

Київський національний торговельно-економічний університет  
Кафедра публічного управління та адміністрування

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на тему:  
**РОЗВИТОК СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В  
УКРАЇНІ**

Студентки 2 курсу, 5мз групи,  
спеціальності 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
спеціалізації «Публічне  
управління та адміністрування»

*(підпис студента)*

Бекчанової  
Дарини  
Олександрівни

Науковий керівник  
канд. екон. наук

*(підпис керівника)*

Ільїна  
Анастасія  
Олександрівна

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 \_\_\_\_\_

«20» січня 2021 р.

## Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Бекчановій Дарині Олександрівні  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): «РОЗВИТОК СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»

Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2020 р. № 3940

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

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

*Мета роботи (проекту):* визначення пріоритетних напрямків розвитку системи електронного урядування в Україні

*Об'єкт дослідження:* процес формування та функціонування системи електронного урядування в Україні

*Предмет дослідження:* теоретико-методичні та прикладні основи забезпечення розвитку публічно-приватного партнерства в Україні

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність та основні ознаки системи електронного урядування

1.2. Організаційно-правові основи та головні цілі впровадження системи електронного урядування

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Загальні засади розвитку системи електронного урядування в Україні

2.2. Аналіз ефективності впровадження елементів системи електронного урядування в Україні

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напряму дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 13.11.2020	13.11.2020
2	Затвердження плану та завдання випускної кваліфікаційної роботи	до 20.01.2021	20.01.2021
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 14.06.2021	14.06.2021
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	06.09.2021	06.09.2021
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	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 «20» січня 2021 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Ільїна А.О.

(прізвище, ініціали, підпис)

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

9. Завдання прийняв до виконання студент Бекчанова Д.О.

*(прізвище, ініціали, підпис)*

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

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Студенткою досліджено історичні передумови виникнення концепту електронного урядування в Україні та світі. У ході проведеного дослідження студентка проаналізувала погляди різних українських та зарубіжних науковців стосовно розвитку інформаційного суспільства шляхом впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність органів публічної влади. Крім того, студенткою проведено глибокий аналіз Законів та підзаконних нормативно-правових актів України, що регулюють розвиток електронного урядування. Це є величезною перевагою у роботі, адже цей аналіз дозволив встановити взаємозалежність між удосконаленням роботи органів публічної влади на основі використання впроваджених електронних систем та поліпшенням відносин між владою та суспільством шляхом введення в дію нової та внесення змін до діючої нормативно-правової бази.

Більш того, студентка постійно спиралась на Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, проводячи водночас моніторинг сайту Міністерства цифрової трансформації України. Це дозволило оцінити результативність роботи цього органу з урахуванням виконання Концепції, в основі чого лежить запровадження в дію окремих електронних систем та інформаційних порталів, через які громадяни можуть одержувати електронні послуги, зокрема портал «Дія». Ще однією значною перевагою у роботі є проведення студенткою аналізу рейтингу найбільших міст України за інструментами електронної демократії, що дозволило встановити основні проблеми розвитку електронного урядування в Україні та надати пропозиції щодо модернізації формування системи електронного урядування в Україні шляхом застосування зарубіжного досвіду.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Однак у роботі є окремі недоліки. Зокрема, студентка робить перелік електронних систем, що впровадились або планують впровадитись в роботу органів публічної влади, однак при цьому не вказує на їх важливість, а також на те, як їх запуск вплине на відносини між громадянами та профільними органами влади. Варто було б і виокремити інноваційні підходи розвитку електронного урядування в Україні, запропоновані окремими зарубіжними країнами світу, зокрема країнами ЄС. Також, в додатках студентка аналізує дієвість нормативно-правових актів, окремі з яких відсутні у списку використаних джерел. Проте в цілому робота написана на високому науковому рівні, є авторським самостійним дослідженням, повністю розкриває обрану студенткою тему та допускається 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):

12. Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Бекчанової Д.О. \_\_\_\_\_  
(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
<b>РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи формування системи електронного урядування.....</b>	<b>7</b>
1.1. Сутність та основні ознаки системи електронного урядування.....	7
1.2. Організаційно-правові основи та головні цілі впровадження системи електронного урядування .....	13
<b>РОЗДІЛ 2. Особливості розвитку та функціонування системи електронного урядування в Україні.....</b>	<b>18</b>
2.1. Загальні засади розвитку системи електронного урядування в Україні.....	18
2.2. Аналіз ефективності впровадження елементів системи електронного урядування в Україні.....	24
<b>РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення розвитку системи електронного урядування в Україні.....</b>	<b>33</b>
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
Додатки.....	61

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** В процесі діяльності держави зростає велика роль і суспільне значення інформаційних технологій як інструменту формування державних управлінських рішень, який покликаний забезпечувати здійснення функцій держави, а також збільшувати її ефективність.

На державне управління завжди і всюди покладаються найважливіші функції, обумовлені неупередженими закономірностями, реалізація яких забезпечує відповідне функціонування будь-якої держави: вчинення необхідних дій і прийняття важливих управлінських рішень, які безпосередньо спрямовані на сприяння ефективній роботі всіх органів державного управління; регулювання державних управлінських відносин, які з'являються в ході реалізації повноважень органів державної виконавчої влади; забезпечення особливого режиму необхідної державної управлінської діяльності в формі прийняття необхідних адміністративних актів; встановлення відповідності або невідповідності дійсної ситуації порядку державного публічного управління та її конструкції необхідному стандарту і необхідному рівню, вивчення і оцінка результатів тотального функціонування всіх державних органів, а також конкретних дій осіб державного управління; інформаційне забезпечення діяльності органів публічної влади.

«Електронний уряд» покликаний за сприянням застосування інформаційно-комунікаційних технологій в практиці органів державної виконавчої влади в поєднанні з організаційними важливими змінами і новітніми методами поліпшити якість послуг державного сектора, а в загальному плані привести до формування в країні системи належного публічного управління, цілковитої реалізації в практиці державних виконавчих органів публічної влади принципу відкритості доступу до інформації, посилення громадського контролю за функціонуванням державних органів, а також органів місцевого

самоврядування, безпосередньо посадових осіб і службовців всіх рівнів. Незважаючи на стерпний рівень сучасного надання публічних послуг, який склався на практиці, громадяни України час від часу доволі вимогливо ставляться як до якості, так і безпосередньо до порядку надання таких послуг. За даними багатьох соціологічних опитувань, сучасна якість державних і муніципальних послуг, а також форма, в якій вони надаються, задовольняють не більше 20% населення держави. Такі оцінки суспільством даються як на державному, так і на регіональному рівнях. З ціллю оптимізації сучасного механізму надання е-послуг, політика держави в сфері нормативно-правового встановлення реалізації державних функцій і представлення е-послуг, необхідно будувати на відповідному новітнім вимогам, комплексному аналізі адміністративно-правового регулювання всіх видів державних і муніципальних послуг.

Актуальність теми обумовлена тим, що в умовах глобальної цифровізації та інформатизації створення системи е-урядування є необхідним та обумовленим процесом формування та сучасного розвитку е-суспільства в країні, а також однією із передумов зміцнення цифрового потенціалу держави.

*Ступінь наукової розробленості теми дослідження.* Різні аспекти побудови системи е-урядування в Україні та світі висвітлені у працях таких науковців, як: А. А. Барікова, М. Г. Ватковська, О. О. Григорян, А. В. Мезенцев, В. Л. Полярна, С. А. Чукут, В. Шуляк та ін. Однак проблеми становлення та еволюції системи е-урядування, пов'язані, зокрема, із дієвістю законодавчої бази у сфері е-урядування, досліджені науковцями у недостатньому обсязі та потребують подальших доопрацювань.

