміністративних послуг, доступ до інформації та ефективне використання ресурсів є саме тим, що більш за все потребує наша держава.

За допомогою різноманітних показників оцінюється дієвість функціонування технологій е-урядування в різноманітних країнах світу. Одним з найголовніших показників є індекс EGDI (E-Government Development Index)[17]. Для його отримання необхідне розмахування декількох субіндексів, що є наступними: OSI (Online Service Index), ТІІ (Telecommunication Infrastructure Index) та НСІ (Human Capital Index). Кожен з цих показників формуючи EGDI за допомогою їх середнього арифметичного вимірюють готовність уряду до застосування інформаційно-комунікаційних технологій для надання якісних онлайн послуг громадянам.

$$EGDI = \frac{1}{3} \cdot (OSI_{normalized} + TII_{normalized} + HCI_{normalized})$$

(2.1)

Для повного розуміння індексу EGDI буде доречним розглянути кожен з субіндексів, з яких він складається, окремо. Індекс OSI розглядає онлайн-сервіси і акцентує свою увагу на те, наскільки легко є доступними електронні послуги для громадян, чи в достатній мірі вони надають інформацію і наскільки легко її знайти для простого користувача, наскільки можливим і зручним є для громадян залучення у політичні процеси через онлайн платформи [7].

Всі ці аспекти оцінюються в чотири основні етапи. На першому етапі визначається, чи є в державі єдина інформаційна платформа, яка дозволяє громадянам легко знаходити інформацію про різні органи влади. На другому етапі оцінюється можливість обміну даними між державою та громадянами за допомогою е-урядування. Третій етап відповідає за оцінку взаємодії уряду та громадян через онлайн платформи. На останньому четвертому етапі

проводиться комплексна оцінка пов'язаних послуг та характеристика взаємовідносин між органами влади, бізнес-структурами та громадянами у різних сегментах, таких як якість життя громадян (G2C), економічний розвиток (G2B), ефективність управління (G2G) [7].

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) ґрунтується на п'яти ключових показниках: кількість Інтернет-користувачів, фіксовані телефонні лінії, абоненти мобільного зв'язку, бездротові широкосмугові підключення та кількість абонентів фіксованого широкосмугового доступу на 100 осіб [7].

Індекс людського капіталу (НСІ) оцінюється за чотирма основними показниками: рівень грамотності дорослого населення, покриття початковою, середньою та вищою освітою, очікувана тривалість шкільної освіти та середня тривалість навчання [7].

Щорічно Департамент з економічних та соціальних питань ООН надають результати дослідження розглянутих вище показників [17]. Завдяки цьому можна відстежити тенденції та динаміку розвитку е-урядування Україна та інших країн для порівняння та подальшого аналізу. Результати цього дослідження наведено у таблиці 2.1, де можна побачити розвиток електронного урядування в Україні та одних з найбільш розвинених країнах в цьому напрямі а період 2017-2021 років.

Таким чином, проаналізувавши результати дослідження ООН можна побачити, що у період з 2017 по 2021 рік рейтинг України значно покращився, дозволивши їй з 87 перейти на 62 місце. Завдяки цьому наша держава отримала місце між держав, що мають високий рівень розвитку Інтернет-послуг. Однак у 2021 році рейтинг України знов знизився, що не можна назвати критичною ситуацією, адже причиною цьому став перехід багатьох держав з середнього на високий рівень, чим відсунули Україну.

Таблиця 2.1

Індекс розвитку е-уряду в деяких країнах світу та в Україні за 2017-2021 рр.

Країна	2017		2019		2021	
	Рейтинг	Індекс EGDI	Рейтинг	Індекс EGDI	Рейтинг	Індекс EGDI
Данія	16	0,816			1	0,915
Австралія	2	0,918	2	0,914	2	0,905
Республіка Корея	1	0,946	3	0,891	3	0,901
Велика Британія	8	0,870	1	0,919	4	0,899
Швеція	14	0,823	6	0,870	5	0,888
Фінляндія	10	0,845	5	0,882	6	0,812
Сінгапур	3	0,908	4	0,883	7	0,811
Нова Зеландія	9	0,864	8	0,865	8	0,880
Франція	4	0,894	10	0,846	9	0,879
Японія	6	0,887	11	0,844	10	0,878
Україна	87	0,503	62	0,608	82	0,6165

Ще одним важливим дослідженням рівня розвитку е-управління є аналіз "United Nations Electronic Government Survey" [17], основним висновком якого є те, що рівень цього показника значно та постійно підвищується у всьому світі. Об'єктом дослідження стали 193 країн світу, включаючи Україну. Серед досліджених країн, 40 мали значення більше 0,75 через що увійшли в ряд країн з високим показником індексом розвитку е-урядування. Сюди ж потрапила і Україна у 2019 році, але в 2021, як нам відомо з попереднього аналізу, отримала значення індексу від 0,25 до 0,5 та стала однією з 66 країн, що мають середній рівень розвитку е-урядування. Найнижчу оцінку отримали всього 16 країн, що підтверджує позитивну світову динаміку розвитку інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій на глобальному рівні. Доказ цьому графічно зображено на рисунку

2.1, де чітко спостерігається збільшення кількості держав зі значенням індексу, що відповідає високому та дуже високому значенню більш ніж на 50%.

