

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Механізм надання електронних державних послуг

Студента 2 курсу, 9м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Бородая
Євгена
Вікторовича

Науковий керівник
канд. екон. наук,
доцент

(підпис керівника)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: магістр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«25» грудня 2020 р.

Завдання на випускн кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Бородаю Євгену Вікторовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): «Механізм надання електронних державних послуг»

Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2020 р. № 3939

2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 22.10.2021

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): дослідження механізму надання електронних державних послуг, а також обґрунтування напрямків його вдосконалення.

Об'єкт дослідження: процес надання електронних державних послуг.

Предмет дослідження: механізм надання електронних державних послуг.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та характеристики електронних державних послуг

1.2. Механізм реалізації електронних державних послуг

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ТА ОЦІНКА ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації України

2.2. Оцінка економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 01.11.2020	01.11.2020
2	Затвердження плану та завдання випускної кваліфікаційної роботи	до 25.12.2020	25.12.2020
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.04.2021	16.04.2021
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 21.06.2021	21.06.2021
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 06.09.2021	06.09.2021
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	до 22.10.2021	22.10.2021
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	25.10-05.11.2021	25.10-05.11.2021
8	Зовнішнє рецензування ВКР	08.11-12.11.2021	08.11-12.11.2021
9	Подача роботи завідувачу кафедри	15.11-19.11.2021	15.11-19.11.2021
10	Захист випускної кваліфікаційної роботи	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «25» грудня 2020 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми) Дьяченко О.В.

9. Завдання прийняв до виконання студент _____

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота характеризується актуальністю та своєчасністю, оскільки присвячена питанням надання електронних державних послуг. Робота відповідає затвердженій темі, виконана відповідно до завдання, мету дослідження досягнуто.

У роботі розглянуто теоретичні засади та практичні аспекти механізму надання електронних державних послуг. Здійснено ґрунтовний аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації України. Проаналізовано сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні. Проведено оцінку економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні. Обґрунтовано напрями вдосконалення механізму надання електронних державних послуг з врахуванням зарубіжного досвіду.

Випускна кваліфікаційна робота Бородая Є.В. рекомендується до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) _____

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Дьяченко Ольга Володимирівна _____

(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента _____

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Дьяченко О.В. _____

(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____

(підпис)

«19» листопада 2021 р

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	6
1.1.Сутність та характеристики електронних державних послуг	6
1.2. Механізм реалізації електронних державних послуг	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ТА ОЦІНКА ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ.....	211
2.1.Аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації України	211
2.2.Оцінка економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні	277
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	344
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	500
ДОДАТКИ.....	566

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена зростанням ролі інформатизації та інформаційної політики в управлінні суспільним розвитком в умовах формування інформаційного суспільства і процесів, пов'язаних з цим, прискореним розвитком Інтернету та стрімким розвитком дистанційного електронного уряду, запровадженням електронних державних послуг та електронного державного уряду. Концепція електронного урядування інтегрує і розвиває механізми електронного уряду, електронної демократії та відкритого уряду.

Механізми розвитку електронного урядування умовно можна поділити на наступні складові: механізми безпеки в інформаційному просторі, механізми електронної взаємодії, механізми надання електронних послуг, механізми електронної демократії та відкритого уряду (відкритих даних). Реалізація механізмів електронних державних послуг дозволить впровадити поетапну послідовну автоматизацію процесів надання адміністративних послуг, забезпечивши повне виключення участі представників публічної влади в окремих адміністративних процесах. В контексті зазначеного вище тема даної випускної кваліфікаційної роботи є надзвичайно актуальною.

Теоретичні та практичні аспекти проблем формування інформаційного суспільства, використання технологій електронного урядування в органах влади, правове регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі висвітлено в наукових дослідженнях таких учених, як: В.Авер'янов, О.Андрійко, Ю.Дубок, І.Тищенко, Ю.Битяк, Є.Курінний, В.Тимошук, М. Лошицький, А. Семенченко, С. Чукут, О. Горобчук, О. Карпенко, Л. Щербаківська, В. Логінов, І. Клименко, Л. Требик, К. Бричук, Н. Осипенко, Д. Дубов, С. Дзюба, І.Коліушко, В.Гаращук, Н. Галабурда, Р.Миронюк, Д.Приймаченко, Є.Додін та інші. Проте, незважаючи на чисельність досліджень у даному напрямку, у зв'язку з постійним розвитком інформаційних технологій та вдосконаленням механізму надання електронних

державних послуг, зазначена тема потребує свого оновленого розгляду, що ще раз підтверджує актуальність теми дослідження.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є дослідження механізму надання електронних державних послуг, а також обґрунтування напрямків його вдосконалення.

Відповідно до зазначеної мети в роботі були поставлені такі **завдання**:

- розкрити сутність та охарактеризувати електронні державні послуги;
- дослідити механізм реалізації електронних державних послуг;
- проаналізувати діяльність Міністерства цифрової трансформації України;
- оцінити економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг в Україні;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення механізму надання електронних державних послуг з врахуванням зарубіжного досвіду.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних державних послуг.

Предметом дослідження є механізм надання електронних державних послуг.

Методи дослідження. В роботі використано метод аналізу та синтезу, метод порівняння, метод узагальнення, статистичні методи обробки інформації, табличний та графічний метод. Зокрема, за допомогою методу аналізу та синтезу, досліджено сутність державних електронних послуг, розглянуто складові в межах єдиного цілого, узагальнено статистичні показники розвитку електронного урядування. За допомогою методу узагальнення визначені загальні характеристики електронних послуг. Метод порівняння дозволив проаналізувати та порівняти основні думки вчених стосовно сутності електронних послуг. За допомогою статистичних методів проведена оцінка економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні. Табличний метод був використаний

для узагальнення і систематизації інформації, а графічний метод використовувався для унаочнення інформації.

У ході дослідження були використані наукові праці вітчизняних та закордонних вчених, статті, статистичні дані, дані Міністерства цифрової трансформації України, матеріали періодичних видань, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Апробація результатів дослідження. За результатами дослідження була опублікована стаття «Механізм надання електронних державних послуг» у Збірнику наукових статей студентів «Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій»: зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н. Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 251 с. (С. 52-58).

Структура та обсяг випускної кваліфікаційної роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи - 56 сторінок, список використаних джерел налічує 57 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та характеристики електронних державних послуг

Стрімкий розвиток інформаційних технологій призвів до все більшого їх розповсюдження на всі сфери життя та діяльності суспільства, не виключенням є і державне управління. Відповідно, сьогодні без впровадження електронних державних послуг не може ефективно розвиватися ні одна з форм діяльності чи громадської активності, зв'язки між країнами. Розвиток електронних послуг в Україні також зумовлений прагненням нашої країни стати повноцінним партнером ЄС.

Перед тим, як з'ясувати сутність електронних державних послуг, вважаємо за доцільне навести сутність та види публічних послуг. Отже, публічною є послуга, яка надається публічним (державним) сектором чи іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів [17, с.14]. Для нашого дослідження варто розрізняти «державні», «муніципальні» і «адміністративні» послуги (рис. 1.1).



Рис.1.1. Види публічних послуг [17, с.15]

Отже, державні послуги - дії державних органів стосовно реалізації функцій держави, будь-яка платна послуга, що надається органами влади та створеними ними установами, які утримуються за рахунок коштів держбюджету, обов'язковість якої встановлюється законодавством [1; 40].

Стосовно безпосередньо сутності електронних послуг, то вперше в українському законодавстві їх сутність визначена в «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [33], вони розуміються як «послуги, надані громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій».

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає електронну публічну послугу як послугу, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [31].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» [32] трактує досліджуване поняття, як будь-яку послугу, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. В свою чергу, Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні [29], реалізувати яку було передбачено до 2020 року, електронні послуги трактує як адміністративні та інші публічні послуги, що надаються суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем». Відповідно до даного документа, до електронних послуг включаються не тільки адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші послуги, які не належать до адміністративних (наприклад,

онлайн-запис в електронну чергу в дитячий садочок, запис у чергу на вакцинацію від COVID-19 тощо).

В рамках даного дослідження доцільно також дослідити розуміння сутності електронних послуг в науковій літературі (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Трактування сутності електронних послуг у науковій літературі

Автор, джерело	Сутність
О. Ємельяненко [8]	Електронні послуги - надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою й громадянами.
Тищенко І.О. [41, с.18]	Електронні послуги - всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.
Загаєцька О. А. [11, с. 45]	Електронні послуги - державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються інформаційно- комунікаційні технології.
Пишуліна О. [35]	Електронні послуги – це послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій».
Чукот С.А. [47; 48]	Електронні послуги – це послуги, які надаються електронним чином.
Семенченко А.І. [38]	Державні електронні послуги - державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам .
Бричук К.Г. [4]	Електронні державні послуги - послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

Таким чином, на підставі проведеного дослідження, можемо навести власне визначення сутності електронних послуг, будемо розуміти їх як електронну форму взаємодії держави та громадян, при якій застосовуються інформаційно-комунікаційні технології та, які надаються органами державної

влади або державними підприємствами, установами та організаціями, фізичним та юридичним особам та іншим державним органам.

Електронним послугам притаманні усі риси послуг в цілому, проте вони володіють також і специфічними властивостями (рис.1.2).

Зокрема, в зарубіжній літературі основними характеристиками електронних послуг є наступні: вони є доступними через мережу Інтернет або інші електронні мережі; послуга може бути використана прямо чи опосередковано через мережу Інтернет або інші електронні мережі; за надану послугу може бути стягнута плата. Однак, варто відзначити, що зазначені характеристики не завжди присутні, особливо для електронних послуг, що надаються державою [41].

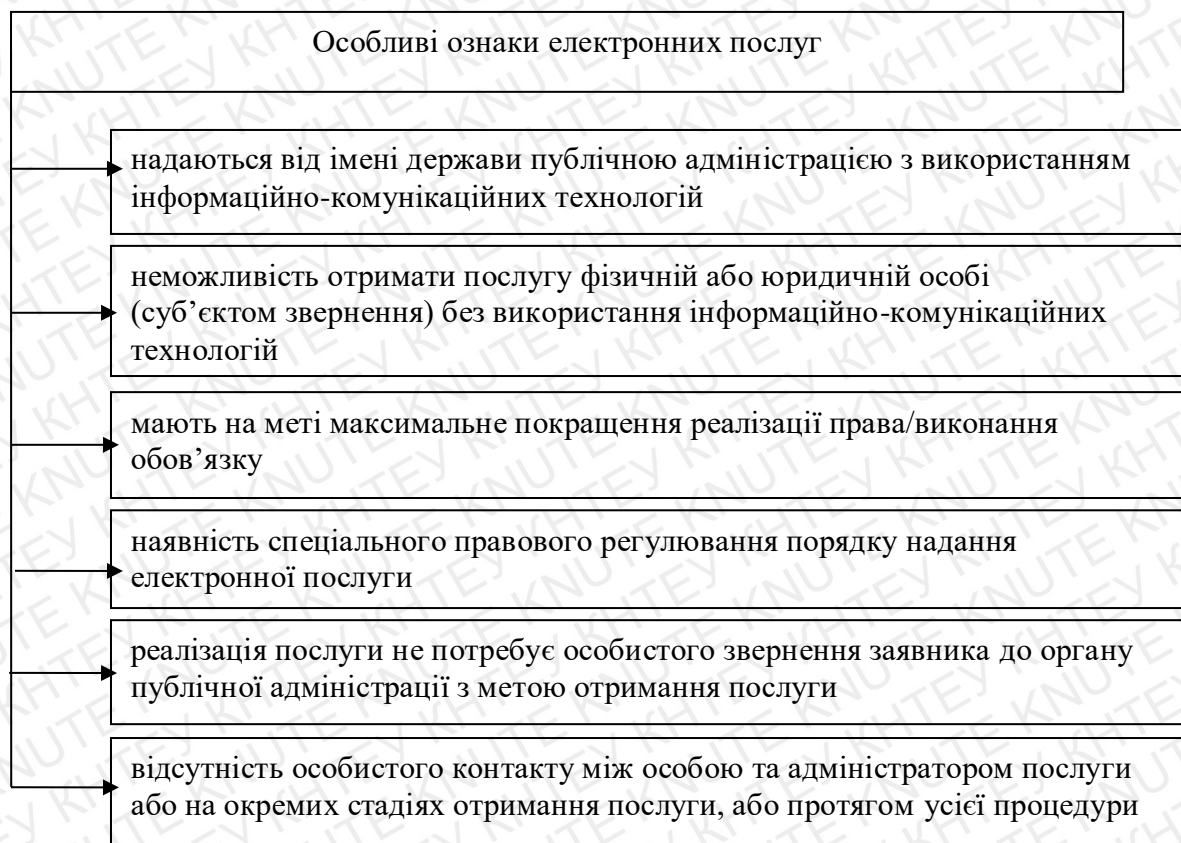


Рис.1.2. Особливі ознаки державних електронних послуг

Джерело: розроблено автором на підставі [14]

Визначивши сутність та ознаки державних електронних послуг, варто навести принципи їх надання. До загальних принципів можна віднести: принцип верховенства права, законності і юридичної визначеності; рівності

перед законом, стабільності, прозорості та відкритості, захищеності персональних даних; доступності інформації про надання електронних послуг; своєчасності та оперативності; справедливості та неупередженості; зручності та доступності для тих, хто хоче їх отримати; мінімізації кількості процедурних дій та документів, що вимагаються для отримання електронних послуг [30].

Крім загальних, існують також і спеціальні принципи надання електронних послуг, зокрема, враховуючи думку А. Ішханян, до них варто віднести: безперервності, професійності, відповідальності; результативності, єдності, підпорядкованості; територіально-галузевий та зонально-предметний; своєчасності, зручності, доступності, мовчазної згоди [14; 15, с. 43].