**Метою дослідження** є визначення пріоритетних напрямків розвитку системи електронного урядування в Україні.

Виходячи із мети дослідження, було поставлено наступні **завдання**:

- розкрити сутність та основні ознаки системи е-урядування;



- визначити організаційно-правові засади та головні цілі впровадження системи е-урядування;
- дослідити загальні основи розвитку системи е-урядування в Україні;
- проаналізувати ефективність впровадження елементів системи е-урядування в Україні;
- виявити можливість використання інноваційних підходів до формування системи е-урядування в умовах сучасної кризи згідно зарубіжного досвіду;
- навести можливі шляхи модернізації напрямків розвитку системи е-урядування в Україні.

**Об'єктом дослідження** є процес формування та функціонування системи електронного урядування в Україні.

**Предметом даного дослідження** є теоретико-методичні та прикладні основи забезпечення розвитку публічно-приватного партнерства в Україні.

**Методологічною основою дослідження** є загальнонаукові (діалектичний матеріалізм, аналіз і синтез) і спеціальні методи пізнання (метод порівняльного правознавства, формально-логічний, системно-структурний, метод тлумачення, формально-юридичний).

**Інформаційною базою дослідження** є нормативно-правові акти України про становлення та розвиток інформаційного суспільства та е-урядування, а саме: укази Президента України, нормативні документи Кабінету Міністрів України які стосуються становлення інформаційного суспільства, впровадження е-урядування, використання сучасних ІКТ органами публічної влади, законодавче забезпечення е-урядування зарубіжних країн, законодавчі акти місцевої влади і органів місцевого самоврядування, всілякі веб-сторінки та Інтернет-портали, які надають доступ до е-послуг, інструментів е-демократії, а також сучасних технологій е-урядування.

**Практичне значення одержаних результатів.** Основні положення випускної кваліфікаційної роботи можуть стати основою для наступних наукових

досліджень з питань становлення, розвитку та впровадження е-урядування на державному і на регіонально-місцевому рівнях. Також отримані результати можуть використовуватись органами публічної державної влади, а також органами місцевого самоврядування в ході формування та розвитку механізмів втілення державної політики України у сфері е-урядування.

**Обсяг та структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (найменувань), одного додатка. Основний зміст роботи викладено на 42 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 3 таблиці, 3 рисунки.

Основні результати дослідження викладено у статті: Бекчанова Д. Особливості розвитку системи електронного урядування в Україні // Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій : зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н. Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 280 с. (С. 18-24).

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

### 1.1. Сутність та основні ознаки системи електронного урядування

Виникнення концепції е-урядування міцно пов'язане із сучасними змінами в державній соціально-економічній галузі, які обумовлені науково-технічною революцією, яка розпочалася ще в середині ХХ сторіччя.

Передумовою переходу до е-урядування вважається становлення та розвиток «інформаційного суспільства», «яке характеризує постіндустріальне суспільство в контексті «інформаційної революції».

Е-урядування є відповіддю системі тогочасного політико-адміністративного державного управління на перетворення об'єкта державного управлінського впливу і функціонування вказаної системи. Нові технології, включаючи інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), також часто асоціюють з «постмодерністським суспільством» [10, с. 122; 11].

«Інформаційне суспільство» – термін, запропонований, за одними джерелами, американським економістом Ф. Махлупом в 1962 р. [69, с. 32], який досліджував інформаційний сектор економіки на прикладі США, за іншими, японським ученим К. Кояма, «на підставі праць якого в Японії ще в 1972 року була прийнята програма «План інформаційного суспільства: національна мета до 2000 р.» [65, с. 87]. Ключовою особливістю інформаційного суспільства виступає вирішальне значення для економічного життя суспільства виробництва і поширення знань, а також використання відповідних інформаційних технологій. Визначальна роль інформації і технологій її обробки в соціально-економічній державній сфері зумовлює і наступні зміни в системі взаємовідносин влади і суспільства [12, с. 89; 14; 16, с. 53].

Знаковою подією для створення інституційної основи становлення е-урядування в США є прийняття в 2002 році Закону США «Про електронний

уряд» (E-Government Act of 2002) [72]. Закон визначав е-уряд як «використання урядом заснованих на технології «веб» Інтернет-додатків і інших можливих інформаційних технологій у з'єднанні з процесами їх реалізації для таких цілей: а) розширити доступ і забезпечити представлення державної інформації і урядових послуг для суспільства, а також юридичних організацій та державних структур; б) забезпечити удосконалення діяльності державного уряду, включаючи підвищення його результативності, економічності, а також якості наданих державних послуг і реформування». США на момент прийняття даного правового акту вже були світовим лідером за всіма 21 індексом розвитку е-уряду, представленого ООН в травні 2002 року. Згідно зі звітом ООН за наступний, 2003 рік США зберегли лідерство за індексом готовності до е-уряду [33].

ЄС не залишався осторонь від подій інформаційно-технологічних трансформацій. У 1994 р. європейський комісар у справах внутрішнього ринку та промисловості Мартін Бангеманн надав доповідь «Європа і глобальне інформаційне суспільство», підготовлений Групою високого рівня з інформаційного суспільства. Цей документ, крім звичних гасл щодо необхідності координації політики всіх європейських держав в інформаційній сфері, наголошення на стимулюючому призначенні е-технологій для зростання всіх сфер економіки і інших прерогатив інформаційного суспільства, містив також поняття, чи застосовуються електронні технології в діяльності органів публічної влади [73].

Зокрема, в доповіді підкреслювалося, що використання інформаційних технологій дозволить надавати державні послуги більш економічно, відкрито, відповідально і з урахуванням потреб громадян. Доповідь звертала увагу на важливість створення транс-європейської урядової інформаційної мережі, однією з вигод якої повинно було бути вибудовування більш гарних взаємин між публічними державними органами та громадянами європейських держав.

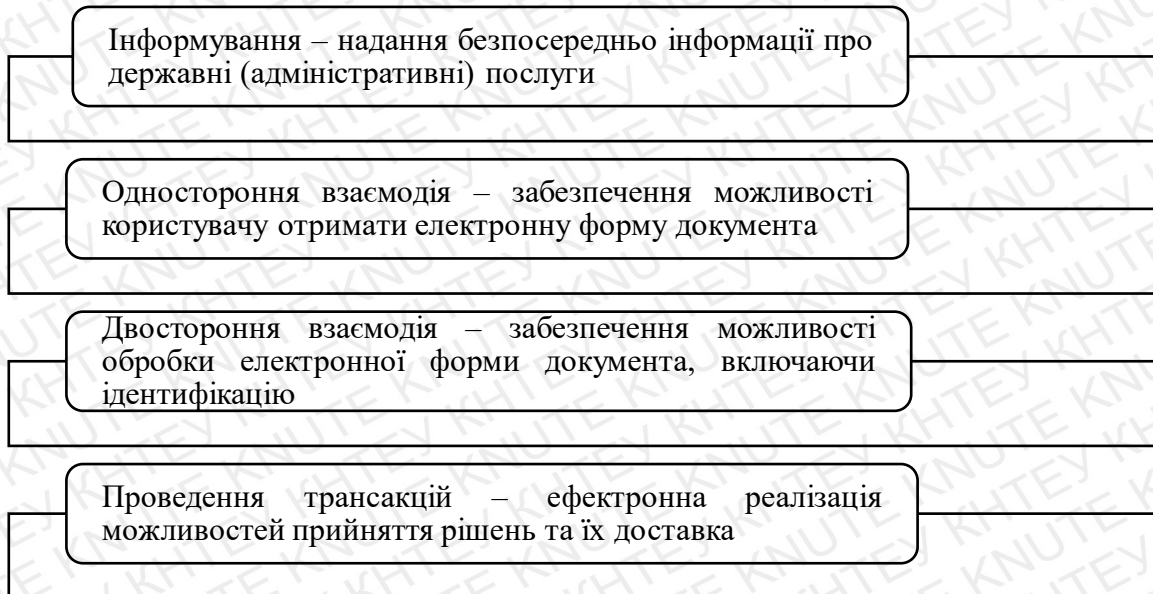
Так, станом на сьогодні в умовах глобалізації цифрових технологій та інтеграційних ресурсів, що безпосередньо допомагає масовому збільшенню Інтернет-споживачів як у світі загалом, так і в Україні зокрема, поняття «електронне урядування» (е-урядування) є доволі поширеним та загально-відомим. Але в Україні вкрай не всі до кінця розуміють сутність цього поняття. Здебільшого, його ідентифікують із мережевою інфраструктурою існуючих органів публічної влади, забуваючи про те, що е-урядування безпосередньо чіпає діяльність як органів публічної влади, так і їх взаємодії й комунікації з суспільством та бізнес-установами.