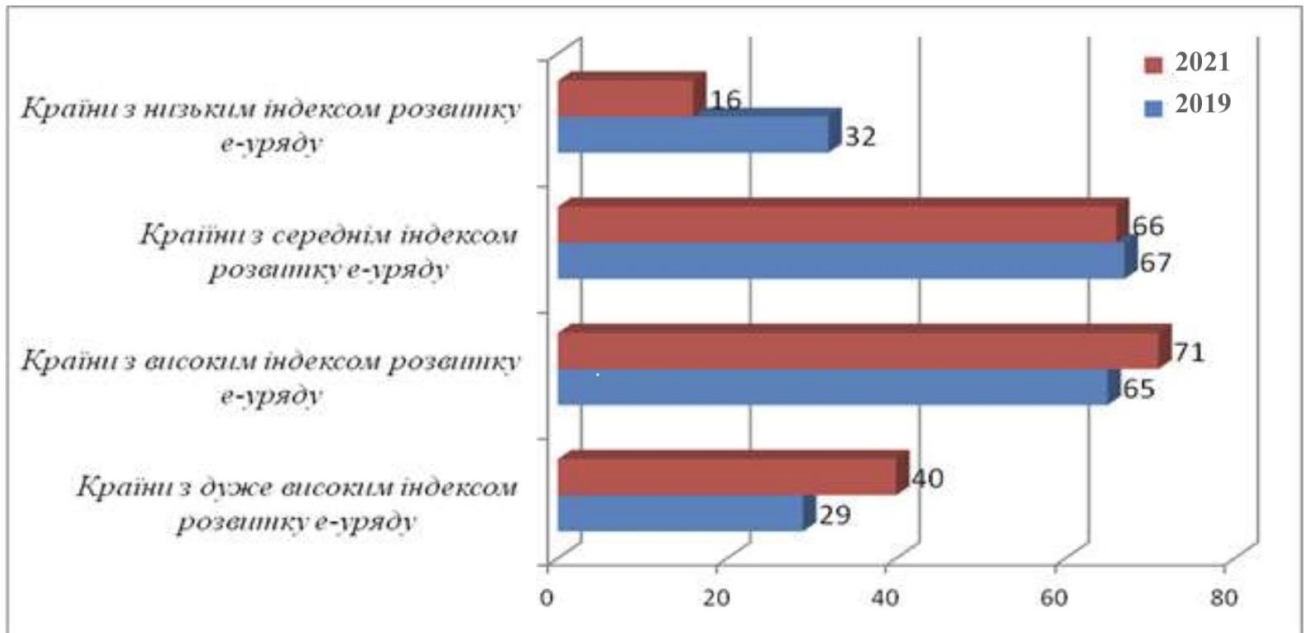


Рис 2.1 Кількість країн, згрупованих за індексом розвитку електронного уряду (EGDI) у 2019 та 2021 рр.

Цікаво зазначити, що у 2021 серед 17 країн, що змогли перейти з середньої до високої позиції у рейтингу, 8 є малими острівними країнами, що розвиваються (SIDS). Цей факт ще раз підтверджує те, що е-урядування є прогресивним напрямом розвитку держав, що заслуговує на особливу увагу. Решта 9 країн складаються з п'яти азіатських (Індія, Індонезія, Іран, Мальдіви, Киргизстан), трьох тихоокеанських (Фіджі, Палау, Тонга) та однієї африканської (Гана) країни [17].

Загалом зниження кількості країн з низьким рівнем розвитку е-урядування з 32 у 2019 році до 16 у 2021 році свідчить про позитивні зміни та перспективи у подальшому розвитку е-управління.

Згідно зі Стратегією сталого розвитку, яка була затверджена Указом Президента України № 5/2015 від 12 січня 2015 року, розвиток електронного

управління, зокрема впровадження електронних послуг, є одним із основних пріоритетів модернізації державного апарату [12]. Через вимогу виконання Угоди про асоціацію з ЄС Україна повинна забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських стандартів.