Відзначимо, що надання державних електронних послуг має ряд переваг, які наведені в табл.1.2.

Таблиця 1.2

Переваги і економія від реалізації електронних послуг

Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок скорочення витрат
Консультавання	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультавання.
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією.
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, як наслідок - зменшення навантаження на службовців.
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель.
Нагляд та контроль з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів.

Джерело: побудовано автором на підставі [35]

Доцільно також буде в рамках даного дослідження виокремити критерії якості електронних послуг, ними можуть слугувати ті критерії, які наведені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади [29]. Отже, до них варто віднести:

- результативність, яка виражається в задоволенні потреби фізичної або юридичної особи в послугі;
- своєчасність полягає в наданні послуги в установлений законом строк;
- доступність – можливість особи (підприємства) звернутися за послугою;
- зручність – врахування інтересів і потреб отримувачів послуг у процесі організації їх надання;
- відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах;
- професійність – наявність належного рівня кваліфікації працівників органу державної влади тощо [44].

Таким, електронні послуги - це електронна форма взаємодії держави та громадян, при якій застосовуються інформаційно-комунікаційні технології та, вони надаються органами державної влади або державними підприємствами, установами та організаціями, фізичним та юридичним особам та іншим державним органам.

В науковій літературі присутні різноманітні класифікації електронних державних послуг. Зокрема, на думку Тищенкої І.О., основними класифікаційними ознаками є наступні: за видами електронного подання, за суб'єктом видання, за сферою діяльності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс [42, с.71].

Чукот С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. класифікують електронні послуги за наступними двома критеріями: з точки зору підтримки процесу

надання та доставки та з точки зору користувача [17, с.40-45]. Вважаємо, що це доволі обмежена класифікація, яка потребує свого вдосконалення.

А. Л. Харченко та М. С. Уткіна, досліджуючи електронні послуги, пропонують наступні ознаки їх класифікації: суб'єкт-споживач: суб'єкт надання; зміст та обсяг процедурних дій; термін надання, платність, результат видачі адміністративного акта [45].

Відзначимо, що в науковій літературі тема класифікації електронних державних послуг розглянута вкрай мало. На підставі проаналізованих джерел, наведемо класифікацію державних електронних послуг. Отже, за видами подання, відповідно до «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» виділяють наступні види електронного подання інформаційної послуги [34] (рис.1.3).



Рис.1.3. Класифікація електронних послуг за видами подання

Джерело: розроблено автором на підставі [42]

Технологічно, надання першого та другого виду електронних послуг на сьогодні цілком вирішені, стосовно третього та четвертого, а саме тих, які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії та пов'язані з

потребою використання електронного підпису, вимагають свого вдосконалення [19].

За суб'єктами, які користуються електронними послугами: фізичні особи; юридичні особи; змішані, тобто споживачами можуть бути як фізичні, так і юридичні особи.

За змістом та обсягом процедурних дій електронні послуги можна поділити на: основні послуги, супутні послуги, додаткові послуги [49; 50].

За юридичними наслідками електронні послуги поділяються на: правонаділяючого, правоприпиняючого та правообмежуючого характеру [45].

За сферою діяльності електронні послуги поділяються на наступні види (рис.1.4).

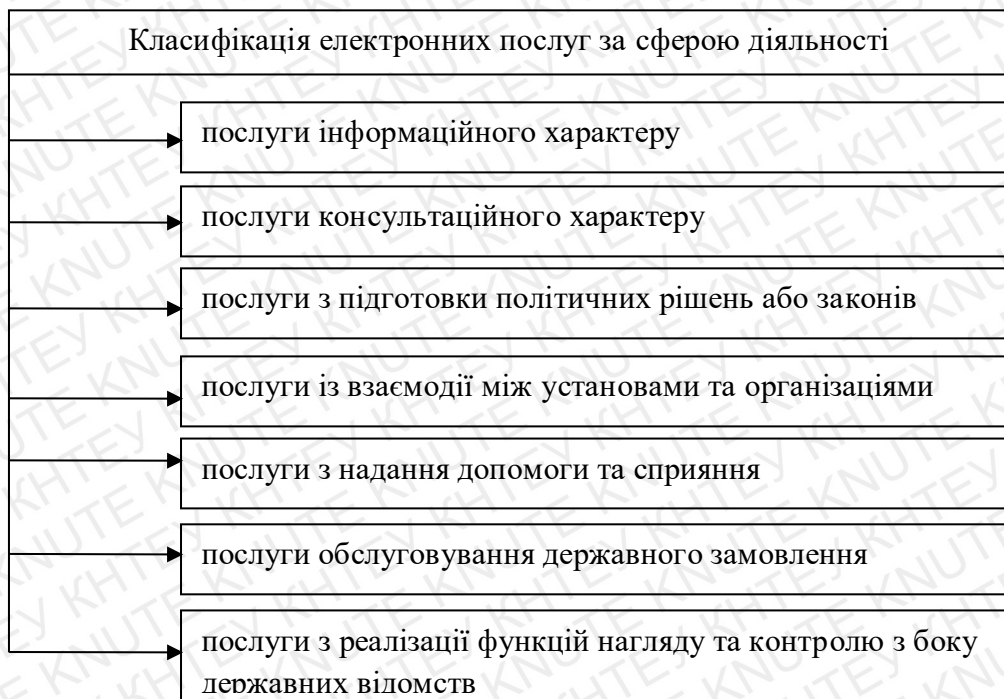


Рис.1.4. Класифікація електронних послуг за сферою діяльності

Джерело: розроблено автором на підставі [17]

За класифікаційною ознакою «суб'єкти видачі послуги», електронні послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, бізнес-організаціями та органами місцевого самоврядування.

Розглянемо також класифікацію електронних послуг за споживачами (рис.1.5). Наведемо деякі приклади, зокрема електронні послуги G2B-інформація про можливі закупки органами влади публікується в Інтернеті, а підприємства мають можливість прийняти участь у тендері за допомогою електронного способу. На сьогодні даний вид електронних послуг має дуже великі перспективи розвитку в Україні, при виконанні умови, якщо органи державної влади підтримають розвиток електронної комерції.

Електронні послуги виду G2G (Уряд- уряд) включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, локальними та регіональними рівнями.



Рис.1.5. Класифікація електронних послуг за споживачами

Джерело: розроблено автором на підставі [42]

За класифікаційною ознакою «місце отримання», яка є найбільш важливою з точки зору клієнта, електронні послуги можна поділити на: державний орган; «єдине вікно»; портал органу влади.

Доцільно відзначити, що найбільш оптимальним є отримання послуги на порталі органу влади, проте для цього потрібно пройти наступні стадії. Перша з них передбачає надання електронної послуги у державному органі, хоча вона і надається у електронній формі, проте місце її надання залишається таким же – представник юридичної особи чи громадянин має бути присутнім на місці отримання такої послуги. Незважаючи на те, що це не найбільш досконалий варіант, навіть при ньому відбувається економія часу на обробку інформації та отриманні відповіді, відбувається трансформація певних процесів, процедури стають прозорими.

Наступною стадією надання електронних послуг є створення установ, що працюють за принципом «єдиного вікна», однак без використання Інтернету. Відповідно, усі необхідні відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження відбувається без повторного звернення особи, проте на першому такому зверненні її присутність є обов'язковою. Це призводить до оптимізації документообігу, зменшення фінансових витрат, скорочення строків надання послуг.

Третя стадія – публікація інформації та інтерактивних форм з метою одержання електронної послуги на порталі органу державної влади, де є можливість завантажити ці форми. В даному випадку громадянину чи представнику юридичної особи не потрібно зустрічатися з представниками органів державної влади, з'являється можливість здійснювати будь-які види платежів, з'являються регіональні портали, що поєднують державні послуги та послуги недержавного сектору, з'являється можливість оформлення фінансових документів, подачі звітів, реєстрації підприємств і т.д.

З врахуванням того, що перші дві розглянуті стадії в певній мірі успішно реалізуються в нашій країні, остання стадія потребує свого впровадження, двостороння інтерактивність для надання електронних послуг ще недостатнім чином розроблена та використовується, а поодинокі їх застосування потребують ґрунтовного аналізу та вдосконалення.

З погляду залучення в електронний сервіс, електронні послуги поділяються на:

- повністю автоматизовані, тобто ті, в яких певні процеси прийняття заяв, надання послуги, оплата і т.і. виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь службовців при їх наданні зведені до мінімуму або ж відсутній;
- частково автоматизовані – до них належать послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну [3].

За терміном надання електронні послуги бувають короткострокові та довгострокові. За ознакою платності електронні послуги можна поділити на платні (за надання яких стягується державне мито), безоплатні (державне мито не стягується). За результатом видачі акту електронні послуги поділяються на: дозволи, ліцензії, свідоцтва, посвідчення, посвідки, реєстрації, довідки, рішення.

Отже, розглянувши всі можливі ознаки та відповідно до них види електронних послуг, зазначимо, що найбільш поширеними та доцільними з них є: за видами електронного подання, за суб'єктом видання, за сферою діяльності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

1.2. Механізм реалізації електронних державних послуг

Головними складовими електронного урядування є механізми надання електронних послуг, зокрема науковці наголошують на тому, що зазначені механізми є різними [21, с.34; 42, с.72].

Зокрема, в науковій літературі виокремлюють наступні механізми впровадження електронних державних послуг (рис.1.6). Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг доцільно розуміти механізми, що базуються на впровадженні електронних регламентів, процедур, процесів, функцій, технологічних та інформаційних карток їх виконання.

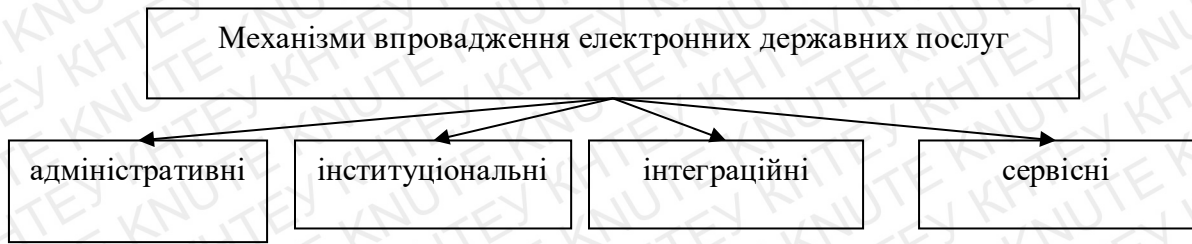


Рис.1.6. Механізми впровадження електронних державних послуг
Джерело: [21]

Впровадження електронних адміністративних регламентів є інноваційним процесом, тобто винаходом нових підходів до проведення аналізу структури адміністративних процесів та пошуком нових моделей діяльності владних структур.

Реалізація адміністративних регламентів в електронній формі надає можливості якісного покращення виконання функцій держави та надання послуг, сприяє зниженню адміністративних витрат, скорочує операційні витрати, скорочується також час на прийняття рішень, забезпечує їх значну інформаційну обґрунтованість.

Ефективна реалізація механізмів адміністративного регламенту в електронному вигляді надасть можливості виробити послідовну поетапну автоматизацію процесу надання послуг, з можливістю повного виключення участі представників державної влади в певних адміністративних процесах.

Відповідно, адміністративні регламенти являють собою основу для створення показників результативної діяльності органів державної влади, а також для розробки стандартів надання державними органами публічних послуг. Реалізація адміністративних механізмів передбачає проектування та створення архітектури електронного уряду, а вже в подальшому у обранні конкретних технологій, які здійснюють, для прикладу, автоматизацію ділових процедур та електронний документообіг.

Інституційні механізми реалізації електронних послуг передбачають модернізацію усіх рівнів публічного управління. До зазначеної інфраструктури надання електронних послуг належать: органи, що надають публічні послуги на усіх рівнях (єдине реєстраційне вікно, центри надання адміністративних послуг,

портали послуг, суб'єкти надання послуг, державні інформаційні ресурси і т.і.), відкриті ключі, провайдери послуг телекомунікацій тощо [15].

Оптимізація управління, введення державного органу, який є відповідальним за перехід до електронного уряду, формування нормативної бази визначають проблему інституціональної адаптації, що є складним соціальним процесом, який супроводжується конфліктами, переговорами, тому результат складно передбачити.

Розглядаючи інституційну адаптацію, варто загадати і про індивідуальну адаптацію співробітників до надання електронних послуг. Переваги електронних послуг цілком можливо можуть ними сприйматися як персональні загрози, або ж потребу в освоєнні нових технологій. Отже, інституційна адаптація є єдністю процесу пристосування певних структур, які мають відношення до надання державних послуг, до організаційних та технологічних вимог, що пов'язані з функціонуванням інформаційних технологій та пристосування інформаційних та комунікаційних технологій до потреб державних структур.

Впровадження інтеграційних механізмів надання електронних послуг сприяє підвищенню якості надання, спрощенню та скороченню термінів отримання публічних послуг. Інтеграційні механізми базуються на реалізації принципу єдиного вікна в процесі надання публічних послуг, що передбачає виключення або ж здійснення максимально можливого обмеження участі заявників у процесах збирання з різноманітних інстанцій та надання до інших інстанцій довідок та документів, які підтверджують право заявника на отримання таких послуг. Таким чином, вкрай важливо впровадити інтеграційні механізми електронної взаємодії для якісної модернізації процесу надання державних послуг; повинна ефективним чином бути здійснена інтеграція інформаційних систем, державних інформаційних ресурсів, центрів та суб'єктів надання державних послуг і т.і. в єдину систему міжвідомчої електронної взаємодії.