Згідно Концепції розвитку електронного урядування в Україні, яка була схвалена розпорядженням Кабміну України від 20.09.2017 р. № 649-р, е-урядування являє собою форму побудови державного управління, яка допомагає підвищенню відкритості влади, її прозорості діяльності державних органів публічної влади України із застосуванням ІКТ з метою формування нового типу е-держави, яка буде орієнтована на задоволення потреб громадян [56]. Варто зазначити, що е-урядування не є доповненням до традиційного управління, а є унікальною формою організації публічної влади.

А.В. Мезенцев пропонує визначати е-урядування як сучасний інтерактивний порядок державного управління, який базується на принципах підзвітності, прозорості та відкритості і забезпечує ефективну взаємодію громадян, неурядових організацій з органами державної публічної влади [35, с. 65].

В Україні дуже велика увага приділяється вдосконаленню ефективності системи публічного управління в різноманітних галузях суспільного життя і забезпеченню відкритості діяльності органів публічної влади [20]. Відповідно, саме використання новітніх технологій на всіх існуючих рівнях державного управління сприятиме досягненню найвищої ефективності органів публічної влади та підвищенню якості й швидкості надання державних послуг населенню.

Відповідно, найважливішим напрямом у сфері е-урядування є е-послуги, бо саме вони стосуються кожного громадянина (рис. 1.1.).



**Рис. 1.1. Форми надання електронних послуг**

Джерело: розроблено автором на основі джерел [25, 29, 34, 38]

Як бачимо, право на доступ до будь-якої інформації є одним з основних прав людини і громадянина держави. Так, відповідно до ст. ст. 32, 34 Конституції України кожному громадянину гарантовано таке право, а також вільний збір, використовувannya, поширення інформації та зберігання її, а також ознайомлення з нею в органах публічної влади, організаціях і установах, а саме з наявними відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною чинним законодавством таємницею [34]. Водночас, Законом України «Про доступ до публічної інформації» № 2939-VI від 13.01.2011 закріплено, що здійснення вказаних прав може бути обмежене законодавством, але виключно якщо це буде торкатися інтересів національної безпеки, громадського порядку або територіальної цілісності країни, маючи за мету відвертання заворушень чи злочинів, захисту репутації або прав інших людей, охорони здоров'я населення

держави, запобігання розголошенню конфіденційної інформації, або задля підтримання авторитету й неупередженості правосуддя [47].

Отже, розпорядженням Кабміну України від 20.09.2017 р. № 649-р було затверджено Концепцію розвитку е-урядування в Україні. Головною ціллю якої є підтримка координації та співробітництва органів державної влади із органами місцевого самоврядування задля здобутку необхідного високого рівня результативності та ефективності піднесення е-урядування [56].

Концепція розвитку е-урядування в Україні є одним із головних законодавчих актів, який розкриває правові засади е-урядування та передбачає створення е-системи державного управління. Великі зусилля в створенні е-урядування в Україні направлені на взаємовідносини «держава-громадяни», «громадяни-держава», «бізнес-держава», «держава-бізнес» [32, с. 155].

Спираючись на дослідження О.О. Григорян, вже сьогодні можна спостерігати, як запровадження ІКТ дає змогу громадянам України мати доступ до відкритої публічної інформації, а також отримувати електронні державні послуги завдяки мережі Інтернет, брати участь у створенні й реалізації державної політики; представникам бізнесу мати елементарний доступ до органів публічної влади, співробітничати з ними, що буде сприяти економічному і соціальному розвитку країни, тоді як органам публічної влади – оперативність та ефективність їх діяльності, що спонукатиме до залучення всіх громадян України до процесу прийняття необхідних державних управлінських рішень [13].

Отже, зміст е-урядування варто розглядати за трьома підходами: концептуальним, процесним і технічним. Концептуально е-урядування можна оцінити як інноваційну модель політико-адміністративного державного управління або взагалі нову форму організації діяльності державних органів публічної влади. В цьому відношенні ідеї е-урядування укладаються в концептуальні моделі, що стали основами адміністративних реформ у багатьох країнах світу: новий державний менеджмент, гарне (або належне) управління та

ін. Е-урядування розглядається і як підсумкова форма втілення цих ідей і як інструмент їх досягнення. Вважається, що е-урядування більше відповідає потребам суспільства, ніж традиційне, більш економічне з точки зору утримання державного апарату, сам державний апарат стає результативнішим, що підвищує ступінь довіри населення до влади [1, 30].

Процесний рівень е-урядування характеризується основними напрямками його реалізації, процесами публічного управління, які воно трансформує. Незважаючи на те, що зазначені процеси переплітаються, взаємопов'язані, багато в чому доповнюють один одного, утворюючи цілісну систему публічного управління в електронній формі, проте, доцільно розмежовувати їх при аналізі електронного урядування. Можна припустити, що є можливість виділити такі наступні головні напрямки (процеси) створення е-урядування:

- використання ІКТ в публічному управлінні (автоматизація управлінських процесів, включаючи інформаційно-технологічну підтримку прийняття необхідних управлінських рішень (державні інформаційні системи: «Управління», «Законотворчість», «Правосуддя»; системи міжвідомчої е-взаємодії та ін.));
- надання муніципальних послуг і виконання державних функцій в е-формі (включаючи супутні заходи щодо регламентації, стандартизації, уніфікації відповідних адміністративних процедур, спрямовані на зниження транзакційних витрат і підвищення якості послуг (функцій) і ін.);
- надання доступу в е-формі до необхідної інформації про діяльність державних органів публічної влади (інформаційна відкритість влади, реалізація проекту «Відкритий уряд», відкриті дані і ін.);
- участь суспільства в прийнятті державних публічних рішень за допомогою використання ІКТ (розширення каналів комунікації громадян і влади при прийнятті управлінських рішень та залучення громадян в зазначені процеси, «зворотний зв'язок», «електронна демократія» і ін.) [4, с. 9; 5].



Розглядаючи е-урядування в вищевказаному контексті і в той же час розуміючи складність відбитку в одній дефініції всіх наявних його характеристик, ми, тим не менш, вважаємо за можливе запропонувати наступну дефініцію: е-урядування – це система інститутів і механізмів публічного управління, здійснюваного на основі ІКТ. В даному випадку під публічним управлінням ми розуміємо розуміється діяльність не тільки державних органів виконавчої, судової, законодавчої влади, різноманітних державних органів, в тому числі органів місцевого самоврядування, а й діяльність підвідомчих вищезазначеним владним органам організацій, а також комерційних організацій, засновниками яких виступають безпосередньо органи публічної влади.

Доволі широке трактування терміну «публічне управління» в даному контексті обумовлене необхідністю врахування діяльності організацій з муніципальною участю, що є об'єктом публічних інтересів і відповідає потребам аналізу е-урядування. Таким чином, використання вказаними органами та організаціями ІКТ для здійснення своїх функцій, взаємодії між собою і соціумом є змістом е-урядування.