Повертаючись до результатів досліджень ООН Департаменту ООН з економічних і соціальних питань, представлених у звіті "United Nations E-Government Survey" [17], де досліджено країни світу за індексом розвитку е-урядування EGDI, Україна займала 62-ге місце серед 193 країн у 2019 році, після чого піднялася на 25 позицій, досягнувши показник EGDI 0,608. На момент 2021 року цей показник становив 0,6165, що є найвищим в історії незалежності.

Список країн-лідерів у галузі е-урядування за результатами дослідження 2021 року наведено у таблиці 2.2 разом із відповідними значеннями EGDI та трьома індексами – OSI (Online Service Index) – індекс онлайн-сервісів, індекс телекомунікаційної інфраструктури ТІ (Telecommunication Infrastructure Index) та індекс людського капіталу НСІ (Human Capital Index). Усі 29 країн, які володіли дуже високими показниками EGDI у 2019 році, залишилися в одній групі і в 2021 році.

Останнім часом все більш і більш чітко спостерігається рішучість України у напрямку реформування сфери е-урядування. Саме воно може стати ключовим механізмом для забезпечення більшої прозорості та відкритості влади, оптимізацію комунікації з громадянами та розвиток демократії.

Цікавим є той факт, що індекс розвитку електронного уряду (EGDI) певною мірою залежить від рівня корупції в країні. Як вже не раз було зазначено, електронне урядування сприяє прозорості органів влади, бо передбачає викладання звітів діяльності, що знепрощує нелегальні дії з боку державних управлінців. Саме тому країни з високим рівнем корупції спостерігаються на найнижчих позиціях рейтингу.

Таблиця 2.2.

Індекс EGDI та його субіндекси в окремих країнах світу та в Україні в 2021 р.

Країна	Рейтинг 2021	Індекс EGDI	Субіндекс OSI	Субіндекс HSI	Субіндекс TI
Данія	1	0,9150	1,0000	0,9472	0,7978
Австралія	2	0,9053	0,9722	1,0000	0,7436
Республіка Корея	3	0,9010	0,9792	0,8743	0,8496
Велика Британія	4	0,8999	0,9792	0,9200	0,8004
Швеція	5	0,8882	0,9444	0,9366	0,7835
Фінляндія	6	0,8815	0,9653	0,9509	0,7284
Сінгапур	7	0,8812	0,9861	0,8557	0,8019
Нова Зеландія	8	0,8806	0,9514	0,9450	0,7455
Франція	9	0,8790	0,9792	0,8598	0,7979
Японія	10	0,8783	0,9514	0,8428	0,8406
Україна	82	0,6165	0,5694	0,4364	0,8436

Поміж індексом EGDI та індексом електронної участі EPI існує важливий взаємозв'язок. EPI визначається трьома компонентами: електронним інформуванням, консультуванням та прийняттям рішень, які відображають рівень електронної участі громадян [7]. За дослідженням ООН (рис. 2.2) можна побачити, що кількість країн з високим рівнем EPI зросла з 31 до 62 за період 2019-2021 років, що свідчить про позитивну динаміку та покращенні механізмів електронної участі.