На даний момент можна говорити про наступні види інтеграції: інформаційно-орієнтована інтеграція, сервісно-орієнтована інтеграція та процесно-орієнтована інтеграція [21] (рис.1.7).

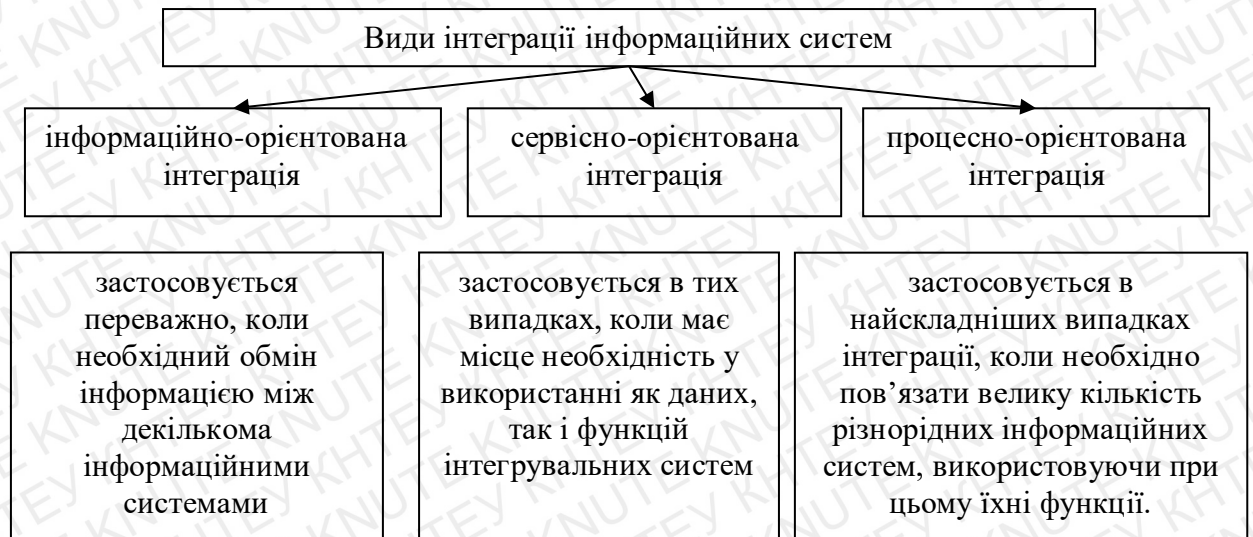


Рис.1.7. Види інтеграції інформаційних систем

Джерело: розроблено автором на підставі [21]

Отже, інформаційно-орієнтована інтеграція найбільш проста та дешева з усіх розглянутих, тому що дані безпосередньо передаються між системами шляхом перетворення в потрібний формат. При сервісно-орієнтованій інтеграції системи можуть спільно використовувати функції одна одної.

Процесно-орієнтована інтеграція базується на використанні внутрішніх бізнес-процесів інформаційних систем, в даному випадку відбувається створення надсистеми, що поєднує всі інші системи, вона використовується в найбільш складних випадках інтеграції, які потребують поєднання великої кількості різноманітних інформаційних систем, використавши різноманітні їх функції.

Рівні інтеграції інформаційних систем: інтеграція бізнес-процесів, додатків, даних, платформ та інтеграція на основі стандартів [35]. На управлінні процесами обміну інформації між різними системами базується інтеграція бізнес-процесів, зазначений підхід дозволяє удосконалити операції та оптимізувати витрати під час використання інформаційних систем.

Інтеграція додатків відбувається за допомогою об'єднання даних або функцій однієї системи з іншою. В свою чергу, інтеграція даних реалізована на ідентифікації і каталогізації даних з метою подальшого їх використання. Інтеграція на основі стандартів заснована на використанні стандартних форматів

даних. Інтеграція платформ відноситься до процесів та інструментів, за допомогою яких системи здійснюють безпечний обмін інформацією.

Сервісний підхід розглядає елементи системи як сукупність сервісних механізмів, що забезпечують наступне (рис.1.8):

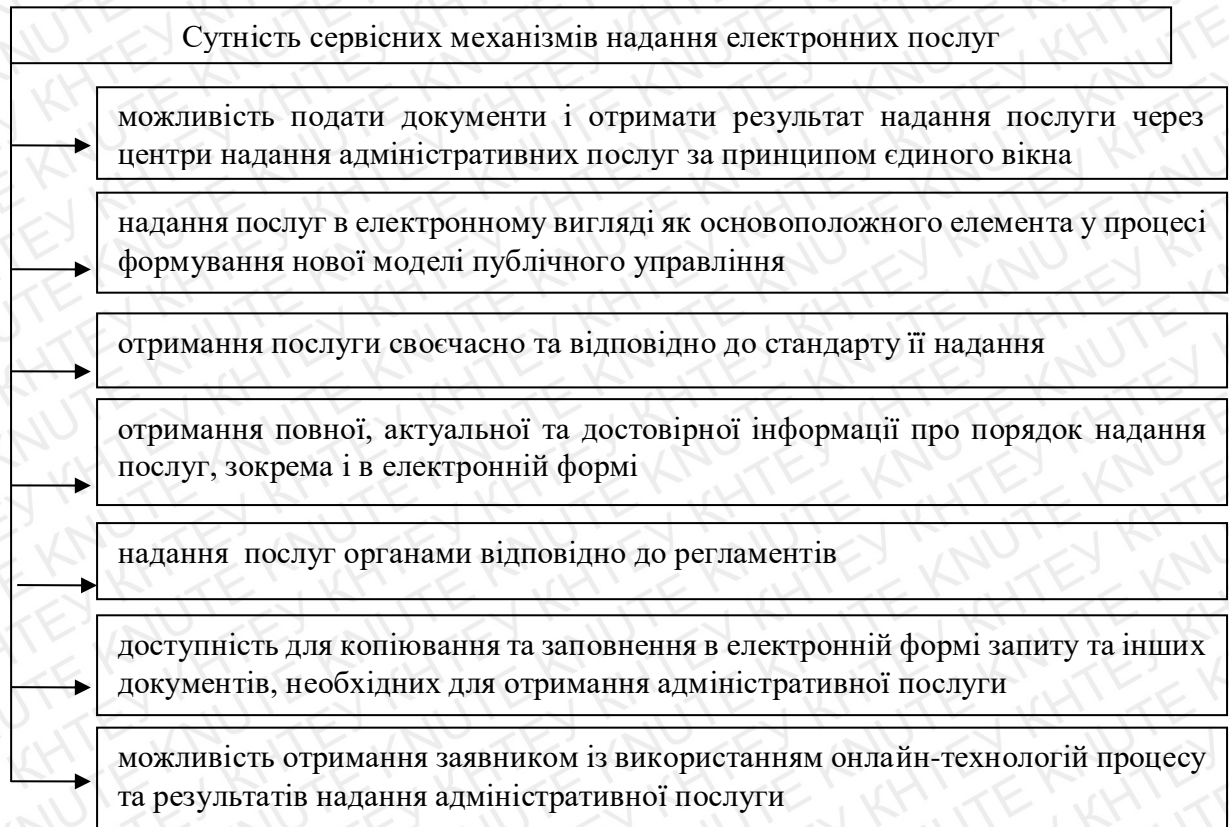


Рис.1.8. Сутність сервісних механізмів надання електронних послуг

Джерело: розроблено автором на підставі [21]

Сервісні механізми надання електронних послуг пов'язані з виявленням, моделюванням та реалізацією індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян. Зазначений підхід визначає мережеві форми управлінської взаємодії, комунікаційні технології контролю та планування, розвиток онлайн-послуг.

Отже, головними складовими електронного урядування є механізми надання електронних послуг, до яких належать: адміністративні, інституціональні, інтеграційні, сервісні. Зазначені механізми є головними для ефективного надання електронних послуг.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ТА ОЦІНКА ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації України

Поява та створення інформаційного суспільства в Україні проходили ряд наступних етапів:

- 1 етап - прийняття Закону «Про Національну програму інформатизації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис» та ін., які надали початок можливості сформувати нормативно-правову базу інформатизації;
- 2 етап - прийняття Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» тощо;
- 3 етап – з’явилися місцеві Інтернет-портали, де була можливість об’єднати всі державні структури;
- 4 етап – розбудова, створення інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури для всіх органів державної влади та місцевого самоврядування. Прийняття Закону «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [31].

Варто також відзначити Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020», яка передбачала до 2020 року зробити наступні кроки [15]:

- забезпечення можливості надавати адміністративні послуги в електронному режимі;
- створення відкритих державних реєстрів;
- переведення органів публічної влади в сферу електронного документообігу.

З метою вирішення поставлених завдань, до 2020 року були виокремлені наступні етапи:

- 2016- 2017 роки – потрібно було реалізувати пілотні проекти надання найбільших важливих адміністративних послуг в електронному форматі та розробити єдину інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру надання адміністративних послуг в електронному форматі за єдиними вимогами;

- 2018-2019 роки - оптимізація процесу надання послуг, запровадження пріоритетності, залучити якомога більшу чисельність населення до користування електронними послугами;

- 2020 рік – електронні послуги повинні надаватися в усіх сферах життєдіяльності.

На сьогодні окремі питання, що не були вирішені або вирішені частково, більш поглиблено закріплені у Стратегії сталого розвитку до 2030 року.

Станом на 2021 рік, ми можемо констатувати значний прогрес у розвитку електронного урядування, проте варто відзначити, що всі заплановані заходи з Стратегії сталого розвитку «Україна 2020» на 100% виконані не були. Зазначимо, що відповідальність за формування та реалізацію політики держави у сфері цифровізації, національних електронних інформаційних ресурсів, відкритих даних, впровадження електронних послуг і забезпечення цифрової грамотності громадян несе Міністерство цифрової трансформації України [24], яке було створене у вересні 2019 року на базі Державного агентства з питань електронного урядування України.

Отже, Міністерство цифрової трансформації України у співпраці з іншими органами державної влади та закордонними партнерами здійснюють сприяння впровадження електронних послуг практично у всіх сферах економіки.

Основні функції Міністерства цифрової трансформації України (Мінцифра) показані на рис.2.1.

За два роки своєї діяльності Мінцифра показала наступні результати діяльності [25]: 6 млн користувачів застосунку Дія; 5,5 млн користувачів

порталу Дія; 2,5 млн відвідувань порталу Дія.Цифрова Освіта; 1 млн користувачів порталу Дія.Бізнес; 1 млн відвідувань порталу Гід з державних послуг; 4000 потенційних е-резидентів; 5,8 млрд заощадили на закупівлях; 2 млрд зберегли бюджету, ліквідувавши податкові «зкрутки».

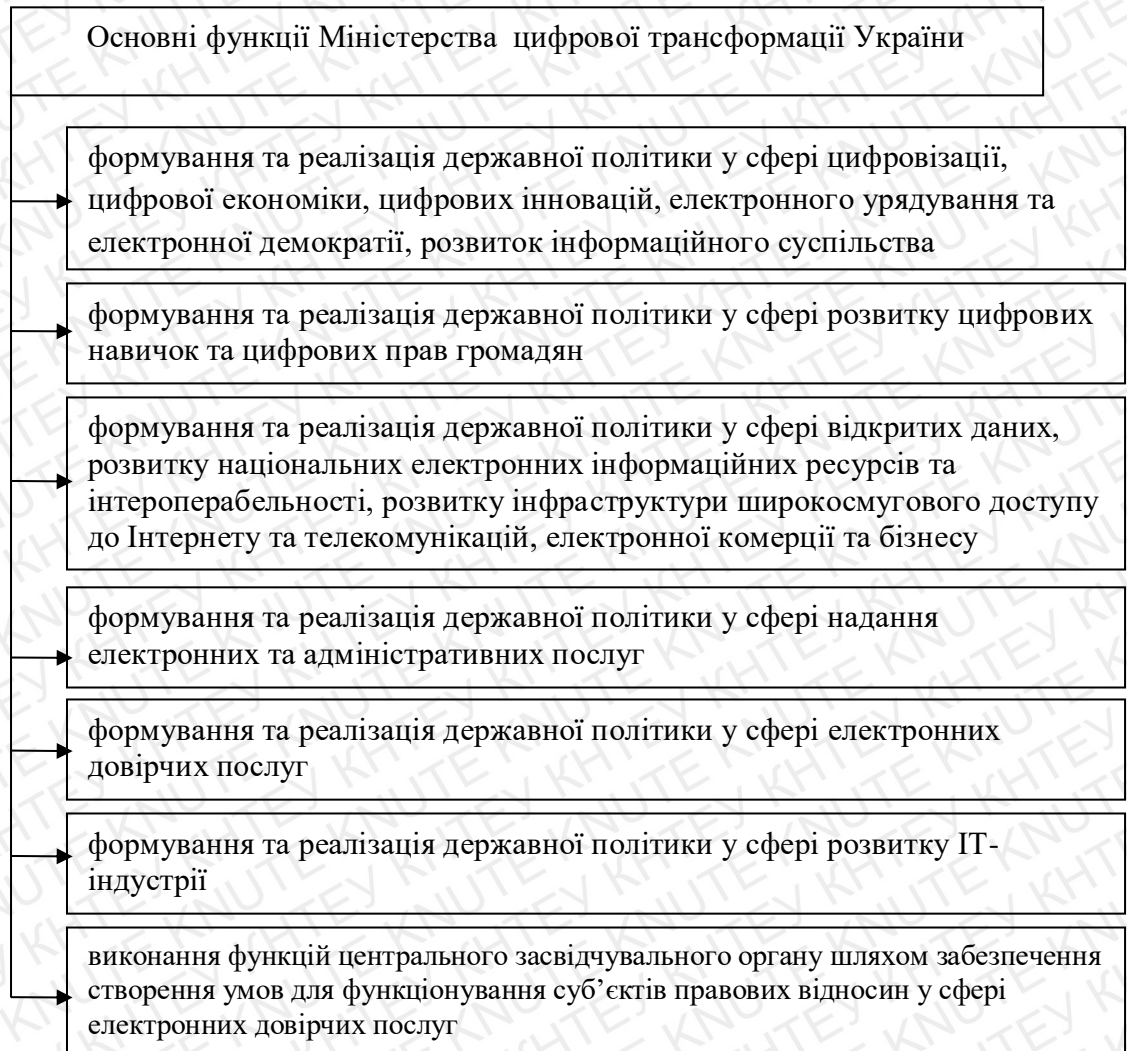


Рис.2.1. Основні функції Міністерства цифрової трансформації України

Джерело: побудовано автором на підставі [37]

Основними проектами Міністерства цифрової трансформації на сьогодні є:

- портал державних послуг, що являє собою онлайн-сервіс, який надає можливість отримати послуги, коли в цьому виникає потреба;
- мобільний застосунок, що містить цифрові документи та дані про громадянина з реєстрів у смартфоні;

- освітня платформа, яка надає можливість отримати безкоштовні онлайн-курси з цифрової освіти для державних службовців, вчителів та батьків;
- портал для бізнесу, призначення якого полягає в допомозі досвіченим та майбутнім підприємцям;
- Дія City – являє собою бізнес-країну, спеціальний правовий режим для ІТ-індустрії.