## **1.2. Організаційно-правові основи та головні цілі впровадження системи електронного урядування**

Для того, щоб розглянути поняття «електронний уряд» (е-уряд) в повній мірі, необхідно почати з ознак, які його характеризують.

Ознаками «е-уряду» є [2; 22, с. 254]:

- звуження сфери адміністративного впливу при виконанні державних функцій і надання населенню державних послуг, зниження фактору суб'єктивного ставлення кадрового персоналу е-уряду в ході підготовки і прийняття адміністративних рішень;

- посилення дії принципу оперативності при підготовці і прийнятті необхідних управлінських рішень за рахунок використання електронних ресурсів в режимі сьогодення;
- створення необхідного рівня прозорості в ході надання електронних державних послуг за рахунок машинального сповіщення клієнтів або контролюючого органу про стан їх виконання, а також створення єдиної системи моніторингу в процесі застосування інформаційних технологій в публічній управлінській діяльності (як найбільш значимої умови ефективності публічного регулювання суспільних відносин в сфері публічного управління);
- істотне зменшення подання та видачі документів в паперовій формі і перехід на юридично значимий е-документообіг;
- створення правового механізму залучення до відповідальності посадових осіб державних органів виконавчої влади за недотримання вимог законодавства при виконанні окремих публічних процедур і дій за рахунок застосування автоматичного контролю за їх діями.

Структура «е-уряду», її елементи: [3, 5]: державна і регіональна публічна нормативно-правова база, що декретує: порядок і процедури необхідного виконання державних функцій е-уряду і надання державних адміністративних послуг; повноваження державних публічних органів стосовно забезпечення як інформаційної взаємодії між даними органами, так і прав та законних інтересів як фізичних та і юридичних клієнтів у сфері реалізації їх адміністративної правосуб'єктності; правовий режим створення і експлуатації офіційних сайтів державних органів; забезпечення максимального доступу до інформації про роботу виконавчих органів; уособлення взаємодії для швидкої роботи з персональними даними клієнтів; міжвідомча електронна взаємодія, що забезпечує оперативне функціонування наявних інформаційних систем, які входять до складу «е-уряду»; інформаційні ресурси (електронні бази даних,

класифікатори, довідники, реєстри і реєстри); гарантії інформаційної безпеки «е-уряду» (наприклад е-підпис).

Тут слід підкреслити, що введення інформаційних технологій в адміністративну діяльність державних органів виконавчої влади сприяло створенню безлічі видів загроз державній інформаційній безпеці, список яких систематично розширюється. Відповідно, становиться важливим питання його наукового всебічного дослідження та аналізу, і з'являється необхідність доопрацювання законодавчих механізмів, які забезпечують безпеку в даній сфері.

Концепція е-урядування дозволяє нам виділити такі функції, що забезпечують потреби громадян, а також державних органів публічного управління в інформаційному обміні, контроль, нагляд і т. д [7; 64, с. 431]:

1. Дозвільні функції е-урядування (акредитація, атестація, реєстрація, ліцензування, сертифікація, узгодження прийняття індивідуального рішення з іншими державними публічними органами виконавчої влади, облік і т. д.).
2. Функції з контролю і нагляду е-уряду (розгляд справ про адміністративні правопорушення).
3. Нормотворчі функції е-урядування (розробка проектів законодавчих актів Уряду України, різних державних цільових програм інформатизації, а також погоджування проектів з іншими наявними державними органами виконавчої влади).
4. Функції з делегування наявних повноважень е-уряду (делегування повноважень багатфункціонального центру надання державних і муніципальних послуг). Функції зворотного зв'язку (інформування, узагальнення практики правозастосування, роз'яснення і т. п.)
5. Юрисдикційні функції (розгляд різноманітних спорів між державними органами виконавчої влади і громадянами) та функції стосовно забезпечення належного документообігу. Функції з підготовки кваліфікованого персоналу.

6. Моніторинг (внутрішній моніторинг якості надання державних та муніципальних послуг, що проводиться державними органами виконавчої влади), функції прогнозування і планування.

Законодавчою основою «е-уряду» необхідно вважати саме адміністративно-правові норми, адже саме вони забезпечують публічні інтереси та є організуючим зав'язком у наявній системі регулювання публічних відносин. Саме тому представляється логічним дослідити нормативно-правову основу формування і функціонування е-уряду [62, с. 139].

Зазначимо, що організація і діяльність «е-урядування» в Україні полягає в комплексі нормативно-правових норм, які викладені в різноманітних законодавчих актах (додаток А).

Отже, саме на державу покладається центральна організуюча, координуюча та контролююча роль у складних відносинах, які виникають у процесі введення е-урядування між основними суб'єктами держави: державою та бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями, суспільством. А тому вказані вище законодавчі акти дають можливість підтвердити висновок про приналежність до інформаційного законодавства норм, статей із законодавчих актів адміністративного права. І навпаки, в адміністративному праві знаходяться інформаційно-правові норми [57; 66, с. 137].

Адміністративне законодавство сьогодні є зовнішньою формою вияву адміністративно-правового регулювання та займає авторитетне місце в системі законодавчого регулювання е-урядування. До адміністративного законодавства у сфері е-урядування можемо віднести такі законодавчі акти: Закон України «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» від 23.02.2006 № 3475-IV; Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, в який, окрім інших змін, Законом України «Про внесення змін до Закон України «Про звернення громадян» щодо е-звернення та е-петиції» від 02.07.2015 № 577-VIII були внесені важливі, в контексті розвитку е-урядування,

зміни щодо розширення перспектив реалізації права громадян на звернення до державних органів, а також органів місцевого самоврядування із застосуванням результативних методів, наприклад, е-петиції та е-звернення; Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI [47], в який також, окрім інших змін, Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» від 09.04.2015 № 319-VIII було додано зміни щодо можливостей доступу осіб до публічної інформації у формі відкритих даних. Цей Закон України від 09.04.2015 № 319-VIII був прийнятий з ціллю забезпечення виконання права індивіда на доступ до публічної інформації, що являє громадський інтерес, забезпечення прозорості в практиці державних органів та органів місцевого самоврядування напрямом упровадження механізму оприлюднення публічної інформації у вигляді відкритих даних.

Також, слід згадати про такий важливий закон, як Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI [45], який розкриває правові основи здійснення прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних послуг. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 № 888-VIII до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших законів України були внесені, як ми вважаємо, революційні зміни відносно можливості подання заяви на отримання публічної послуги, крім письмової та усної, також в е-формі. Публічні послуги, також, надаються в е-формі через Єдиний державний портал публічних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та місцевого самоврядування [45].

Отже, впровадження е-урядування в Україні регулюється великою кількістю законодавчих актів. Причому в цих актах тісно переплітаються адміністративно-правові та інформаційно-правові норми.

## **РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

### **2.1. Загальні засади розвитку системи електронного урядування в Україні**

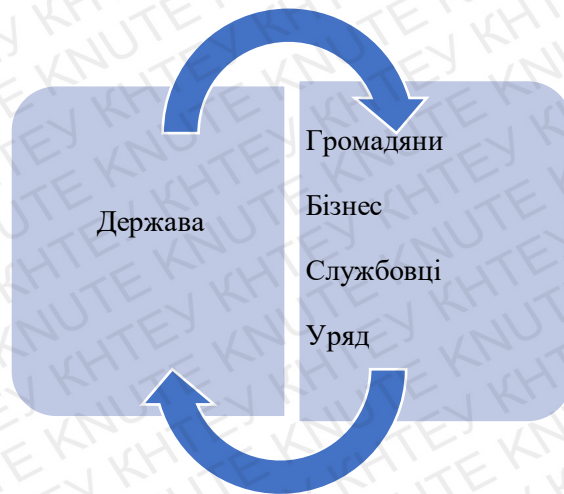
Право на доступ до публічної інформації є одним з невід'ємних прав людини і громадянина. Отже, відповідно до ст. ст. 32, 34 Конституції України кожному громадянину є гарантованим право на доступ до загальної публічної інформації, а також її вільне збирання, використання, поширення та зберігання, ознайомлення в органах державної публічної влади, організаціях і установах з відкритими відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною чинним законодавством таємницею [34].