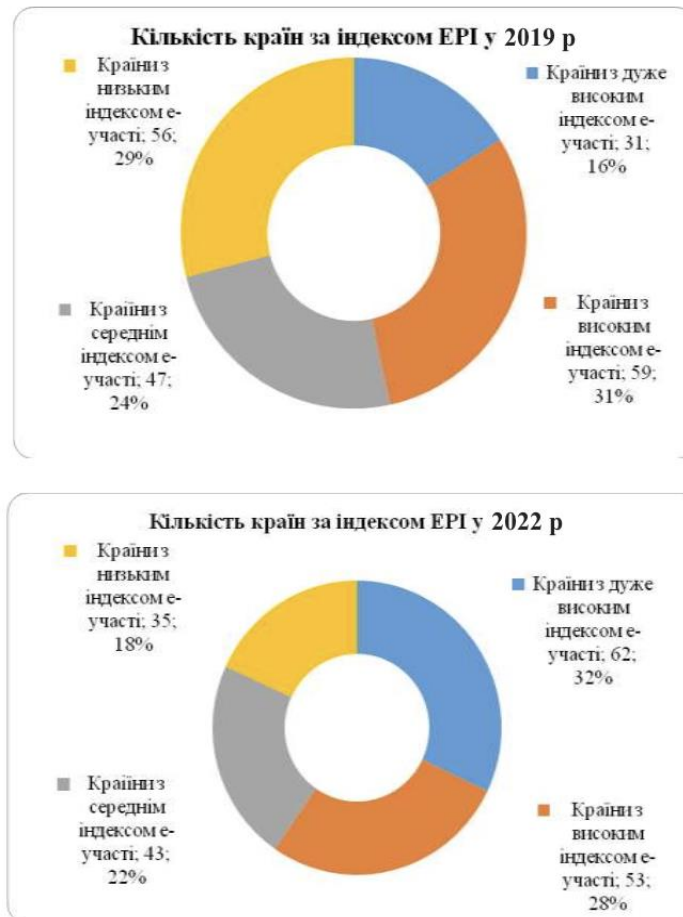


Рис 2.2 Кількість країн, згрупованих за індексом електронної участі ЕРІ у 2019 та 2021 рр.

Важливим є розгляд значень індексу ЕРІ та кожним його окремим елементом для відстеження тенденцій та взаємозалежностей. У таблиці 2.3 наведено перелік країн з індексами електронної участі за результатами дослідження 2021 року, включаючи Україну.

Розглянувши результати дослідження особливу увагу варто приділити Україні, яка протягом двох років завдяки успішно впровадженій стратегії впровадження електронного урядування мала змогу підвищити значення індексу ЕРІ з 0,608 до 0,6854. Як результат, наша держава поміж близько 200 досліджуваних країн посіла 75 місце, що є дуже добрим показником рівня е-урядування. Цікаво зазначити, що найбільших результатів було отримано у сфері застосування електронного прийняття рішень з залученням громадян, де

цей індекс с з 0,4290 підвищтвся до 0,8182. Також спостерігається позитивна динаміка в індексі електронного інформування, який склав 0,6333.

Таблиця 2.3

Індекс електронної участі деяких країн світу та України у 2021 р

Країни	Індекс ЕРІ	Е-інформування	Е-консультування	Е-прийняття рішень
Данія, Фінляндія, Республіка Корея	1	1	1	1
Нідерланди	0,9888	0,9667	1	1
Австралія, Японія, Нова Зеландія, Іспанія, Велика Британія, США	0,9831	1	0,9565	1
Норвегія	0,9775	0,933	1	1
Сінгапур, Франція	0,9663	1	0,9130	1
Філіппіни, Люксембург	0,9382	1	0,9130	0,9091
Португалія	0,8989	0,9667	0,9130	0,8182
Малайзія	0,8876	0,9333	0,9130	0,8182
Мальта	0,8483	0,9667	0,7826	0,8182
Австрія	0,8258	0,900	0,7826	0,8182
Україна	0,6854	0,6333	0,6522	0,8182

Країни, які займають провідні позиції у сфері е-участі, втілюють різноманітні стратегії та ініціативи. Наприклад, в Данії електронна участь вбудована у "Цифрову стратегію країни на 2019-2021 роки". В Австралії всі публічні установи, які пропонують нові або існуючі публічні послуги, повинні відповідати Австралійському Стандарту цифрових послуг, включаючи критерій "9", що гарантує доступність послуги для всіх користувачів,

незалежно від їхнього місцезнаходження. У Японії використовується платформа "Ідеї цифрового уряду 2023" для широкого обговорення питань електронного управління з громадянами та реалізації якісних електронних послуг [3].

Такі позитивні результати Україна отримала завдяки впровадженню та розвитку інноваційних механізмів електронного урядування [7]. Основними з цих механізмів стали:

- Новітні інструменти е-урядування, які слугували підвищенням прозорості владних дій і наданням електронних послуг. Це є однією з найголовніших причин підвищення рівня індексу EGDI втричі, порівняно з попередніми роками.

- Покращений електронний документообіг урядових структур сприяв підключенню до системи електронної взаємодії 283 органів виконавчої влади протягом 2021 року. На сьогодні електронна міжвідомча взаємодія впроваджена у 673 органах влади.

- Розвивається сфера відкритих даних, що сприяє підвищенню прозорості та доступності інформації. У 2021 році Україна посіла 17-е місце у світі за рівнем розвитку відкритих даних.

- Системи публічних та комерційних закупівель, такі як ProZorro та RIALTO, надають публічний доступ до усіх закупівельних процедур та забезпечують участь у них різних суб'єктів.

- Розвиваються інструменти е-демократії на місцевому рівні, де вже запроваджено е-петиції в близько 230 громад, що використовують понад 1 мільйон українців. На національному рівні розробляється Концепція розвитку електронної демократії.

- Створені е-платформи в сфері освіти, які надають безкоштовний доступ до навчальних матеріалів та сприяють розвитку електронного навчання.