Серед найбільш вагомих досягнень 2021 року можна назвати запуск застосунку та онлайн-порталу Дія [5]. Наша країна стала першою державою у світі, де можна скористатися електронним паспортом, не показуючи паперовий чи пластиковий оригінал, та четвертою країною в Європі, що запровадила цифрові документи для водіїв. Крім того, була запроваджена найшвидша реєстрація бізнесу у світі [20].

Маючи за мету підвищити обізнаність населення стосовно державних послуг, Міністерство цифрової трансформації України запровадило Гід з державних послуг. Це інформаційний онлайн-портал про всі сервіси, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування.

До іншого важливого досягнення Міністерства цифрової трансформації України належить національний проєкт забезпечення швидкісним інтернетом всіх мешканців України, зроблені перші кроки до запуску 5G в Україні.

Доцільно відзначити, що усі сервіси, які були запуснені Міністерством цифрової трансформації мають значний антикорупційний ефект, саме завдяки можливості надавати послуги в електронному вигляді, кожного року держава заощаджує приблизно 3 млрд. грн. [24].

Отже, усі впроваджені заходи надають можливість переходу України у режим «без паперів», коли всі послуги будуть надаватися у цифровому вигляді.

Основними цілями діяльності Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року є [23]:

- 100 % публічних послуг мають бути доступними громадянам та бізнесу в електронному вигляді, що також певною мірою забезпечено прийняттям Закону «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»;

- 95% населення, соціальних об'єктів та головних автомобільних шляхів повинні бути покриті швидкісним Інтернетом;

- 6 млн. мешканців України мають бути залучені до програми розвитку цифрових навичок;

- частка інформаційних технологій у ВВП країни повинна становити - 10%.

Отже, в Україні відбувається активне впровадження електронних державних послуг, їх перелік постійно розширюється, що створює зручності з використанням для простих громадян, бізнесу та держави.

Відповідно до Стратегії сталого розвитку України до 2030 року, одним з її напрямків є цифрова трансформація суспільства, саме з цього був розпочатий 2020 рік, коли було запроваджено комплекс цифрових рішень «Дія» [5] в рамках концепції «Держава у смартфоні». Інші ключові напрями демократичного врядування теж реалізуються через упровадження е-сервісів, е-технологій та е-послуг за рахунок бюджетних коштів і проєктів.

Концепція порталу «Дія» [5] була представлена 27 вересня в Києві, а перша версія порталу, в якій були доступні лише 33 онлайн-послуги, була запущена Міністерством цифрової трансформації України у квітні 2020 року та на даний час нарощує кількість користувачів.

Як вже було відзначено, Мінцифра має ціль - 100% послуг, що надає держава перевести електронний формат, саме для цього і створений портал «Дія» [23]. На ньому станом на сьогодні можна отримати наступні електронні послуги (Додаток А).

Станом на сьогодні, можна отримати більше 50 послуг онлайн, зокрема відкрити та закрити підприємницьку діяльність, оформити допомогу при

народженні дитини, зареєструвати місце проживання, подати позов до суду, отримати сертифікати, отримати ліцензії, різноманітні довідки тощо.

Україна - перша держава у світі, де можна скористатися електронним паспортом, не надаючи паперовий або пластиковий оригінал. Україна - четверта країна в Європі, де було запроваджено цифрові документи для водіїв.

Міністерство цифрової трансформації України запустило найшвидшу онлайн-реєстрацію бізнесу в світі. Кожен українець може зареєструвати себе фізичною особою-підприємцем за 15 хвилин, а товариство - за 30 хв. Також процес відкриття фізичної особи-підприємця було скорочено з 30 до 3 етапів, а кількість рядків для заповнення з 58 до 10 [22]. Крім того, дані, які раніше були введені на порталі «Дія» та дані електронного підпису автоматично підтягуються до заяви. При відкритті підприємницької діяльності можна також автоматично зареєструватися платником ПДВ, крім того стати на облік платника єдиного податку та ін. потрібних органів. За рік більш як 200 тисяч українців вже скористалися онлайн-послугами для фізичних осіб-підприємців. За 2020 рік через портал «Дія» було відкрито 1700 товариств, а ця послуга займала в середньому 30 хв [5].

Найбільш популярними послугами нині є: еМалютко - це комплексна послуга, пов'язана із народженням дитини - від присвоєння імені, податкового номера до отримання статусу багатодітної родини – тобто дев'ять послуг в одній; та отримання сертифікату COVID-19.

Портал «Дія» сьогодні вже можна назвати універсальною точкою доступу бізнесу та громадян до усіх електронних державних послуг за єдиними стандартами. Доцільно відзначити, що це дуже зручно, адже раніше більшість з цих послуг були розкидані по різних порталах та отримати їх було доволі проблемно. Крім того, їх оформлення було складним та потребувало спеціальних знань або сторонньої допомоги. Відповідно, сьогодні процес отримання державних електронних послуг дуже спрощений, максимально для

всіх зрозумілий та об'єднаний у державному порталі електронних послуг «Дія».

За даними засновників Дії [18] кількість користувачів застосунку "Дія 2.0" наблизилася до 4 млн, спостерігається системне зростання активних сеансів використання порталу, це дійсно заощаджує час.

У середньому на день застосунок використовує 220 тис. осіб. Найчастіше цифрові копії документів для надсилання та підтвердження використовуються в таких сферах.

- 1.Фінансовий сектор. Трійка лідерів: Nova Pay, Monobank, А-банк.
- 2.Логістична сфера. Трійка лідерів: «Нова Пошта», Укрпошта, SAT.
- 3.Кредитний сектор. Трійка лідерів: Miloan, Tengo, MoneyVeo.
- 4.Інші сфери. Публічний сектор: ЦНАП, рітейл, телеком тощо [18].

В застосунку доступні вже 9 цифрових документів, а також реалізована революційна функція поширення - можливість ділитися електронною копією документа. Крім того, до «Дії» постійно інтегруються партнери, в цьому році було заплановано співпрацювати з більш ніж 1600 компаніями з сфери мобільного зв'язку, поштових відправлень банкіngu тощо.

Отже, щоб перетворити Україну на справжню цифрову державу, потрібно перевести в онлайн ще значну частину послуг, здійснити оновлення законодавчої бази, упорядкувати роботу державних реєстрів, забезпечити технічні можливості та захист даних.

2.2.Оцінка економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні

Головним показником розвитку електронного урядування, зокрема і електронних послуг, є Government Development Index (EGDI) [53], він складається з наступних трьох складових: Індекс онлайн сервісів, Індекс телекомунікаційної інфраструктури, Індекс людського капіталу. Крім того, доцільними для аналізу будуть Індекс мережевої готовності NRI (WEF/WITSA

Networked Readiness Index [55, 56]) та Індекс цифрової конкурентоспроможності WDCR (IMD World Digital Competitiveness Ranking).

Таким чином, з метою оцінки розвитку електронного урядування в Україні скористаємося міжнародним індексом EGDI. Доцільно відзначити, що перші важливі кроки в напрямку розбудови електронних послуг в Україні були зроблені в 2014 році. Для розуміння динаміки розвитку дані наведені, починаючи з 2003 року. Надалі ми скоротимо часовий інтервал дослідження.

Таблиця 2.1

Динаміка Індексу розвитку електронного урядування за 2003-2020 роки

Індекс розвитку електронного урядування	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Місце	54	45	48	41	54	68	87	62	82	69
Показник	0,46167	0,53255	0,54561	0,5728	0,51808	0,5653	0,50316	0,60756	0,6165	0,7119

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

В 2020 році Україна зайняла 69 місце серед досліджуваних країн, в 2018 році - 82, в 2016 – 62, в 2014 – 87 місце. Таким чином, можна говорити про те, що позиція нашої країни є нестабільною і в 2020 році вона є нижчою, ніж в 2016 році, тобто наявний резерв посилення складових індексу.

Як бачимо з табл.2.2 загальна оцінка за індексом в 2020 році склала 0,7119 і це найбільший показник серед усіх досліджуваних років. Нині Україну можна охарактеризувати як країну з високим рівнем розвитку електронного урядування. Проаналізувавши значення індексу України за 2012-2020 рр., робимо висновок про позитивну динаміку значення індексу: EGDI зріс на 0,1466 одиниць.

Незважаючи на це, Україна знаходиться позаду своїх сусідів країн, які є членами ЄС та належать до групи країн з дуже високим рівнем розвитку електронного урядування (Польща, Угорщина, Словаччина, Румунія, Болгарія, Латвія, Литва тощо). Крім того, багато інших сусідніх країн також

випереджають Україну у загальному рейтингу EGDI: Російська Федерація (РФ) – 36 місце, Туреччина – 53, Грузія – 65.

Таблиця 2.2

Місце України та сусідніх країн у загальному рейтингу EGDI у 2020 році

Назва індексу	Місце України	Місце країн ЄС та інших сусідніх країн
Індекс ООН з розвитку електронного урядування EGDI, 2020	69 позиція серед 193 країн світу	Естонія – 3, Литва – 20, Польща – 24, РФ – 36, Чехія – 39, Білорусь – 40, Болгарія – 44, Латвія – 49, Хорватія – 51, Туреччина – 53, Румунія – 55, Грузія – 65, Молдова – 79.

Джерело: побудовано автором на підставі [43; 53]

Вже у 2022 році Україна прагне ввійти до ТОП-20 країн досліджуваного рейтингу. Лідерами цього рейтингу є Естонія, Південна Корея, США, Японія та Нова Зеландія.

Проаналізуємо складові індексу розвитку електронного урядування, особливу увагу звернемо на Індекс онлайн сервісів, який показує міру розвитку електронних послуг зі сторони електронного уряду, який включає наступні компоненти: доступ до інформації про послуги, можливість отримати послугу он-лайн та доступ по послуг з допомогою мобільних додатків.

Таблиця 2.3

Складові Індексу розвитку електронного урядування України за 2012-2020 роки

Рік	Індекс он-лайн послуг	Індекс телекомунікаційної інфраструктури	Індекс людського капіталу
2012	0,4248	0,3535	0,9176
2014	0,2677	0,3802	0,8616
2016	0,5870	0,3968	0,8390
2018	0,5694	0,4364	0,8436
2020	0,6824	0,5942	0,8591

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

Найнижчі бали Україна отримала за Телекомунікаційну інфраструктуру (0,5942), Державні онлайн послуги (0,6824), а найвищий – за Людський капітал

(0,8591). Отже, порівняно з 2012 роком Індекс он-лайн послуг зріс на 0,2576 од та становив 0,6824 од, в той час, як в 2012 році – лише 0,4248 од.

В 2020 році, порівняно з 2012 роком Індекс телекомунікаційної інфраструктури зріс на 0,2407 од., що є дуже хорошим показником, основні його складові за 2020 рік показані в табл.2.4.

Таблиця 2.4

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) та його складові у 2020 році

Індекс телекомунікаційної інфраструктури	Число абонентів мобільного зв'язку на 100 жителів	Відсоток фізосіб, які користуються Інтернетом	Число абонентів фіксованого зв'язку на 100 жителів	Кількість активних абонентів мобільного зв'язку на 100 жителів
0,5942	120	62,55	12,8	47,16

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

Варто також навести значення Індексу електронної участі ЕРІ [53], що використовується як додатковий індекс до індексу розвитку електронного урядування EGDI. Саме за його допомогою ми можемо зробити висновки про механізми електронної участі, які запропоновані урядом, порівняно з усіма іншими країнами, зосереджуючи увагу на наданні інтерактивних інформаційних послуг громадянам. Отже, в 2020 році даний індекс становить 0,8095 – рівень розвитку дуже високий, Україна займає 46 місце серед досліджуваних країн.

Таблиця 2.5

Динаміка Індексу електронної участі ЕРІ за 2003-2020 роки

Індекс електронної участі	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Місце	24	24	28	14	48	83	77	32	75	46
Показник	0,39660	0,34426	0,36507	0,56818	0,25714	0,1579	0,43137	0,74576	0,6854	0,8095

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

За допомогою Індексу мережевої готовності NRI ми маємо змогу здійснити оцінку інформаційних комунікаційних технологій країн, стосовно України, то серед 121 країни Україна перебувала на 67 місці [55, 56].