Водночас, згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI реалізація цих основних прав може бути обмежена законодавством виключно в інтересах державної безпеки, громадського порядку або територіальної цілісності країни з метою попередження заворушенням чи злочинам, захисту репутації або прав інших людей, охорони здоров'я населення держави, запобігання розголошенню конфіденційної інформації, або задля підтримання авторитету й неупередженості правосуддя [47].

Також, розпорядженням Кабміну України від 20.09.2017 р. № 649-р було затверджено Концепцію розвитку е-урядування в Україні, ключовою ціллю якої є підтримка координації та співпраці органів публічної влади та органів місцевого самоврядування задля досягнення високого рівня результативності та ефективності розвитку е-урядування, просування ідеї реформування публічного управління та децентралізації за допомогою сучасних інформаційних технологій в державі [56].

Концепція розвитку е-урядування в державі є одним із вирішальних нормативно-правових документів, який розкриває правові засади е-урядування

та передбачає виготовлення е-системи державного управління та спрямовані на відносини (рис.2.1).



**Рис. 2.1. Спрямування е-системи державного управління [36]**

Отже, як видно з рис. 2.1, головною метою е-уряду є підвищення рівня ефективності виконавчих державних функцій, а саме: надання публічних державних послуг, трансформувати уряд до більшої прозорості та підзвітності громадянам і бізнесу.

В той же час, е-уряд не обмежується лише взаємовідносинами держави з громадянами або бізнесом. Е-уряд ще має і внутрішній свій прояв, а саме всередині системи державної влади наявні різні рівні, такі як центральний, регіональний та місцевий. Також існують різні гілки державної влади: виконавча, законодавча, судова, які в тому числі зобов'язані взаємодіяти завдяки використанню е-технологій в процесі надання публічних державних послуг.

За функціями діяльність е-уряду ми маємо можливість розподілити на наступні чотири складові [28]:

1. G2G (government to government), держава для держави: надання необхідним державним органом публічних послуг для багатьох інших адміністративних державних органів. Наприклад, проекти створення міжорганізаційних мереж, корпоративних і державних баз даних, реєстрів введення е-документообігу.

2. G2C (government to citizens), держава для громадян: надання публічних державних послуг для громадян. Наприклад, проекти надання загальних відомостей про наявні вільні робочі місця в державних органах, видача громадянам свідоцтв про народження, також реєстрацію на вибори та голосування громадян, медична інформація.

3. G2B (government to business), держава для бізнесу: Ця сфера стосується надання державних послуг для юридичних осіб. Наприклад, проекти проведення е-торгів, державних закупівель, видача ліцензій і різноманітних дозволів.

4. G2E (government-to-employees), держава для державних службовців: Ця сфера стосується надання державних послуг безпосередньо для державних службовців

Спираючись на дослідження О.О. Григорян, вже сьогодні можна спостерігати, як запровадження ІКТ дає змогу громадянам України мати вільний доступ до публічної інформації, а також одержувати електронні державні послуги через мережу Інтернет, брати участь у створенні й здійсненню державної адміністративної політики; представникам бізнесу мати полегшений доступ до органів публічної адміністративної влади, співпрацювати з ними, що сприятиме економічному і соціальному розвитку країни, тоді як органам публічної влади – оперативність, ефективність своєї діяльності, що спонукатиме до залучення всіх громадян України до процесу прийняття державних публічних рішень [13].

Відповідно до опитування Фондом «Демократичні ініціативи» станом на 2020 рік органи державної публічної влади та органи місцевого самоврядування надавали понад 2,2 тисячі послуг, але 91 % населення держави не користувалися



публічними послугами в режимі онлайн. Серед причин, які були названі респондентами, можна виокремити такі, як незручності використання онлайн-платформ, відсутність досвіду користування онлайн-порталами, часові та фінансові затрати громадян для одержання електронних послуг [63, 67].

Для того, щоб виправити цю ситуацію і загалом вивести електронне урядування в Україні на новий рівень, у квітні 2020 року Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифра) презентувало портал «Дія». Також в законодавчій сфері відбулися такі основні зміни: 01 листопада 2019 року було прийнято законопроект «Про публічні електронні реєстри» та 13 жовтня 2021 року його подано на друге читання; 28 жовтня 2021 року, було прийнято законопроект, який модернізує Закон України «Про Національну програму інформатизації», що прискорить реалізацію національної програми щодо впровадження розвинутого е-урядування в Україні [70, 71]. Детальну інформацію про кількість впроваджених електронних систем в Україні протягом періоду розвитку системи е-урядування в державі у відповідності до прийнятих Законів та підзаконних нормативно-правових актів, а також конкретних положень про ту чи іншу систему можна побачити в додатку А.

Отже, головною ціллю втілення концепції державної інформаційної політики, яка закріплюється в даній законодавчій базі, є створення політико-правових, економічних, організаційних та матеріально-технічних необхідних умов для створення сучасної моделі національної інформаційної політики. Також, дані нормативно-правові акти мають своєю метою підвищення ефективності керування усіма видами та формами інформаційних ресурсів держави та елементами інформаційно-комунікаційної публічної інфраструктури, державної підтримки створення та користування інформаційною продукцією державного ринку інформаційних технологій.

Незважаючи на наявну важливість вищезазначеної мети, необхідно сказати, що на тлі дійсного законодавства, дані нормативно-правові акти є

фрагментарними. Внаслідок чого ця законодавча база залишається неповною, неефективною й суперечливою. Ми бачимо можливим виходом із ситуації введення в дію три системні нормативні документи. А саме:

1. Інформаційний кодекс України. Документ, який систематизує усі наявні нормативно-правові акти.

2. Стратегії розбудови інформаційного суспільства. Даний документ візьме на себе роль основного вектору розвитку е-урядування.

3. Національна система індикаторів розвитку інформаційного суспільства. Основний інструмент моніторингу становлення та розвитку інформаційного суспільства держави.

Також, для втілення всіх напрямків даної нормативно-правової бази заважає основна проблема, проблема підготовки ІТ-спеціалістів та проблема діяльності аутсорсингових компаній. Крім того, необхідне ініціювання створення та втілення глобальних конкурентоспроможних високотехнологічних науково-інноваційних проєктів.

Мінцифра як центральний засвідчувальний орган у сфері е-довірчих послуг почав ініціювати і втілювати в життя багато проєктів, спрямованих на розвиток широкопasmового доступу до мережі Інтернет, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії [39].

Так, однією з головних цілей Мінцифри України до 2024 року є переведення в цифровий вид усіх публічних послуг, які надає Україна. Це доволі амбітна ціль, досягнення якої значно пришвидшить процес цифровізації в країні, адже станом на 2021 рік запуск порталу «Дія» збільшив кількість користувачів електронних державних послуг у 5 разів. Станом на початок 2021 року Мінцифра України мало в проєкті 94 нові е-послуги для запуску. Так, розроблено проєкти у сфері нотаріату, банкрутства, реєстрації прав на майно [40].

Зокрема у сфері нотаріату буде запущено електронний реєстр нотаріальних дій, електронне робоче місце нотаріуса, електронний архів нотаріусів.

Також розроблено проект цифрової трансформації у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, що містить такі підпроекти [70]:

- запровадження електронної послуги з реєстрації права власності, яке виникло до 01.01.2013;
- ліквідація витягу з БТІ шляхом автоматизації обміну;
- оцифрування архівів БТІ.