Підсумовуючи вищезазначене, важливо відзначити, що покращення

показників розвитку електронного уряду та електронної участі в Україні є результатом позитивних досягнень у впровадженні механізмів електронного урядування протягом останніх років. На сьогодні в країні вже існує нормативно-правова база та вже впроваджені необхідні організаційні передумови для вдалого впровадження та розвитку електронного урядування. Як держава, так і суспільство розуміють, що цей процес значно підвищить рівень прозорості та відкритості діяльності публічних органів, збільшить участь громадян у демократичних процесах, а головне - сприятиме зниженню рівня корупції в Україні.

2.2. Перспективи подальшого впровадження електронного урядування в Україні

Електронне урядування вже грає важливу роль в житті багатьох громадян через можливість дистанційної комунікації з державними органами. Завдяки впровадженню електронного урядування в Україні в певних ситуаціях вже можна уникнути черг в адміністративних установах, що є наслідком впровадження інноваційних платформ, завдяки яким в нашій країні існує система міжвідомчої електронної взаємодії. Винятком не залишаються і особисті документи, такі як паспорт чи водійські права, які громадяни мають право пред'являти у електронному вигляді за допомогою додатку “Дія”.

Як вже було не раз зазначено електронне урядування грає велику роль у наданні відкритого онлайн доступу громадянам до інформації про дії уряду. Таким чином забезпечується можливість постійного універсального доступу до документообігу та звітів про прийняття певних рішень [4]. Таким чином громадяни контролюють діяльність урядових структур, що є важливим кроком на шляху до демократії. Надання можливості громадянам проводити постійний моніторинг та контроль надає їм більше мотивації брати участь у політичних процесах, що формує громадянське суспільство.

Більш за це, завдяки організації міжвідомчого електронного документообігу сприяється ефективне використання трудових і фінансових ресурсів [11]. Це стає причиною зберігання засобів, що витрачаються на збір та обробку паперових документів.

Важливим недоліком функціонування уряду без електронного урядування стає те, що обробка документів вимагає багато зусиль та часу, що навіть перевищує час, необхідний для виконання прямих функціональних обов'язків. Цю проблему вирішує електронне урядування, яке завдяки своїм технічним можливостям забезпечує існування єдині бази документів, через яку громадяни мають доступ до владних рішень та державний апарат, у свою чергу, значно спрощує документообіг.

Органи виконавчої влади та громадяни вже користуються зручностями інформаційних технологій. Громадянам більш не треба стояти у великих чергах для отримання адміністративних послуг. Кожен запис можна зробити онлайн, щоб потім прийти на свій час і отримати необхідну послугу. Більш того, більшість електронних послуг можна легко отримати онлайн, що ще більше збережує час та зусилля. Наприклад, отримати витяг з внутрішнього паспорту можна за одну хвилину у додатку «Дія». Ще більше систем електронного урядування в Україні та опис їх функцій наведено у таблиці 2.4.

Однак, в Україні все ще існує безліч проблем та викликів, з якими вона стикається на шляху до впровадження електронного урядування. Основною проблемою є те, що велика частка українців живуть в малонаселених віддалених пунктах з низьким рівнем інформатизації суспільства та низькою пропускну здатністю каналів зв'язку [9]. Це не може не заторможувати розвиток інформаційних технологій в Україні. Більш за це, в Україні є проблема недостатньої кваліфікації працівників у сфері інноваційних комп'ютерних технологій. Через це багато службовців, що надають адміністративні послуги, мають недостатні знання для роботи з технічними інструментами. Також доволі часто вони надають перевагу устарілим і

традиційним методам роботи, що особливо уповільнює розвиток е-урядування.

Таблиця 2.4

Найпопулярніші системи електронного урядування в Україні та опис їх функцій

Назва системи	Функції
"Дія"	Підтримка взаємодії між державою та громадянами через надання послуг онлайн, в тому числі реєстрація та подання документів.
"Кабінет водія"	Надання інформації водіям щодо їхнього транспортного засобу, штрафів, прав та обов'язків.
Громадське обговорення проектів нормативно-правових актів	Публічне обговорення та коментування законопроектів на сайті Уряду України.
Єдиний державний реєстр декларацій	Збір та публікація декларацій про майновий стан посадових осіб та деяких інших осіб.
Електронна система публічних закупівель	Проведення та контроль за державними закупівлями онлайн з метою забезпечення прозорості та конкурентної вибору.
Центр громадянських свобод	Підтримка громадянських прав, в тому числі захист від дискримінації та порушення прав.
Інформаційна система Конкурс	Публікація та обробка інформації щодо вступу до вищих навчальних закладів України.
Інформаційна система управління освітою	Автоматизація процесів управління освітніми закладами, включаючи реєстрацію та аналіз даних.
Електронний кабінет платника податків	Надання інформації та здійснення податкових платежів онлайн для фізичних та юридичних осіб.
Система електронного документообігу	Організація обміну електронними документами між установами державної влади та організаціями.