Найбільше Україна відставала за показниками: Майбутні технології (82 місце зі 121), Використання ІКТ урядом та державні онлайн послуги (87 місце) та Регуляторне середовище (72 місце). А найвищі позиції стосувалися Контенту та Використання ІКТ бізнесом.

Таблиця 2.6

Місце України за Індексом мережевої готовності та Індексом цифрової конкурентоспроможності

Назва індексу	Місце України	Місце країн ЄС та інших сусідніх країн
Індекс мережевої готовності NRI, 2019	67 позиція зі 121 країни	Естонія – 23, Литва – 31, Чехія – 30, Польща - 37, Латвія – 39, Хорватія- 44, Румунія – 47, РФ – 48, Болгарія – 49, Туреччина – 51, Білорусь – 61, Молдова – 66, Грузія – 68.
Індекс цифрової конкурентоспроможності WDCR, 2020	60 позиція із 63 країн	Естонія - 29, Литва - 30, Польща 33, Латвія - 36, Чехія- 37, РФ - 38, Болгарія – 45, Румунія – 46, Хорватія - 51, Туреччина - 52.

Джерело: побудовано автором на підставі [55, 56, 54]

Країни ЄС та інші сусідні країни дещо випереджають Україну, зокрема Туреччина посіла 51 місце, Росія посіла 48 місце, Республіка Білорусь - 61, Молдова - 66, Грузія - 68.

За Індексом цифрової конкурентоспроможності у 2019 році Україна посіла 60 місце з 63 держав, тобто вона займає одне з останніх місць.

Дослідження розбудови електронних послуг в Україні, надало можливість встановити, що наша країна значно відстає від країн ЄС. Якщо врахувати, що в рамках формування Єдиного цифрового ринку ЄС, країни будуть підвищувати цифровізацію сфер економіки, що ще більше буде показувати відставання України від них, тому наша країна повинна вжити всіх можливих заходів, з метою покращення досліджуваних показників.

Також, в рамках дослідження доцільно проаналізувати антикорупційний та економічний потенціал електронних послуг, який вперше був оцінений в 2020 році, дослідження було проведене у 7 сферах (табл.2.7).

Таблиця 2.7

**Оцінка економічного та антикорупційного ефекту від провадження
електронних послуг**

Назва послуги	Впроваджено електронний формат	Економічний ефект	Антикорупційний ефект
Реєстрація, внесення змін та закриття ФОП	березень 2017	потенційна економія 255 млн грн на рік реальна економія 17 млн грн на рік	потенційна економія 28,2 млн грн на рік реальна економія 1,34 млн грн на рік
Призначення допомоги при народженні дитини	березень 2017	потенційна економія 140 млн грн на рік реальна економія 11,5 млн грн на рік	потенційна економія 67,2 млн грн на рік реальна економія 5,55 млн грн на рік
Надання довідки про несудимість	вересень 2017	потенційна економія 20,4 млн грн на рік реальна економія 4,4 млн грн на рік	потенційна економія 8,48 млн грн на рік реальна економія 1,8 млн грн на рік
Декларація відповідності вимогам пожежної безпеки	лютий 2018	потенційна економія 1,7 млн грн на рік реальна економія 328 тис. грн на рік	потенційна економія завдяки електронному формату послуг 908 тис. грн на рік
Ліцензування автомобільного транспорту	серпень 2018	потенційна економія 4,7 млн грн на рік реальна економія 864 тис. грн на рік	потенційна економія 1 млн грн на рік реальна економія 129 тис. грн на рік
Дозвіл на спеціальне водокористування	березень 2019	потенційна економія 20,3 млн грн на рік реальна економія 893 тис. грн на рік	потенційна економія 2 млн грн на рік реальна економія 87 тис. грн на рік
Початок та завершення будівництва	грудень 2019	потенційна економія 53,2 млн грн на рік реальна економія 1,55 млн грн на рік	потенційна економія 734 млн грн на рік реальна економія 23 млн грн на рік

Джерело: розроблено автором на підставі [2]

Отже, проведене дослідження надало можливість зробити висновки, що реальна економія за проаналізованими послугами, внаслідок того, що вони були надані в електронному вигляді становила 36,7 млн.грн за рік, в той час, як потенційна могла б становити 495 млн.грн за рік [2].

Зокрема, економія була забезпечена наступними чинниками: 58% економії припало на час користувачів, 26% - на додаткові витрати (наприклад,

вартість транспортних послуг); 12% – на посередників та 3% - на прискорення результату (рис.2.2).

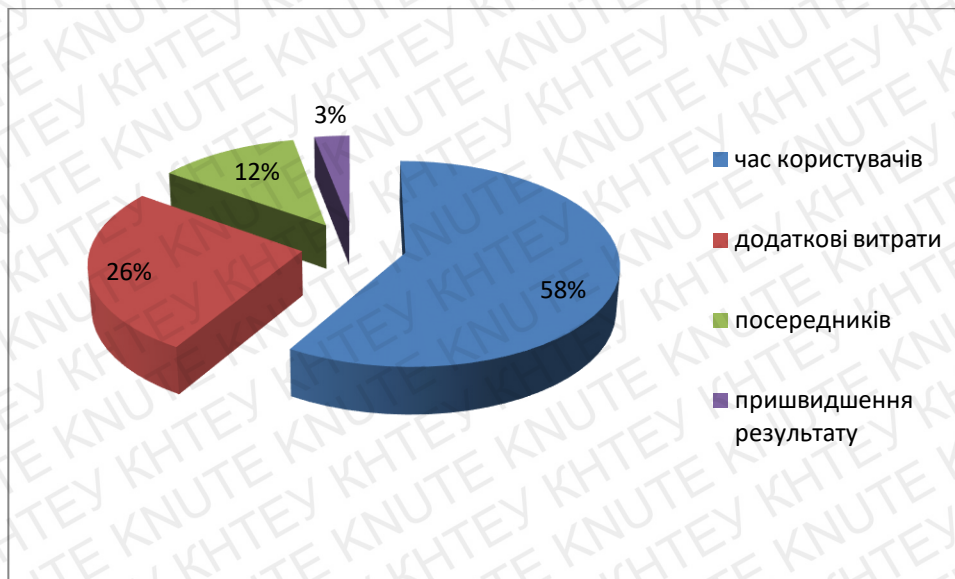


Рис.2.2.Напрямки економії від впровадження електронних послуг

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

Стосовно антикорупційного ефекту – 78% респондентів вважають, що корупції поменшало, в тому числі 52%, що її поменшало суттєво. Реальна економія становила 32 млн.грн на рік, потенційна – 841 млн.грн на рік [2].

Таким чином, ефективність запровадження електронних послуг є очевидною та вигідною, як для держави в цілому, так і для кожного окремого її громадянина.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

Доцільно дослідити показники Індексу розвитку електронного уряду країн-лідерів та порівняти їх з Україною (табл.3.1).

Таблиця 3.1

Динаміка показників Індексу розвитку електронного уряду десяти країн-лідерів та України

Країна	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Данія	0.9134	0.7872	0.8889	0.8162	0.8510	0.9150	0.9758
Австралія	0.8108	0.7863	0.8390	0.9103	0.9143	0.9053	0.9432
Республіка Корея	0.8317	0.8785	0.9283	0.9462	0.8915	0.9010	0.956
Естонія	0,7600	0,6965	0,7987	0,818	0,8334	0,8486	0,9473
Велика Британія	0.7872	0.8147	0.8960	0.8695	0.9193	0.8999	0.9358
Швеція	0.9157	0.7474	0.8599	0.8225	0.8704	0.8882	0.9365
Фінляндія	0.7488	0.6967	0.8505	0.8449	0.8817	0.8815	0.9452
Сінгапур	0.7009	0.7476	0.8474	0.9076	0.8828	0.8812	0.915
Нова Зеландія	0.7392	0.7311	0.8381	0.8644	0.8653	0.8806	0.9339
Франція	0.8038	0.7510	0.8635	0.8938	0.8456	0.8790	0.8718
Японія	0.7703	0.7152	0.8019	0.8874	0.8440	0.8783	0.8989
Україна	0.5728	0.5181	0.5653	0.5032	0.6076	0.6165	0.7119

Джерело: побудовано автором на підставі [53]

Наведені дані дозволяють зробити наступні висновки: Данія перебуває на першому місці в 2020 році за показником розвитку електронного урядування, зокрема в даній країні з 2016 року реалізується Стратегія в області цифровізації на 2016-2020 рр., яка визначила напрямки проєктів по цифровізації державного сектора Данії, а також окреслила взаємодію з комерційними установами та промисловістю. Зазначена стратегія спрямовується на закладення основ захищеної та надійної цифровізації країни.

Розвиток електронного урядування в Данії почався на початку 2000-х років та пройшов наступні етапи: у 2001 році створено цифровий підпис, органи влади почали спілкуватися в цифровому форматі, у 2003 р. був запущений веб-портал електронного уряду; за період 2004-2007 рр. була сформована інфраструктура електронного уряду [52].

У Данії сервіс електронних послуг, проєктів та нових законів було реалізовано для збільшення взаємодія громадян і влади. Послуги взаємодії громадян з владою були відображені в окремому блоці «Громадяни та Уряд»: Інтернет-конференції, електронні звернення громадян до державних органів, запис прийому до міністрів. Крім того, створено мобільний додаток для надання найпростіших послуг. З метою спрощення порядку навчання населення з роботою порталу, розроблено мультимедійну навчальну програму.

Основою цифрової стратегії Данії є використання цифрових ідентифікаторів, які надають жителям доступ як до державних, так і до приватних послуг. Завдяки цифровим ідентифікаторам, датчани можуть отримати доступ до більш ніж 2000 варіантів самообслуговування на національному порталі для громадян Borger.dk, який спонсорується державними, регіональними та місцевими органами влади [52].

Стосовно Швеції, яка перебуває на п'ятому місці в 2020 році за показником розвитку електронного урядування з показником EGDI 0.9365 [53], урядом даної країни була реалізована Стратегія в галузі цифровізації, що спрямовувалася на зростання конкурентоспроможності, екологічний та соціальний розвиток країни, повну зайнятість. Основною метою Стратегії даної країни було зробити Швецію світовим лідером, який має найбільші можливості цифрової трансформації. В країні на значному рівні розвинутий високошвидкісний Інтернет.

Великобританія та Франція теж входять в десятку країн-лідерів за індексом розвитку електронного уряду. Доцільно відзначити, що вони підтримують свої позиції впродовж усього аналізованого періоду, проте не мають цілі стати лідерами. Зокрема, влада Великої Британії надає електронні послуги за допомогою порталу GOV.UK онлайн-послуги, Стратегія розвитку країни встановила чіткий курс на розвиток електронного урядування, навчання людей інформаційній грамотності, вдосконалення інформаційних технологій, методів та інструментів державного управління.

Зокрема, Австралія є одним з лідерів за сферою надання електронних послуг та складовою розвитку людського капіталу, її уряд реалізує Програму цифрової трансформації, яка встановлює цілі та фіксує очікувані результати.

Республіка Корея досягла показника EGDI – 0,956 [53] та замає другу сходинку у досліджуваному Рейтингу. Країна показує гарні показники у сферах надання онлайн-послуг та технологічної інфраструктури, однак за показником розвитку людського капіталу зазначена країна відстає у порівнянні з іншими. Значна частина країн, просять Корею поділитися досвідом розбудови цифрової держави, більш як 4820 державним службовцям з інших країн був переданий досвід Кореї [35].

Рішення про розробку інфраструктури та бази електронного урядування в республіці Корея було прийнято в 1987 році. Завдяки цій системі жителі країни можуть здійснювати практично всі операції з дому: від покупок у магазинах до оплати рахунків та оформлення документів. У громадських місцях є спеціальні термінали, в яких легко знайти потрібну інформацію або роздрукувати будь-який сертифікат.

Багато напрацювань електронного урядування Республіки Корея були визнані у всьому світі. Система Корейської митної служби UNI-PASS є на 100% електронною системою оформлення, яка пропонує послуги за принципом «one stop», включаючи оплату митних платежів, посіла перше місце в світі в реалізації 100% онлайн процедур експорту-імпорту [52].

Корейська система електронних закупівель «KONEPS» отримала премію ООН в галузі державної служби та нагороду «ІТ-досконалість» на Всесвітньому інформаційному конгресі WCIT. «Сервіс e-People», який був створений для розширення та розвитку онлайн-участі громадян Республіки Корея в житті держави, був визнаний Всесвітнім форумом електронного уряду як один з 10 найкращих сервісів у світі тощо [52, с.116]. Портал «Public Service 24» пропонує доступ громадян до практично усіх державних послуг в Інтернеті. В Кореї 100% електронний документообіг в державному секторі. У

паперовій версії є тільки найважливіші звіти міністерства та вищого рівня листи [52].

Отже, в даний час корейський веб-портал електронного уряду створений для зручного та швидкого пошуку необхідної інформації або для отримання певної електронної послуги, інтегрує всю необхідну інформацію для громадянина про різні органи державної влади, які були раніше розміщені на різних веб-сайтах відповідних установ. Крім того, на порталі створено єдине вікно, у межах якого можна отримати необхідну електронну послугу. Цей портал інтерактивний і містить три основні розділи, що включають послуги «Для громадян», «Для бізнесу», «Для державних службовців» [52].

Варто також розглянути досвід Естонії, яка в даному напрямку набула дуже значного злету, зокрема, якщо в 2015 році вона займала 15 позицію в рейтингу, то нині перемістилася на 3 місце з показником EGDI – 0,9473 [53]. Ця країна має багато спільного з Україною та на даний момент проходить етап швидкого розвитку електронного урядування в країні.