Незабаром будуть доступні:

- оплата адміністративних зборів з державної реєстрації прав у додатку «Дія»;
- форма запиту отримання оригіналу судових документів на порталі «Дія»;
- автоматичний процес державної реєстрації смерті за електронною заявою

Для арбітражних керуючих повинні створити е-кабінет, Єдиний реєстр арбітражних керуючих України, Єдиний реєстр боржників, щодо яких відкрито провадження у справі про банкрутство, інтерфейс для взаємодії з банківськими установами.

Для удосконалення виконавчого провадження запровадять е-обмін Автоматизованої системи виконавчого провадження з базою даних Національної поліції України для прийняття е-виконавчого документа, обмін із базами даних Державної податкової служби України, Міністерства внутрішніх справ України щодо майнового стану та місця реєстрації боржника.

Завдяки прийняттю даних законодавчих актів, в Україні запроваджені в дію наступні е-системи [68, 70]:

1. Електронна система охорони здоров'я в Україні (eHealth).
2. Система е-платежів.
3. Система е-довірчих послуг.
4. Система е-подання заявок Укрпатенту.
5. Національне агентство з питань запобігання корупції.
6. Портал е-послуг пенсійного фонду України.

7. Е-послуги Міністерства соціальної політики. Призначення житлової субсидії.
8. Міністерство соціальної політики. Послуга призначення допомоги при народженні дитини.
9. Е-кабінет платника Державної фіскальної служби.
10. Єдиний веб-портал використання публічних коштів «Е-Data».
11. Автоматизована система «Реєстр територіальних громад».
12. Система е-взаємодії органів виконавчої влади.
13. Єдиний державний портал адміністративних послуг.
14. Особистий кабінет киянина.
15. Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів.
16. Е-послуги Державного земельного кадастру.
17. Державна служба України з надзвичайних ситуацій.
18. Національна платіжна система «Український платіжний простір».
19. Дія – мобільний застосунок, веб-портал і бренд цифрової держави в Україні розроблені Мінцифрою. «Дію» було вперше презентовано у 2019 році й офіційно запущено у 2020 році.
20. Інші електронні системи.

Як бачимо, про результативність системи е-урядування свідчить підвищення ефективності діяльності органів публічної влади та запровадження ними нових цифрових інструментів. Враховуючи зазначені успіхи з боку органів публічної влади, система е-урядування в Україні працює і сприяє покращенню якості управління, тоді як Україна наполегливо стає цифровою державою.

## **2.2. Аналіз ефективності впровадження елементів системи електронного урядування в Україні**

На сьогодні Україна стикається з проблемою того, що близько 53% населення не мають навіть базового рівня цифрових навичок, а більше 15%

населення громадян похилого віку не володіють навіть і на початковому рівні, що демонструє соціологічне дослідження цифрових навичок громадян, яке проводилося взагалі вперше за всю історію України, а саме Мінцифра у грудні 2019 року [43]. Зараз створено спеціальний тест, завдяки якому кожен охочий українець може перевірити рівень своєї цифрової грамотності. Такий тест можна пройти на платформі [osvita.diia.gov.ua](https://osvita.diia.gov.ua). На платформі також доступні так звані «освітні серіали», наприклад: базова цифрова грамотність, цифрові навички для вчителів, освітній серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» [14].

Звернувши увагу на дослідження ООН стосовно розвитку е-врядування, помітно, що серед 193 країн в світі Україна посідає лише 82 сходинку, що демонструє те, що Україна відстає у розвитку е-врядування в паралелі з іншими державами [67].

Вже у 2022 році Україна прагне увійти до ТОП-20 держав цього рейтингу. Лідерами нього є Естонія, США, Південна Корея, Нова Зеландія та Японія. Так, для цього Мінцифра:

- готується до повного запускання онлайн-платформа «Взаємодія» за сприянням Програми EGAP, яка реалізується Фондом Східна Європа. З цією програмою громадяни мають можливість отримати доступ до таких наступних сервісів, як: е-звернення та е-запити на публічну інформацію, е-консультації з громадськістю, е-петиції до Кабінету Міністрів України, е-конкурси проектів та програм інститутів громадянського суспільства, е-вибори членів громадських рад при органах виконавчої влади, а також конкурси проектів Всеукраїнського громадського бюджету. Перші сервіси з'явилися у 2020 році [44].

- підтримує ініціативу Президента України Володимира Зеленського стосовно введення Інтернет-голосування на всіх видах виборів та можливих референдумах. Наприклад, і-voting на президентських виборах 2024 року. Також, продовжується робота над розробкою нормативно-правової бази для розвитку прямої демократії в державі та надаються різноманітні пропозиції стосовно

цифровізації процесу референдуму, а саме е-збору підписів громадян та е-голосування [61].

- формує Концепцію цифрового перетворення громад. Це повинно допомогти розкрити проблематику сучасного розвитку е-демократії на місцевому рівні держави та запропонувати план необхідних заходів стосовно її вирішення.

- затверджує та надає необхідні пропозиції до законопроекту «Про публічні консультації», який був розроблений Мін'юстом. Це надасть можливість представникам різноманітних органів влади надавати е-консультації централізовано, що відповідає кращим світовим практикам.

- за ініціативи Мінцифри Державна служба статистики України та Центр розвитку інновацій проводять різнопланові статистичні спостереження й наукові дослідження.

Отже, з 2017 по 2020 роки було проведено рейтингування міст України за такими темами як: рейтинг прозорості міст від Transparency International Ukraine, муніципальне опитування від Групи «Рейтинг» на замовлення International Republican Institute, та індекс реальної демократії міст від Українського незалежного центру політичних досліджень. Але, в перших рейтингах інструменти е-участі порізно не розглядалися, а третій рейтинг був заснован виключно на аналізі текстів законодавства [70].

Для проведення даного аналізу було обрано 9 найбільших міст України та загальний рейтинг на рівні з обласними центрами. Дослідженню було піддано чотири найбільш популярні інструменти е-демократії: е-петиції, е-звернення, е-консультації, а також бюджети участі. З точки зору е-участі громадян на різних етапах творення публічної політики, е-звернення та е-петиції формують порядок денний, е-консультації відповідають за обговорення, а громадські бюджети дають можливість прямої участі у прийнятті рішень щодо розподілу частини коштів місцевого бюджету та спільної реалізації проектів-переможців. Всі ці інструменти можуть виконувати функцію моніторингу і контролю (табл. 2.1, 2.2).

Таблиця 2.1

**Рейтинг міст  
за інструментами е-демократії за 2017-2020 рр. [63]**

Місто	2017 рік			
	Рейтинг, %			
	Е-звернення	Е-петиції	Е-консультації	Громадські бюджети
Київ	59,5	58,9	47,7	73,2
Запоріжжя	50	22,3	N/A	53,8
Вінниця	48,8	55,6	N/A	67,7
Львів	42,7	31	23,3	63,5
Черкаси	38,4	21,7	N/A	29,1
Полтава	33,3	23,3	N/A	50
Миколаїв	32	23,3	N/A	30
Хмельницький	27,5	41,4	44,5	70,9
Дніпро	37,6	40,7	30,5	68,7
Місто	2018 рік			
	Рейтинг, %			
	Е-звернення	Е-петиції	Е-консультації	Громадські бюджети
Київ	100	89,7	78,5	66,7
Запоріжжя	0	12	0	33,3
Вінниця	20	7,8	15,2	33,3
Львів	56,9	35,6	50,6	33,3
Черкаси	50	44	43,7	0
Полтава	16,7	8,6	12	0
Миколаїв	20,5	16,4	15,7	0
Хмельницький	64,3	58,7	60,3	33,3
Дніпро	32,9	30,4	30,5	33,3
Місто	2019 рік			
	Рейтинг, %			
	Е-звернення	Е-петиції	Е-консультації	Громадські бюджети
Київ	98,8	85,4	88,9	66,7
Запоріжжя	23,7	18,6	20,4	33,3
Вінниця	28,7	17,5	17,2	33,3
Львів	45,7	38,6	27,6	33,3
Черкаси	44	38,7	40,1	0
Полтава	25,8	18,4	15,8	0
Миколаїв	32,7	26,7	28,7	0
Хмельницький	76,5	68	67,4	33,3
Дніпро	56,8	50,4	50,1	33,3