Україна, що вже є на доволі таки високих позиціях у світових рейтингах, все ж не знаходиться на одному рівні з країнами-лідерами з причини того, що в українському суспільстві існує проблема недостатньої мотивації використання новітніх інструментів. Також важливо згадати, що незважаючи на к впровадження е-урядування, в Україні немає чітких інструкцій щодо переходу до нього з застарілих методик управління, що ускладнює процес розвитку електронного урядування [3].

На жаль, серед українців, як представників влади, так і громадян, існує багато людей, що незважаючи на усі переваги та зручності інформаційно-комунікаційних інструментів обирають користування звичними паперовими документами. Причинами цьому є те, що більшість дорослого населення має консервативні погляди та недостатньо проінформовані про зручність онлайн-послуг.

Незважаючи на те, що стратегія розвитку електронного урядування в Україні вже є доволі успішною та приносить хороші результати, але потребує доопрацювання для подолання існуючих проблем. Необхідним кроком на шляху до ефективної роботи е-урядування є постійне вдосконалення стратегії з урахуванням змінюючихся обставин та реакцій населення на новітні технології. Також важливим кроком для подолання страху населення перед новими технологіями є легкість у використанні і доступність для розуміння простого громадянина. Для того щоб урядовцям також у свою чергу було легко і зручно користуватися інструментами е-урядування необхідно забезпечити належне функціонування взаємопов'язаних систем даних у зручному форматі.

Для того щоб успішно впровадити до вже перерахованих кроків важливо виокремити та дотримуватися основних принципів електронного управління, які перераховано нижче [3]:

– Принцип доступності, який вимагає безбар'єрний доступ до електронних послуг для кожного громадянина. Завдяки дотриманню цього

принципу забезпечується подолання дискримінації та усунення бар'єрів у комунікації держави та громадянина;

– Принцип повномасштабного впровадження е-урядування передбачає, що всі адміністративні процеси мають бути автоматизовані, а паперова документація відсутня;

– Відповідно до принципу повної прозорості, кожен з етапів прийняття рішень публічної влади має бути висвітлено на певних онлайн платформах з можливістю надання коментарів від громадян.

Успішний досвід розвинутих країн, проаналізований в попередніх розділах, стає в нагоді при визначенні основних напрямків розвитку е-урядування в Україні, які включають наступні:

– Створення програм для навчання та інформування населення про державні послуги, доступні в онлайні;

– Розвиток програм підвищення кваліфікації державних службовців, спрямованих на сферу електронного урядування;

– Створення взаємопов'язаною між різними урядовими установами інформаційної системи;

– Направлення головного фокусу на громадян, електронний уряд для яких має виступати зручним інструментом задоволення їх потреб;

– Прагнення перемістити всі можливі адміністративні послуги в цифровізовану форму;

– Розробка додатків від уряду для смартфонів, адже саме цей гаджет використовує найчастіше кожна сучасна людина.

Важливо пам'ятати, що однією з головних цілей розвитку електронного урядування є забезпечення максимально зручного отримання адміністративних послуг громадянами [7]. Також важливо зробити електронні платформи з надання державних послуг такими, щоб громадянин задовольняв свої потреби настільки швидко, що навіть і не бачив в цьому проблеми або труднощі.

Важливо також звернути увагу на проблему доступності електронних послуг для сільського населення, яке відстає за рівнем інформатизації від міського.

Для підвищення рівня інформатизації у сільських населених пунктах важлива підтримка органів місцевого самоврядування з боку регіональних та державних органів влади у сфері інформаційно-комунікаційних технологій, а саме:

- Надання всього необхідного програмного забезпечення та технічних пристроїв;
- Розвиток програм підвищення кваліфікації державних службовців, спрямованих на сферу електронного урядування;
- Фінансування заходів приєднання технічних засобів, установки програмного забезпечення та інформаційно-навчальних заходів для місцевого населення.

З метою інформатизації українського суспільства важливо активно поширювати інформацію про новітні можливості електронного врядування. Важливо забезпечити безперервну інформаційну компанію е-урядування для того щоб ідеї його корисності кріпко залишилися у свідомості громадян. Таким чином доречно буде впроваджувати рекламу надання адміністративних послуг через інформаційні технології за допомогою соціальних мереж та телебачення [19]. Короткі інформаційні ролики з залученням найпопулярніших українських іфлюенсерів може стати в нагоді. Також доречним буде не забувати про людей, що не використовують соціальних мереж і використовувати з метою донесення інформації до кожного рекламні плакати в громадському транспорті та на вулиці.