Громадяни Естонії можуть вирішити через Інтернет будь-яке питання, пов'язане з наданням державних послуг. Онлайн можна подати податкову декларацію, отримати рецепт від лікаря, записати дитину в школу або оформити заявку на отримання соціальної допомоги. Особиста присутність необхідна тільки при укладенні шлюбу і купівлі квартири [57].

Доступ до електронних державних послуг і документів - від особистої медичної карти до земельного кадастру - з ноутбука або смартфона можна отримати за допомогою спеціальної цифрової карти. З її допомогою також можна оплачувати проїзд в громадському транспорті. В Естонії в цифровому форматі працюють 99 % органів державного управління, що дозволяє державі економити до 2 відсотків ВВП [57].

Наша країна вже використовує досвід Естонії, зокрема впроваджена система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта», основу якої становить удосконалена естонська

платформа обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства.

Для похилих мешканців країни проводяться курси використання цифрових технологій, а молоді вже давно користуються перевагами електронної держави. Естонська влада, в свою чергу, активно просуває цифрові технології в бізнесі, зокрема вартий уваги державний проект електронного резидентства, що дозволяє підприємцям з будь-якої країни світу зареєструвати компанію в ЄС і керувати нею повністю в режимі онлайн [57].

Стосовно України, ми детально охарактеризували її позиції в попередньому розділі даної випускної кваліфікаційної роботи, зараз лише відзначимо, що вона займає позиції групи країн, що знаходяться в середині рейтингу. Саме нестабільність показника EGDI в 2008-2014 роках не дозволяла нашій країні піднятися до країн-лідерів, однак позитивна тенденція зростання, яку ми спостерігаємо у 2020 році свідчить про позитивну динаміку розвитку електронного урядування загалом та розвитку електронних послуг, зокрема. Це свідчить про потребу в подальших зважених та ефективних кроках розвитку електронного урядування.

Доцільно також відзначити, що кожна держава має власні особливості розвитку електронного уряду, обсяги та джерела фінансування урядових програм щодо реалізації процесів цифровізації державного управління. Зокрема, в рамках даного дослідження цікаво буде проаналізувати кількість таких програм в країнах ЄС та обсяг їх бюджетного фінансування (табл.3.2).

Отже, як видно з табл.3.2, значні обсяги фінансування електронного урядування виділяє уряд Данії, наразі у якій впроваджується 15 проєктів у даному напрямку. Зазначимо, що 45% коштів у даній країні на розвиток електронних послуг виділяється саме з державного бюджету, 14% - інвестиційні фонди та 13% - кошти спільної міждержавної стратегії розвитку.

Таблиця 3.2

**Кількість проектів та фінансування розвитку електронного урядування
у країнах ЄС**

Країна	Рейтинг	EGDI (2018)	EGDI (2020)	Кількість проектів	Обсяг бюджетного фінансування урядом країни
Данія	1	0,9150	0,9758	15	400,000 млн євро
Естонія	3	0,8486	0,9473	4	62,633 млн євро
Фінляндія	4	0,8815	0,9452	4	100,000 млн євро
Швеція	6	0,8882	0,9365	3	8,710 млн євро
Великобританія	7	0,8999	0,9358	16	740,000 млн фунтів
Нідерланди	10	0,8757	0,9228	12	6 200,000 млн євро
Ісландія	12	0,8316	0,9101	5	23364,000 млн євро
Норвегія	13	0,8557	0,9064	5	417,000 млн дол. США
Австрія	15	0,8301	0,8914	4	176,000 млн євро
Швейцарія	16	0,8520	0,8907	4	87,200 млн франків
Україна	69	0,61650	0,9358	62	30,803 млн грн

Джерело: побудовано автором на підставі [46; 53]

Найбільше коштів серед досліджуваних країн на розвиток електронного урядування виділяють з державного бюджету Ісландії, при цьому фінансується 5 проектів. В Україні нині реалізовується 62 проекти, проте з державного бюджету виділено лише 30,803 млн грн. Нестачу фінансування актуальних цифрових проектів в Україні покриває наявність зовнішніх джерел фінансування від ЄС та його країн-членів - Данії, Естонії, Великобританії, Швейцарії, Швеції, Німеччини і Польщі.

З проведеного дослідження видно, що основа фінансування проектів розвитку електронного урядування у країнах ЄС - державне фінансування, кошти спільної міждержавної стратегії розвитку.

Отже, як підсумок, можна відзначити, що на даний момент у більшості країн відбувається активний перехід на електронні послуги. Україна також робить рішучі кроки у даному напрямку, однак очевидним є значне відставання країни від світових темпів розвитку електронного уряду та потреба у проведенні дієвих комплексних реформ у даній сфері. Важливо відзначити, що подальший стрімкий розвиток можливий тільки за умови застосування країною найбільш перспективних технологій та революційних підходів.

В попередніх розділах даної роботи ми оцінили сучасний стан розвитку електронного урядування в нашій країні та можемо тепер говорити, що Україна знаходиться на шляху до перебудови в державному управлінні та вже зробила значні кроки у напрямку розвитку електронного урядування.

Якщо підсумувати процес цифровізації у державному секторі, то за останні роки можна виокремити наступні досягнення:

- була сформована система електронного урядування, впровадженій в діяльність всіх органів державного управління електронний документообіг;
- відкрито доступ до державних органів та публічних реєстрів для усіх громадян України за допомогою персональних електронних кабінетів та цифрового підпису, що надало можливість подавати документи в електронному вигляді з цифровим підписом, можливість здійснювати відстеження етапів проходження документів; зменшились терміни розгляду документів та знівельовано людський фактор;
- були прораховані трудовитрати на виконання робочих процесів, зроблені кроки в напрямку оптимізації та автоматизації;
- на основі величезних масивів інформації стало можливим ухвалювати рішення без участі людини, використовуючи штучний інтелект;
- здійснена автоматизація та оцифрування процесу отримання ліцензій та дозволів, що дозволило гарантувати однакові умови ведення бізнесу та усунути прояви корупції.

Останнім часом також триває вдосконалення електронної взаємодії державних реєстрів, яка має на меті спрощення життя громадянам, яким традиційно для отримання певної послуги необхідно зібрати різноманітні довідки з різних установ. Система електронної взаємодії державних реєстрів дозволяє цього не робити. Дані збираються автоматично – державні послуги надаються дистанційно, без зайвої біганини людини. Таким чином, зменшується кількість звернень від громадян до державних органів.

Отже, незважаючи на значну кількість позитивних моментів розвитку електронного урядування, існує і значна кількість проблем. Досить великою

проблемою в напрямку переходу на 100%-сть надання послуг в електронному вигляді є доступ до Інтернету в невеликих містах та селах, населених пунктах, низька комп'ютерна грамотність серед державних службовців.

Сьогодні в Україні існує дуже сильно виражений цифровий розрив між містом та селом, дослідження вказують на те, що у стані цифрової нерівності нині проживають 8,3 млн громадян. Всі міста України забезпечені можливістю доступу до Інтернету, гіршими справи є у невеликих населених пунктах – лише 4 тис сіл з 23 тис. мають хоча б одного Інтернет-провайдера. У таких селах проживають 12,8 млн осіб [26, с.23].

Доцільно відзначити, що поки не буде забезпечено повне покриття всієї території України швидкісним Інтернетом, про успішне та ефективне розгортання електронного управління говорити не можна. Проблема у тому, що в тих, місцях, де немає підключення до Інтернету або погана його якість, громадяни не зможуть отримати електронні послуги, а держава відповідно не зможе здійснити ефективну реалізацію функції управління.

Великою проблемою залишається складність користування програмами та пристроями людьми похилого віку, які складають велику частину населення України. Крім того, з появою онлайн-сервісу державних послуг «Дія» [5] українці зіштовхнулися з тим, що певні категорії населення, здебільшого старшого віку, не можуть повноцінною мірою використовувати даний ресурс, тому що немає технічної можливості відобразити документи (зокрема, паспорт старого зразка). Зазначений момент потребує свого вдосконалення.

Також, існує значна потреба в залученні компетентних професіоналів для створення та подальшої підтримки на найвищому рівні технологій електронного урядування та забезпечення можливості сумісності даних технологій. Певні проблеми також існують у підтримці безпеки всіх даних, включаючи персональні дані, які містить система. Звісно, не варто забувати і про брак довіри громадян до уряду.

Проте, головною проблемою у даному напрямку є недостатнє державне фінансування державних програм і стратегій розвитку. Зокрема, бюджет на розвиток електронного урядування показано в табл.3.3.

Таблиця 3.3

Бюджет на розвиток електронного урядування в 2019-2021 рр.

Бюджетна програма	Бюджет 2019, тис. грн	Бюджет 2020, тис. грн	Бюджет 2021, тис. грн	Відхилення 2020/2019, %	Відхилення 2021/2020, %
Підтримка реалізації комплексної	1 230 698,0	459 161,2	457 324,9	-62,7	+1,8
Електронне врядування	23 900,0	30 803,0	317 849,0	+28,9	+931,9
Національна програма	-	73 580,0	602 000,0	-	+718,2

Джерело: побудовано автором на підставі [12, 13]

Обмежені можливості державного бюджету України не дозволяють використати спільне фінансування з іншими органами державного управління та створення інвестиційних фондів. До того ж, при умові обмеженого фінансування великі компанії не проявляють інтерес до цифрових проєктів, що не дозволяє використати приватне фінансування.

Крім зазначених в таблиці коштів, в 2020 році було забезпечено надходження до бюджету 11,5 млн євро бюджетної підтримки, на додаток до 37,6 млн євро такої підтримки, отриманої в попередні періоди в рамках Угоди. Таким чином, бюджетна підтримка ЄС в напрямку розвитку електронного урядування з 2016 по 2021 роки становить 49,1 млн. євро.

Аналіз зарубіжного досвіду дозволяє зробити висновки, що до ефективних інструментів фінансування розвитку електронного урядування належать благодійність, гранти, державно-приватне партнерство, спільна міждержавна стратегія розвитку. Відповідно, з метою покращення показників розвитку електронного урядування загалом та електронних послуг, зокрема, доцільно розвивати державно-приватне партнерство, здійснювати ефективний перерозподіл коштів бюджету; збільшувати обсяг фінансування урядових програм.

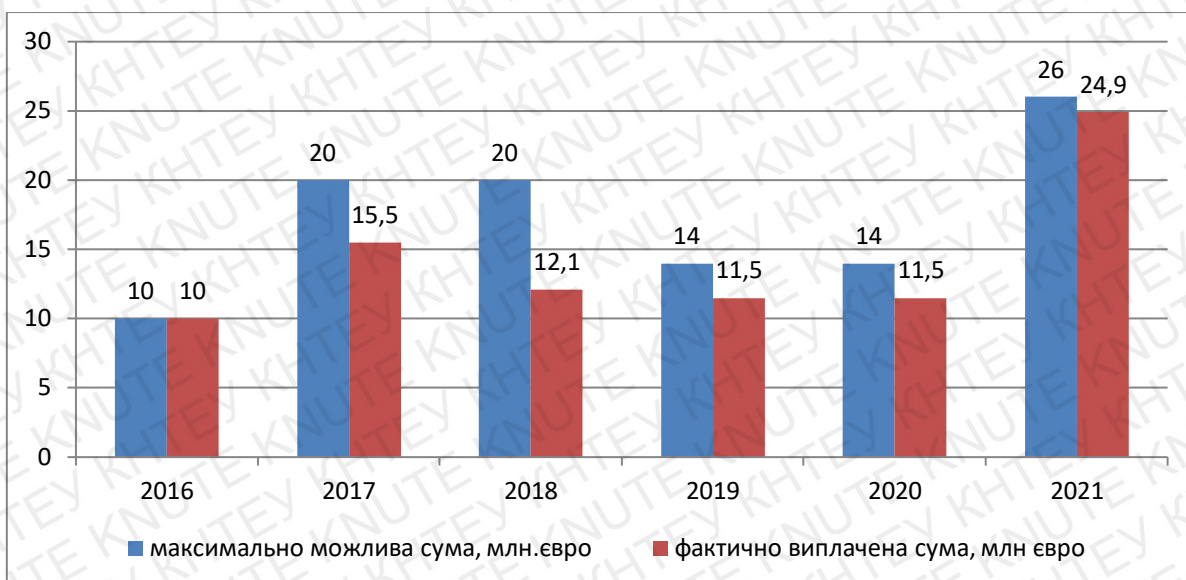


Рис. 3.1. Бюджетна підтримка ЄС за 2016-2020 рр.

Джерело: побудовано автором на підставі [12, 13, 51]

Гранти та кошти міждержавної стратегії розвитку повинні виступати як додаткове джерело розвитку електронного урядування та здійснювати підтримку подальшої державної стратегії цифровізації уряду.

Отже, політика держави в напрямку вдосконалення тенденцій розвитку електронного уряду в Україні надасть можливість розширити онлайн-послуги, підвищити ефективність урядових програм. Для реалізації зазначеної стратегії перспективними в цьому напрямі є (рис.3.2).

Стосовно розвитку безпосередньо електронних послуг, доцільно в подальшому:

- забезпечити подальше переведення найбільш популярних послуг в електронну форму;
- запроваджувати електронну взаємодію між електронними реєстрами та оптимізувати реєстри;
- забезпечити надійний захист інформації публічних електронних реєстрів та в подальшому продовжувати створювати ефективну систему протидії кіберзагрозам, забезпечувати захист персональних даних відповідно до європейських практик; розвивати мережі доступу до Інтернету, створювати умови для розвитку мобільних технологій четвертого та п'ятого поколінь; забезпечувати

доступ соціальних закладів, органів місцевого самоврядування та безпосередньо громадян до швидкісного Інтернету; створювати умови для розвитку IT-бізнесу; забезпечити доступ до навчання основ цифрової грамотності, розвиваючи існуючі та запроваджуючи нові інструменти навчання.