Продовження табл. 2.1

Місто	2020 рік			
	Рейтинг, %			
	Е-звернення	Е-петиції	Е-консультації	Громадські бюджети
Київ	100	95,7	98,7	66,7
Запоріжжя	75	56,8	69,4	33,3
Вінниця	62,5	78,9	61,5	66,7
Львів	87,5	94,3	83,2	66,7
Черкаси	31,3	67,5	30,4	33,3
Полтава	62,5	86,4	60,4	0
Миколаїв	68,8	78,3	67,9	33,3
Хмельницький	100	98,6	97,3	66,7
Дніпро	75	87,9	73,6	33,3

Таблиця 2.2

**Порівняння рейтингу міст за інструментами Е-демократії за 2019-2020 рр.  
порівняння [63]**

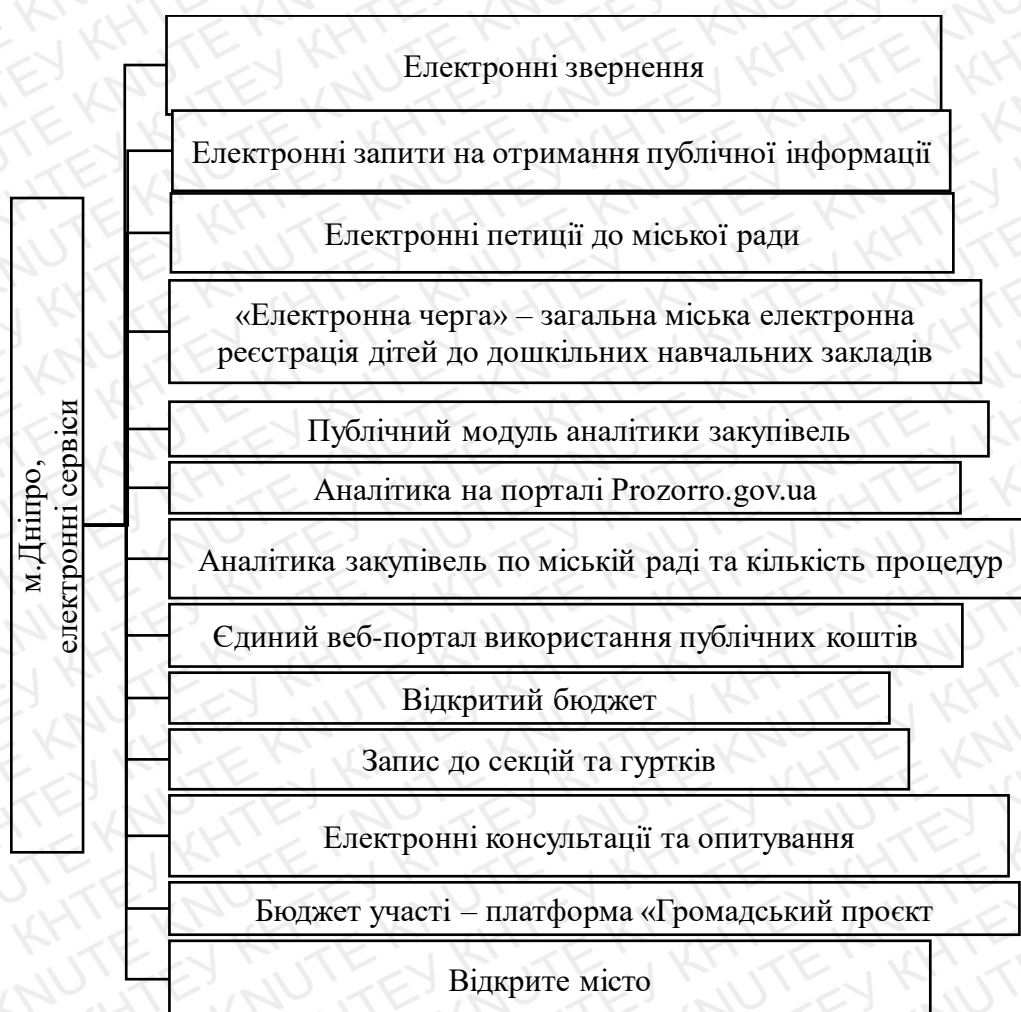
Місто	Рейтинг, %							
	Е-звернення		Е-петиції		Е-консультації		Громадські бюджети	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Київ	98,8	100	85,4	95,7	88,9	98,7	66,7	66,7
Запоріжжя	23,7	75	18,6	56,8	20,4	69,4	33,3	33,3
Вінниця	28,7	62,5	17,5	78,9	17,2	61,5	33,3	66,7
Львів	45,7	87,5	38,6	94,3	27,6	83,2	33,3	66,7
Черкаси	44	31,3	38,7	67,5	40,1	30,4	0	33,3
Полтава	25,8	62,5	18,4	86,4	15,8	60,4	0	0
Миколаїв	32,7	68,8	26,7	78,3	28,7	67,9	0	33,3
Хмельницький	76,5	100	68	98,6	67,4	97,3	33,3	66,7
Дніпро	56,8	75	50,4	87,9	50,1	73,6	33,3	33,3

Отже, м. Хмельницький став абсолютним лідером загального рейтингу Індексу конкурентоспроможності міст України за 2019 рік та 2020 рік. Дане опитування проводив Інститут економічних досліджень та політичних консультацій за підтримки Міжнародної організації USAID. м. Хмельницький посів перші місця в даних рейтингах у компонентах «Доступ до публічного майна», «Прозорість та відкритість даних», «Неформальні платежі та відсутність



корупції», «Лідерство міської влади» та у підкомпоненті «Фінансові та інфраструктурні ресурси».

Місто Дніпро також не відстає, та станом на 2021 рік щомісячна аудиторія Єдиного державного веб-порталу відкритих даних data.gov.ua збільшилася в 1,6 рази, а кількість переглядів – у 3 рази. Оновлену версію data.gov.ua уже відвідали понад 830 тис. користувачів, а кількість веб-переглядів перетнула позначку 8,9 млн. Найбільше відвідувачів із Києва – 36%. По 5% мають Дніпро, Харків і Львів, 3% – Одеса.



**Рис. 2.2. Електронні сервіси м. Дніпро [авторська розробка]**

В м. Дніпро станом на сьогодні забезпечено функціонування таких е-порталів, як: портал відкритих даних міської ради м. Дніпро, галузевих сайтів, таких як управління охорони здоров'я, департаменту освіти та науки. Також внутрішнього порталу виконавчих органів міської ради м. Дніпро. Оприлюднюються набори відкритих даних міської ради на Єдиному державному порталі відкритих даних <https://data.gov.ua>. Станом на сьогодні вже оприлюднено 447 таких наборів [31].

В м. Дніпро проводяться роботи щодо впровадження системи е-документообігу та системи е-управління бухгалтерським обліком у виконавчих органах міської ради м. Дніпро. Регулярно проводяться інформаційно-освітні заходи, в тому числі, за необхідності, із залученням різноманітних експертів. Також, для представників бізнесу та громадськості постійно проводяться різноманітні заходи щодо популяризації впровадження в міській раді інструментів та сервісів е-урядування [31].

На сьогодні важливим завданням залишається здобуток необхідного обладнання для забезпечення е-діяльності міської ради м. Дніпро та її виконавчих органів. Адже 60% серверного, мережевого обладнання та обладнання на робочих місцях потребують обов'язкової заміни.