Більш за це, даючи згоду на збір файлів Cookies, користувач надає право певній веб-сторінці або додатку отримати і проаналізувати його пошукові запити. Таким чином державні органи можуть ще краще розуміти користувачів, орієнтуючись на їх основні потреби. За допомогою цієї технології в подальшому можна розуміти чого не вистачає користувачам і

який функціонал буде доречно впровадити.

Отже, проаналізувавши основні проблеми, виклики і особливості розвитку цифрового урядування в Україні, можна зробити висновок, що для успішного впровадження цифрового урядування в Україні необхідний комплексний підхід, який охоплює кілька ключових напрямків, що можуть бути впроваджені такими шляхами:

1. Створення технічної інфраструктури, яка забезпечить ефективну обробку даних та надійний доступ до електронних послуг для всіх користувачів.

2. Важливо здійснювати систематичне навчання державних службовців з використання технологій електронного урядування для їхньої компетентності у роботі з електронними системами та надання електронних послуг.

3. Необхідно встановити строгі стандарти безпеки даних та забезпечити їх дотримання на всіх етапах обробки і передачі інформації.

4. Важливо забезпечити доступність електронних послуг для всіх прошарок населення, зокрема для людей з обмеженими можливостями та тих, хто проживає в сільській місцевості.

5. Для успішного впровадження електронного урядування необхідно будувати довіру громадян до системи, забезпечуючи прозорість та відкритість у роботі владних структур.

6. Важливо враховувати думку та потреби громадськості при впровадженні нових електронних сервісів та забезпеченні їхньої якості та ефективності.

7. Електронне урядування повинно бути постійно вдосконалене та адаптоване до змін в технологічному середовищі та потребах суспільства.

Дотримуючись цих шляхів впровадження електронного урядування громадяни України зможуть доступно отримувати адміністративні послуги без зайвої трати часу, а уряд, у свою чергу, зможуть більш ефективно і прозора здійснювати управлінську діяльність без бюрократичних перепон.

ВИСНОВКИ

Таким чином у ході дослідження на тему "Шляхи впровадження електронного урядування в Україні" були досягнуті важливі наукові та практичні результати, які дозволяють узагальнити сутність, стан та перспективи розвитку цього процесу в Україні.

Електронне урядування визначено як комплекс заходів та інструментів, що забезпечують взаємодію громадян, бізнесу та держави через інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ). Це включає електронні послуги, електронну участь та електронне управління. На основі аналізу світового досвіду, зокрема таких країн як Сполучені Штати Америки, Південна Корея та Німеччина визначено ключові фактори успішного впровадження електронного урядування. Серед них - політична воля, наявність відповідної законодавчої бази, розвинена ІКТ-інфраструктура та активна участь громадян.

Оцінка сучасного стану національної системи електронного урядування в Україні показала, що цей процес знаходиться на етапі активного розвитку. Впроваджено низку електронних послуг, таких як електронні документи, електронні петиції та державні послуги онлайн. Проте існують значні проблеми, серед яких недостатнє фінансування, низький рівень цифрової грамотності населення та обмежений доступ до інтернету в сільських районах.

Перспективи розвитку електронного урядування в Україні пов'язані з подальшою інтеграцією ІКТ у всі сфери державного управління, покращенням інфраструктури, підвищенням цифрової грамотності громадян та активізацією участі громадськості у процесах прийняття рішень. У рамках дослідження запропоновано модель комплексного підходу до впровадження електронного урядування, яка включає розвиток ІКТ-інфраструктури, підготовку кадрів, удосконалення законодавчої бази та активізацію громадської участі.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у визначенні основних чинників успішної реалізації проектів електронного урядування в умовах України, враховуючи специфіку національної системи управління та економічний контекст. Практичні рекомендації включають удосконалення законодавчої бази шляхом розробки та прийняття нових законів, що регулюють використання електронних послуг, забезпечують захист персональних даних та сприяють розвитку цифрової інфраструктури.

Особлива увага приділяється підвищенню цифрової грамотності через проведення навчальних програм для державних службовців та населення, що підвищить рівень навичок використання електронних послуг. Інвестиції в інфраструктуру, зокрема розширення доступу до високошвидкісного інтернету в сільських та віддалених районах, також є критичним елементом успішного впровадження електронного урядування.

Активізація громадської участі через створення платформ для електронної участі громадян у процесах прийняття рішень на всіх рівнях державного управління є важливим кроком для забезпечення прозорості та підзвітності влади. Впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності проектів електронного урядування дозволить виявляти проблеми та коригувати стратегії впровадження.