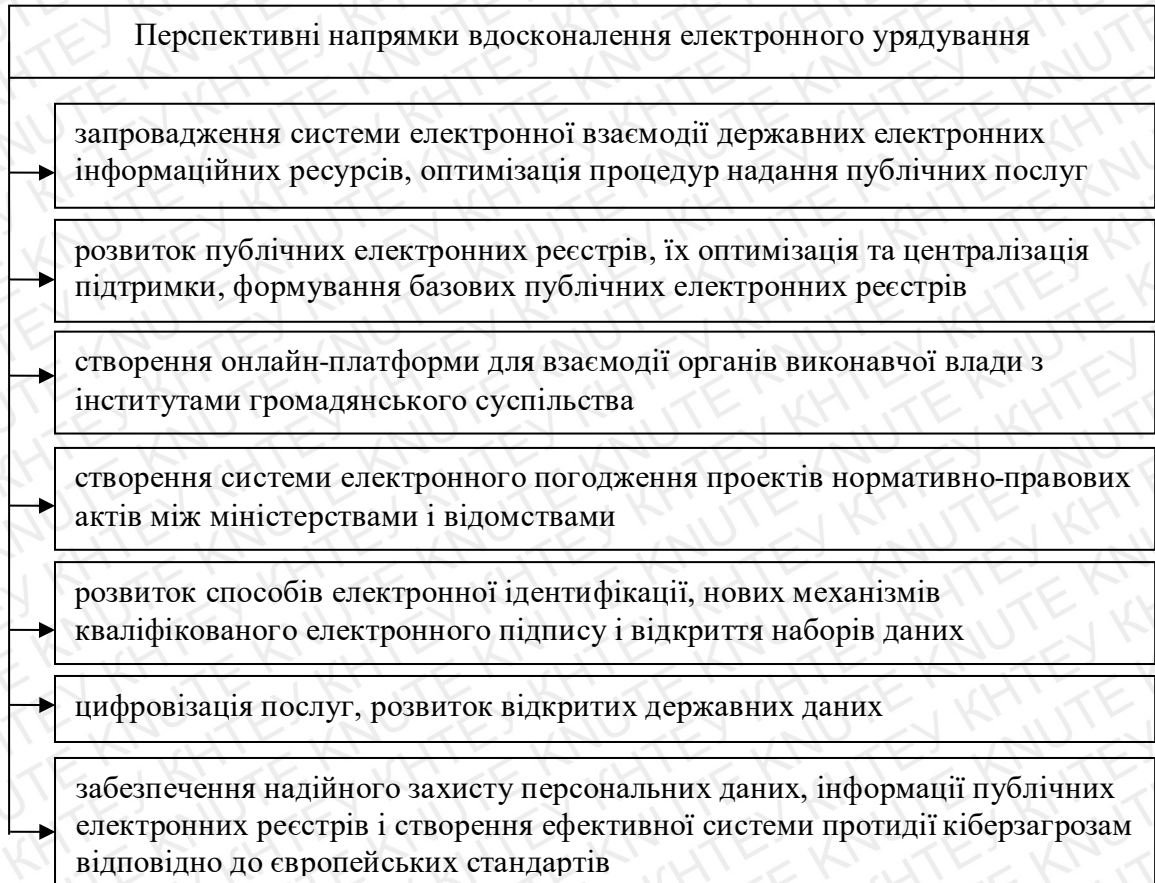


Рис.3.2. Перспективні напрямки вдосконалення електронного урядування

Джерело: власна розробка автора

З метою подальшої цифровізації електронних послуг потрібно забезпечити розвиток дієвої електронної інфраструктури, яка слугуватиме основою збільшення їх кількості саме в електронній формі. Також, необхідно забезпечити підключення усіх основних реєстрів до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

Крім того, потрібно забезпечити використання надійних, сучасних засобів електронної ідентифікації, використавши інтегровану систему електронної ідентифікації.

Наведені вище заходи будуть ефективними, якщо буде забезпечено досягнення наступних показників (табл.3.4).

Таблиця 3.4

Індикатори прогресу у досягненні запланованих заходів

Індикатори	Базове значення	Роки			
		2022	2023	2024	2025
1. Рівень зростання задоволеності громадян якістю надання адмінпослуг, що надаються в електронній формі	50	60	70	80	90
2. Кількість електронних послуг, які мають високий вплив на громадян і суб'єктів господарювання, запровадж. відповідно до III-IV рівня (за методологією ООН), од	120	130	250	300	350
3. Частка державних електронних інформаційних ресурсів, з якими запроваджено електронну взаємодію та здійснюється обмін даними через систему електронної взаємодії держ. електронних інформаційних ресурсів "Трембіта", з переліку пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів, відсотків	50	60	70	80	90
4. Рівень інтегрованості до центрів надання адмінпослуг окремих груп послуг (відсотків загальної кількості центрів надання адміністративних послуг, що надають такі групи послуг):					
а) реєстрація актів цивільного стану	20	30	70	80	90
б) послуги, пов'язані з оформленням та видачею паспортів	20	30	50	65	80
в) адміністративні послуги соціального характеру	50	60	70	80	90
г) послуги, пов'язані з пенсійним забезпеченням	3	10	25	40	50
г) послуги у сфері оподаткування для громадян	-	5	25	40	50
д) реєстрація (перереєстрація) транспортних засобів та видача (обмін) посвідчень водія	6	10	25	40	50

Джерело: побудовано автором на підставі [39]

Подальша реалізація зазначених напрямків надасть можливість підвищити прозорість, відкритість та ефективність роботи державних органів і стати основою до розвитку відкритих даних. Отже, основними пріоритетами у сфері цифрової трансформації є розвиток електронних послуг та їх цифровізація, інформатизація суспільства, підвищення рівня цифрової грамотності українців.

Незважаючи на те, що Україна не є країною, яка займає першість серед держав світу за високим рівнем свого оцифрування, станом на сьогодні проєкти, які представлені урядом, заслуговують на увагу, а, якщо триватиме повне та дієве їх впровадження, то за їх допомогою збільшиться прозорість діяльності держави.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Таким чином, проведене дослідження механізму надання електронних послуг дозволило зробити можливим зробити наступні висновки.

1. Електронні послуги - це електронна форма взаємодії держави та громадян, при якій застосовуються інформаційно-комунікаційні технології та, вони надаються органами державної влади або державними підприємствами, установами та організаціями, фізичним та юридичним особам та іншим державним органам.

2. Основними класифікаційними ознаками електронних державних послуг є: за видами електронного подання, за суб'єктом видання, за сферою діяльності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

3. Головними складовими електронного урядування є механізми надання електронних послуг, до яких належать: адміністративні, інституціональні, інтеграційні, сервісні. Зазначені механізми є головними для ефективного надання електронних послуг.

Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг доцільно розуміти механізми, що базуються на впровадженні електронних регламентів, процедур, процесів, функцій, технологічних та інформаційних карток їх виконання. Інституційні механізми реалізації електронних послуг передбачають модернізацію усіх рівнів публічного управління.

Інтеграційні механізми базуються на реалізації принципу єдиного вікна в процесі надання публічних послуг, що передбачає виключення або ж здійснення максимально можливого обмеження участі заявників у процесах збирання з різноманітних інстанцій та надання до інших інстанцій довідок та документів, які підтверджують право заявника на отримання таких послуг.

Сервісні механізми надання електронних послуг пов'язані з виявленням, моделюванням та реалізацією індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян.

4. Встановлено, що в Україні відбувається активне впровадження електронних державних послуг, їх перелік постійно розширюється, що створює зручності для простих громадян, бізнесу та держави. Відповідальність за формування та реалізацію політики впровадження електронних послуг несе Міністерство цифрової трансформації України.

Основними проектами Міністерства цифрової трансформації на сьогодні є: портал державних послуг, що являє собою онлайн-сервіс, який надає можливість отримати послуги, коли в цьому виникає потреба; мобільний застосунок, що містить цифрові документи та дані про громадянина з реєстрів у смартфоні; освітня платформа, яка надає можливість отримати безкоштовні онлайн-курси з цифрової освіти для державних службовців, вчителів та батьків; портал для бізнесу, призначення якого полягає в допомозі досвіченим та майбутнім підприємцям; Дія City – являє собою бізнес-країну, спеціальний правовий режим для IT-індустрії.

5. Було з'ясовано, що Міністерством цифрової трансформації впроваджено портал «Дія», на якому сьогодні можна отримати більше 50 послуг онлайн, зокрема відкрити та закрити підприємницьку діяльність, оформити допомогу при народженні дитини, зареєструвати місце проживання, подати позов до суду, отримати сертифікати, отримати ліцензії, різноманітні довідки тощо.

6. Дослідження місця України за Індексом розвитку електронного урядування показало, що в 2020 році вона зайняла 69 місце серед досліджуваних країн, загалом позиція нашої країни є нестабільною і в 2020 році вона є нижчою, ніж в 2016 році, тобто наявний резерв посилення складових індексу. Загальна оцінка за індексом в 2020 році склала 0,7119 і це найбільший показник серед усіх досліджуваних років. Найнижчі бали Україна отримала за Телекомунікаційну інфраструктуру (0,5942), Державні онлайн-

послуги (0,6824), а найвищий – за Людський капітал (0,8591). Нині Україну можна охарактеризувати як країну з високим рівнем розвитку електронного урядування.

За значенням Індексу електронної участі ЕРІ Україна займає 46 місце серед досліджуваних країн, за Індексом мережевої готовності серед 121 країни Україна перебувала на 67 місці; за Індексом цифрової конкурентоспроможності Україна посіла 60 місце з 63 держав, тобто вона займає одне з останніх місць.

Дослідження розбудови електронних послуг в Україні, надало можливість встановити, що наша країна значно відстає від країн ЄС. Якщо врахувати, що в рамках формування Єдиного цифрового ринку ЄС, країни будуть підвищувати цифровізацію сфер економіки, що ще більше буде показувати відставання України від них, тому наша країна повинна вжити всіх можливих заходів, з метою покращення досліджуваних показників.

Здійснивши оцінку економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних послуг, було встановлено, що реальна економія внаслідок надання послуг в електронному вигляді становила 36,7 млн.грн за рік, в той час, як потенційна могла б становити 495 млн.грн за рік.

7. Аналіз зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування довело, що на даний момент у більшості країн відбувається активний перехід на електронні послуги. Україна також робить рішучі кроки у даному напрямку, однак очевидним є значне відставання країни від світових темпів розвитку електронного уряду та потреба у проведенні дієвих комплексних реформ у даній сфері.

Основними проблемами в напрямку переходу на 100%-ве надання електронних послуг є: обмеженість доступу до Інтернету в невеликих містах та селах, низька комп'ютерна грамотність серед державних службовців; складність користування програмами та пристроями людьми похилого віку, проблеми у підтримці безпеки всіх даних, включаючи персональні дані, які

містить система; брак довіри громадян до уряду, недостатнє державне фінансування державних програм і стратегій розвитку.

8. Була встановлена доцільність подальших кроків, які полягають у наступному: забезпечити подальше переведення найбільш популярних послуг в електронну форму; запроваджувати електронну взаємодію між електронними реєстрами та оптимізувати реєстри; забезпечити надійний захист інформації публічних електронних реєстрів та в подальшому продовжувати створювати ефективну систему протидії кіберзагрозам, забезпечувати захист персональних даних відповідно до європейських практик; розвивати мережі доступу до Інтернету, створювати умови для розвитку мобільних технологій четвертого та п'ятого поколінь; забезпечувати доступ соціальних закладів, органів місцевого самоврядування та безпосередньо громадян до швидкісного Інтернету; створювати умови для розвитку ІТ-бізнесу; забезпечити доступ до навчання основ цифрової грамотності, розвиваючи існуючі та запроваджуючи нові інструменти навчання; необхідно забезпечити підключення усіх основних реєстрів до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

Запропоновані заходи дозволять у значній мірі підвищити рівень зростання задоволеності громадян якістю надання державних послуг, що надаються в електронній формі; кількість електронних послуг, які мають високий вплив на громадян і суб'єктів господарювання; частку державних електронних інформаційних ресурсів, з якими запроваджено електронну взаємодію та здійснюється обмін даними через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

Подальша реалізація зазначених напрямків надасть можливість підвищити прозорість, відкритість та ефективність роботи державних органів і стати основою до розвитку відкритих даних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. URL: [http : www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2015.../11auyzyu.p](http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2015.../11auyzyu.p). (дата звернення 01.11.2021)
2. Антикорупційний та економічний потенціал е-послуг. URL: <http://eef.org.ua/en/wp-content/uploads/2020/09/Economic-and-anti-corruption-impact-of-eServices.pdf> (дата звернення 09.11.2021)
3. Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. Електронне урядування: текст лекцій. Х.: ХНУМГ, 2014. 127 с.
4. Бричук К. Г. Аналіз стану та перспектив інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг. Вісник Академії митної служби України. Серія : Державне управління. 2014. № 2. С. 29–35
5. Дія: Державні послуги он-лайн. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення 09.11.2021)
6. Електронні адміністративні послуги. Державно-архітектурна інспекція. URL: <https://edabi.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021)
7. Єдиний портал адміністративних державних послуг. URL: <http://poslugu.gov.ua/Departments/List?id=e9018d9c707e-440b-a06b-c0d3f6d5af6c> (дата звернення 01.11.2021)
8. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL:<http://www.viche.info/journal/811>(дата звернення 01.11.2021)
9. Єдиний державний портал адміністративних послуг: офіційний веб-сайт. URL: <https://my.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021)
10. Жовток В., Фштова Н. Актуальні проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні. Мистецтво наукової думки. 2020. № 9. С. 21-24.

11. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні. Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування». 2010. № 1. С. 45-47.
12. Звіт про виконання у 2019 році Стратегії реформування державного управління України. Кабінет Міністрів України. Київ, 2020. 88 с.
13. Звіт про виконання у 2020 році Стратегії реформування державного управління України. Кабінет Міністрів України. Київ, 2021. 83 с.
14. Ішханян А.Р. Поняття та сутність процедури надання електронних послуг в Україні. Право і суспільство. №5. 2019. С.118-123.
15. Ішханян А.Р. Адміністративно-правові засади забезпечення надання електронних послуг: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Дніпро. 2020. 215 с.
16. Кабінет електронних сервісів. Міністерство Юстиції України. URL: <https://kar.minjust.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021)
17. Клименко І.В. Електронні послуги : навч. посіб. К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.
18. Кількість користувачів застосунку "Дія 2.0" наблизилася до 4 млн. URL: <https://news.finance.ua/ua/news/-/488180/kilkist-korystuvachiv-zastosunku-diya-20-nablyzylasya-do-4-mln> (дата звернення 09.11.2021)
19. Коліушко І.Б. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. Інформаційне суспільство. Шлях України К.: Бібліотека інформ. суспільства, 2018. С. 138-143.
20. Кохан В. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. Право та інноваційне суспільство. 2018. №2(11). С. 37-48.
21. Клімушин П., Спасібов Д. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг в Україні. URL: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/klimushin-3.pdf (дата звернення 01.11.2021)

22. Михайло Федоров: понад 50 тисяч ФОП відкрито онлайн на порталі Дія у 2020 році. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-ponad-50-tisyach-fop-vidkrito-onlayn-na-portali-diya-u-2020-rotsi> (дата звернення 01.11.2021)
23. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. Цілі до 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/committees> (дата звернення 09.11.2021)
24. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua> (дата звернення 09.11.2021)
25. Мінцифра 2 роки в дії. URL: <https://2years.thedigital.gov.ua> (дата звернення 09.11.2021)
26. Мохова Ю.Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. Публічне управління та митне адміністрування. №2. 2021. С.22-28
27. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021)
28. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Розпорядження КМУ від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення 01.11.2021)
29. Про схвалення концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8>.
30. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 01.11.2021)
31. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

32. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 01.11.2021)
33. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лип. 2013 р. № 386р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80> (дата звернення 01.11.2021)
34. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п>. (дата звернення 01.11.2021)
35. Пищуліна О. Цифрова економіка: тренди, ризики та соціальні детермінанти. К.: Заповіт, 2020. 274 с.
36. Про заходи упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737. URL: <http://rada.gov.ua> (дата звернення 01.11.2021)
37. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова КМУ від 18 вересня 2019 р. № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 09.11.2021)
38. Семенченко А. І. Методологічні підходи до формування організаційно-правових механізмів державного управління та регулювання розвитку інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2014. № 3. С. 43-53.
39. Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 роки. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/pars-2022-2025-ukr.pdf> (дата звернення 09.11.2021)

40. Тищенко Ю. Поняття «послуга»: в міжнародному та вітчизняному праві. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2018. № 4. С. 89–98.
41. Тищенкова І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
42. Тищенкова І.О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2015. Вип. 32(3). С. 70-73.
43. Україна в міжнародний рейтингах e-ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center> (дата звернення 09.11.2021)
44. Фоміна О. О., Булгакова О. В. Електронні послуги та стандарти їх надання в системі публічного управління. Бізнес Інформ. 2021. №6. С. 114–119.
45. Харченко А.Л., Уткіна М.С. Щодо електронних послуг в Україні: юридична природа, ознаки та принципи. Прикарпатський юридичний вісник. 2021. С. 80-84.
46. Чернецький С.С., Чечель А.О. Діденко Н.Г. Фінансування проєктів електронного урядування у країнах Європейського Союзу та України. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. Том 4. № 39. 2021. С.68-76
47. Чукут С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід Данії. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 24. С.140-145.
48. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на трансформацію ролі держави. Держава та глобальні соціальні зміни: історична соціологія панування та спротиву в епоху модерну. Матеріали міжнародної наук.-практ. конф. К.: Талком, 2015. С. 38-39.
49. Шапран О. Ю. Соціальні послуги у класифікації публічних послуг. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej11/.../10soykpp.pdf> (дата звернення 01.11.2021)

- 50.Штирліна А.А. Механізми державного управління функціонуванням системи надання державних послуг в Україні. Дис...канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.02. К., 2017. 191 с.
- 51.Яворський П., Таран С., Шепотило О., Гаманюк О. Інтеграція України в Єдиний цифровий ринок ЄС. К. 2020. URL: http://ucerp.org.ua/wp-content/uploads/2021/01/dig_ukraine_eu_15.12.2020-WEB_3.pdf (дата звернення 01.11.2021)
- 52.Яруліна Н. Зарубіжний досвід цифрової взаємодії органів публічної влади та громадянського суспільства. Actual problems of public administration. №4.2019. С.113-117.
- 53.E-Government Development Index. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine> (дата звернення 09.11.2021)
- 54.OECD. Digital Government Review. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4679b611-en/index.html?itemId=/content/component/4679b6111-en> (дата звернення 09.11.2021)
- 55.The Network Readiness Index 2019: Towards a Future-Ready Society. URL: <https://networkreadinessindex.org/wp-content/uploads/2020/03/The-Network-Readiness-Index-2019-New-version-March-2020.pdf> (дата звернення 09.11.2021)
- 56.The Network Readiness Index 2020: Towards a Future-Ready Society. URL: <https://networkreadinessindex.org/wp-content/uploads/2020/03/The-Network-Readiness-Index-2019-New-version-March-2020.pdf> (дата звернення 09.11.2021)
- 57.e-Estonia, або Цифровий лідер Європи. URL: <https://www.dw.com/uk/e-estonia> (дата звернення 09.11.2021)

ДОДАТКИ

Додаток А

Електронні послуги, які можна отримати за допомогою порталу «Дія»

Електронні послуги, портал Дія
COVID-сертифікат про вакцинацію
Автоматична реєстрація ФОП
Анулювання дозволу на виконання будівельних робіт
Верифікація водійського посвідчення
Верифікація тех.паспорта
Видача будівельного паспорта
Витяг про земельну ділянку
Витяг про нормативну грошову оцінку
Відновлення та обмін посвідчення водія
Відомості про власника землі
Внесення змін до потужності оператора ринку харчових продуктів
Внесення змін про ФОП
Внесення змін у дозвіл на виконання будівельних робіт
Декларація платника єдиного податку
Декларація про відходи
Декларація про готовність до експлуатації об'єктів СС1
Декларація про готовність об'єкта до експлуатації на підставі будпаспорта
Декларування зміни цін на товари
Державна реєстрація прав на нерухоме майно
Дія.QR
Довідка з Реєстру застрахованих осіб
Довідка про відсутність судимості
Довідка про доходи
Дозвіл на виконання будівельних робіт
Дозвіл на водокористування
Допомога по безробіттю
Допомога при народженні дитини
єМалятко
Закриття ФОП
Замовлення дозволів на міжнародні перевезення вантажів
Замовлення індивідуального номерного знака
Інформація про осіб, що переглядали відомості про земельну ділянку
Кредит на житло для ВПО
Ліцензія з протипожежної діяльності
Ліцензія на виробництво ліків
Ліцензія на імпорт ліків
Ліцензія на послуги з автоперевезень
Ліцензія на продаж лікарських засобів
Муніципальна няня
Перевірка автоперевізника
Перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту
Підписання документів
Повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будпаспорта
Повідомлення про початок будівельних робіт СС1
Повідомлення про початок підготовчих робіт
Призначення належного користувача
Припинення реєстрації потужності оператора ринку харчових продуктів
Протипожежна декларація
Реєстрація місця проживання
Реєстрація місця проживання дитини
Реєстрація потужностей оператора ринку
Реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту
Сертифікат про прийняття об'єкта в експлуатацію
Скасування повідомлення про початок підготовчих або будівельних робіт

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ

ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему:

Механізм надання електронних державних послуг

Студента 2 курсу, 9м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

Борода
Євгена
Вікторовича

(підпис студента)

Науковий керівник
канд. екон. наук,
доцент

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

(підпис керівника)

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

(підпис гаранта)

Київ 2021

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 58 сторінок комп'ютерного тексту, список використаних джерел – 57 найменувань. Робота містить 13 таблиць та 12 рисунків.

Для досягнення зазначеної мети було вирішено такі завдання:

- розкрито сутність та наведено характеристики електронних державних послуг;
- досліджено механізм реалізації електронних державних послуг;
- проаналізована діяльність Міністерства цифрової трансформації України;
- оцінений економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг в Україні;
- обґрунтовані шляхи вдосконалення механізму надання електронних державних послуг з врахуванням зарубіжного досвіду.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних державних послуг.

Предметом дослідження є механізм надання електронних державних послуг.

У роботі використано такі методи дослідження: метод аналізу та синтезу, метод порівняння, метод узагальнення, статистичні методи обробки інформації, табличний та графічний метод.

У першому розділі розглянуті теоретичні аспекти механізму надання електронних державних послуг, зокрема з'ясована їх сутність на наведені їх характеристики, досліджено механізм реалізації електронних державних послуг.

У другому розділі досліджено особливості впровадження електронних державних послуг та здійснена оцінка їх ефективності, зокрема проаналізована діяльність Міністерства цифрової трансформації України; проведена оцінка економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні.

У третьому розділі обґрунтовані напрямки вдосконалення механізму надання електронних державних послуг.

Одержані результати можуть бути використані при подальшому вивченні механізму надання електронних послуг.

АНОТАЦІЯ

Бородай Є.

Механізм надання електронних державних послуг

Випускна кваліфікаційна робота присвячена вивченню теоретичних засад та практичних аспектів механізму надання електронних державних послуг. Здійснена ґрунтовний аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації України. Проаналізовано сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні. Проведено оцінку економічного та антикорупційного ефекту від впровадження електронних державних послуг в Україні. Обґрунтовано напрями вдосконалення механізму надання електронних державних послуг з врахуванням зарубіжного досвіду.

Ключові слова: електронні послуги, Міністерство цифрової трансформації України, інформація, електронне урядування, індекс розвитку електронного урядування.

SUMMARY

Borodai Y.

Mechanism of providing electronic public services

The final qualifying work is devoted to the study of theoretical principles and practical aspects of the mechanism of providing electronic public services. In particular, their essence is defined and their characteristics are given, the mechanism of realization of electronic public services is investigated. Thorough activities of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine in the direction of implementation and improvement of state electronic services. The current state of development of e-government in Ukraine is analyzed. The assessment of economic and anti-corruption effect from introduction of electronic public services in Ukraine is carried out. The directions of improvement of the mechanism of rendering of electronic public services taking into account foreign experience are substantiated.

Keywords: e-services, Ministry of Digital Transformation of Ukraine, information, e-government, e-government development index.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
студента 2 курсу 9м групи освітнього ступеня «магістр»
денної форми навчання спеціальності 281
«Публічне управління та адміністрування»
Київського національного торговельно-економічного університету
Бородая Євгена
на тему «Механізм надання електронних державних послуг»

Випускна кваліфікаційна робота виконана на актуальну тему, оскільки у зв'язку зі зростанням ролі інформатизації та інформаційної політики в управлінні суспільним розвитком, прискореним розвитком Інтернету, стрімкими темпами відбувається розвиток дистанційного електронного уряду, запроваджуються електронні державні послуги. Реалізація механізмів електронних державних послуг дозволить впровадити поетапну послідовну автоматизацію процесів надання державних послуг, забезпечивши повне виключення участі представників публічної влади в окремих адміністративних процесах.

Студентом обґрунтована актуальність, мета, об'єкт, предмет, завдання, методи та інформаційні джерела у вступі, визначена наукова новизна результатів дослідження. В теоретичній частині визначені сутність та механізм надання електронних державних послуг.

Робота написана за матеріалами Міністерства цифрової інформації України, ґрунтовно досліджена його діяльність в напрямку впровадження електронних послуг та здійснена оцінка розвитку електронного урядування в Україні.

У рекомендаційній частині роботи обґрунтовані напрями удосконалення механізму надання електронних державних послуг та здійснена прогностична оцінка ефективності реалізації запропонованих заходів.

Надані пропозиції конкретизовані з врахуванням особливостей діяльності Міністерства цифрової інформації України і передбачають прогресу у досягненні запланованих заходів.

Розроблені у випускній кваліфікаційній роботі рекомендації мають високу практичну цінність та можуть бути враховані під час подальших досліджень напрямків вдосконалення надання електронних державних послуг.

Якість оформлення випускної кваліфікаційної роботи є відмінною. Основні вимоги до оформлення матеріалів враховані. В цілому матеріал роботи викладено послідовно та логічно.

Випускна кваліфікаційна робота Бородай Є. може рекомендуватись до захисту в екзаменаційній комісії.

Рецензент:

доцент кафедри економіки та підприємництва
Центральноукраїнського національного технічного
університету
к.е.н., доц.



(Бугаєва М.В.)

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Бородай Євген Вікторович, повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Механізм надання електронних державних послуг» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах. Електронна версія роботи ідентична з друкованою.

«14» Листопада 2021 року


_____ (підпис)

Угода

Я, Бородай Євген Вікторович, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: «Механізм надання електронних державних послуг» за матеріалами Міністерства цифрової трансформації України несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«14» Листопада 2021 року


Підпис

(Бородай Євген Вікторович)

Прізвище, ініціали