Отже, дослідження показало, що впровадження електронного урядування в Україні є перспективним напрямом, який сприятиме підвищенню ефективності державного управління, поліпшенню якості надання державних послуг та активізації участі громадян у суспільному житті. Для досягнення успіху необхідні комплексні зусилля, спрямовані на розвиток інфраструктури, вдосконалення законодавства та підвищення рівня цифрової грамотності населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гасимов Р. А. Електронне урядування як механізм публічного управління та адміністрування: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Київ: Ін-т законодавства Верховної Ради України, 2018. 20 с.
2. Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. Електронний уряд. Київ: Атлант UMS, 2002. 173 с.
3. Гончарук І. І. Впровадження електронного урядування в Україні: сучасне та майбутнє. URL: <http://www.pdaa.edu.ua/np/pdf5/3.pdf> (дата звернення: 26.05.2024).
4. Грицяк Н. В. Електронна демократія як інструмент посилення інформаційної прозорості влади. Держава та регіони. Соціальні комунікації. 2017. № 4. С. 223-226.
5. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 26.05.2024).
6. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
7. Кужда Т. І. Електронне урядування в Україні та в світі. Тернопільський національний технічний університет імені Івана Шулюя. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/28295/2/MNPK_2019_Kuzhda_T_I-E_governance_in_Ukraine_57-58.pdf (дата звернення: 26.05.2024).
8. Куспляк І.С. Електронне урядування як інструмент формування прозорості та відкритої політичної влади. Державний заклад «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського». URL:

- <http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/1483/1/Kusplyak,%20Ihor%20Serhiyovych.pdf> (дата звернення: 26.05.2024).
9. Міхровська М. С., Черноус А. Г. Деякі аспекти впровадження електронного урядування в Україні на прикладі досвіду зарубіжних країн. *Право і суспільство*. 2016. № 2 (2). С. 122-127.
 10. Неділько А. І. Концепція електронного урядування як елемент вдосконалення системи публічного управління. *Державне управління*. 2019. № 2 (58) URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2017/17.pdf (дата звернення: 26.05.2024).
 11. Орлова Н. С. Публічне управління та адміністрування у цифровій економіці. Стратегія і практика інноваційного розвитку фінансового сектору України: матеріали IV Міжнар. наук. практ. конф., м. Ірпінь, 25-26 березня 2021 р. Ірпінь: Університет державної фіскальної служби України, 2021. С. 287-290.
 12. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 26.05.2024).
 13. Про адміністративну процедуру: проект Закону від 14.05.2020 № 3475. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=3475&skl=10 (дата звернення: 26.05.2024).
 14. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 26.05.2024).
 15. Чальцева О. М., Лаврищева А. О. Е-урядування: перспективи впровадження в українському просторі. *Політичне життя*. 2017. №4. С. 48-53.
 16. Юрченко Є. О. Впровадження європейського досвіду електронного урядування в Україні. *Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології*: зб. матеріалів доп. учасн. XXV Всеукраїнської щорічної

- студентської науково-практичної конференції за міжнародною участю. Одеса: Одеська політехніка, 2024. С. 129-131.
- 17.2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020> (дата звернення: 26.05.2024).
- 18.Abdelghaffar, Hany. "Citizens' Readiness for E-government in Developing Countries (CREG)" 2010 p. 233 // E-Strategies for Technological Diffusion and Adoption: National ICT Approaches for Socioeconomic Development by Sherif Kamel.
- 19.Backus M. (2001). E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples, Research Report, No. 3. April. 2001. 51 p.
- 20.E-practice survey in Germany: веб-сайт. URL: <http://www.epractice.eu/> (дата звернення: 26.05.2024).
- 21.eGovFrame Portal 온라인지원포탈: онлайн підтримка: веб-сайт. URL: <http://www.egovframe.go.kr/> (дата звернення: 26.05.2024).
- 22.Electronic Government"(E-GOV) in USA: веб-сайт. URL: <https://www.usda.gov/ocio/centers/irmc/e-government> (дата звернення: 26.05.2024).
- 23.Masuda I. The Information Society as Post-Industrial Society / I. Masuda. - Washington: World Future Society, 1997.
- 24.Information on public services in Germany URL: <http://www.bund.de/> (дата звернення: 26.05.2024).
- 25.Twenty years of making government more accessible through the E-Government Act : веб-сайт. URL: <https://www.gsa.gov/blog/2022/12/29/twenty-years-of-making-government-more-accessible-through-the-egovment-act> (дата звернення: 26.05.2024).