Завдяки реалізації складних заходів міської програми «Безпечне місто», сьогодні встановлено більш ніж 1 700 камер ситуаційного відеоспостереження. Це надає можливість мешканцям міста у разі необхідності, безкоштовно одержати запис з міських камер відеоспостереження. Це можна зробити також за допомогою QR-кодів. В місті їх вішають служби у вигляді оголошень безпосередньо на вулицях міста. Враховуючи те, що мешканці району Дніпра – Парус, проявили високу активність у формуванні даного проекту, то почали вішати оголошення та роздавати листівки із QR-кодом саме на Парусі. Відсканувавши QR-код, з'являється електронна форма запиту, де потрібно вказати ім'я та прізвище, місце проживання, електронну адресу, час та місце

події, відео якої необхідно отримати, а також докласти скан-копію особистого документа. Зазвичай відповідь надається протягом 5 робочих днів.

Загалом за минулий рік було опрацьовано більш ніж 500 запитів на отримання відео. Для цього раніше необхідно було особисто відвідувати міську раду або подавати особисте звернення на е-пошту.

Основні напрямки Програми впровадження е-урядування у Дніпровській міській раді, які впроваджувались у 2015-2020 роках, є актуальними і сьогодні і будуть обов'язково продовжені у новій міській Програмі [31, 53].

Але в Україні взагалі існують і проблеми, щодо втілення і реалізації е-урядування, а саме:

- питання координації, контролю, а також взаємодії замовників і проектів, що належать до сфери інформатизації та розвитку е-врядування на недосконалому рівні;
- зменшення необхідних обсягів фінансування поставлених завдань та проектів, що належать до сфери розвитку е-врядування через спалах економічної кризи;
- значно низька якість реалізації існуючих проектів і завдань у сфері е-врядування;
- законодавча база, яка регулює сферу розвитку е-врядування є недосконалою;
- неякісне управління розвитком інформаційно-комунікаційних систем та певних ресурсів органів влади;
- нерозвиненість класичної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури е-врядування у технічному аспекті;
- автоматизований обмін даними між інформаційно-телекомунікаційними системами державних органів влади відсутні загалом;
- інформаційна безпека, а також захист інформації на дуже низькому рівні в інформаційно-телекомунікаційних системах державних органів влади;

- е-форми взаємодії між органами влади, громадянами та юридичними особами запроваджуються у дуже повільному темпі, що є проблемним питанням;
- електронна ідентифікація та автентифікація громадян під час взаємодії з державними органами влади залишається і надалі неврегульованим питанням;
- внутрішні системи е-документообігу розвиваються повільно;
- неготовність державних службовців та працівників органів місцевого самоврядування, клієнтів до того, щоб почати використовувати і запроваджувати інструменти е-врядування;
- питання цифрової нерівності дає про себе знати у використанні ІКТ між органами влади на всіх рівнях;
- участь громадян залишається на низькому рівні у сфері електронного врядування [21, с. 103-104; 56].

Сучасний розвиток державного е-врядування являється головним принципом конкурентоспроможності кожної держави, до чого прагне і Україна, але існує ряд конкретних проблем, які першочергово треба вирішувати.

Хоч Україна і вдало розвивається у запровадженні електронного врядування, але, на жаль, поки існують певний перелік проблем, через який цей шлях ще буде довгим. Дуже велике значення має довіра громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Поки рівень конфіденційності приватної інформації не буде на високому рівні, складно буде говорити про подальший розвиток електронних процесів.

### РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОНОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Розглядаючи механізми державного е-правління, слід відзначити досвід формування інструментів е-урядів за кордоном, так як наша держава спирається на деякі рішення іноземних держав, при впровадженні своєї системи е-уряду. Сам термін, як було вже зазначено в даному дослідженні, «Електронний уряд» (e-Government) [37, с. 123; 72] з'явився якраз у пік розвитку мережі Інтернет в дев'яності роки минулого століття. Під ним малося на увазі зниження бюрократизму, відхід від традиційного паперового документообігу до електронного, переклад державних і муніципальних послуг в мережу. Надалі термін «e-Government» отримав додатковий сенс – формування нової системи взаємодії з громадянами. Залежно від історичних факторів (менталітету) і способів взаємодії між громадянами і державними апаратами, можна виділити чотири головні моделі функціонування e-Government [23, с. 137]: континентально-європейська (країни ЄС); англо-американська (США, Великобританія, Канада); азіатська (країни Азії); національна.

Розглянемо континентально-європейську модель Електронного уряду. Ця модель характеризується наступними показниками [6, 24]:

- загальні державні інститути, такі як Єврокомісія, Європарламент, Європейський суд, рекомендацій яких дотримуються всі країни ЄС;
- високий ступінь інтеграції громадян і країн ЄС за допомогою єдиної грошової одиниці, загального інформаційного простору, вільного переміщення капіталів, енергії та іншого;
- ІКТ, інформаційні відносини та інформаційні потоки жорстко регулюються на всій території ЄС.

У даній моделі уряду країни ЄС ведуть свою діяльність, орієнтуючись на цивільні потреби, активно використовуючи найсучасніші ІКТ. Державне

управління дозволяє своїм громадянам в режимі реального часу максимально успішно виконувати свій громадянський обов'язок за допомогою електронного голосування, отримувати в максимально комфортних умовах державні та муніципальні послуги, а також платити штрафи і податки [6, 42].

У своїй компетенції ЄС при формуванні e-Government зробив головний акцент на єдності націй у всіх країнах, що входять до його складу. Основну ж проблему європейці бачать в нездатності літніх людей максимально використовувати можливості e-Government в силу комп'ютерної неграмотності, тоді як молоде покоління громадян ЄС таких проблем не має (слід зазначити, що літніх громадян країн ЄС з кожним роком стає все більше, внаслідок політики, що проводиться урядами країн, що входять до складу ЄС) [27].

Однак, не дивлячись на цю проблему, європейці бачать в ІКТ спосіб збереження багатонаціонального багатства європейських країн, внаслідок чого ЄС вкладає величезні гроші в розвиток ІКТ, так як ці вкладення є інвестиціями в людину.

Як вже було сказано вище, застосування в державному управлінні ІКТ в ЄС спирається на чітке європейське право. У всіх країнах ЄС були прийняті національні закони, які регулюють такі аспекти державного управління за допомогою e-Government [9, с. 75]: електронна торгівля; захист даних; електронні цифрові підписи; державні закупівлі.

Регулювання даних аспектів державного керування з використанням механізмів e-Government дозволило спростити створення і розвиток автоматизованих інформаційних систем, розподілило обов'язки і функції державних органів і забезпечило дотримання прав і свобод жителів країн ЄС при взаємодії з державними і політичними інститутами.

Розглянемо англо-американську систему. Канада одна з перших країн, яка зрозуміла всю важливість відкритості інформації державних інститутів і почала вирішувати цю проблему на початку дев'яностих років минулого століття. За

п'ять років канадці модернізували свою систему державного управління з використанням e-Government, яку можна розбити на чотири складові [41, с. 67]:

- сайт Канади;
- інформаційний портал, що включає в себе підпортали;
- проміжне програмне забезпечення, яке включає в себе пошукову систему, автоматизовані інформаційні системи бізнес-процесів, системи впровадження програм і баз даних;
- програмне забезпечення інфраструктури, яке включає в себе системи е-документообігу, е-сховища та управління різними базами даних.

Реалізувавши цю систему, уряд Канади безпосередньо спілкується зі своїм населенням через найбільший державний портал, що включає в себе близько п'ятисот підпорталів і сайтів. Громадяни практично перестали ходити на особистий прийом до канадських чиновників, вважаючи за краще спілкуватися з ними через мережу Інтернет. Крім того, уряд Канади відмовився від ведення паперового документообігу. Все це дозволило скоротити витрати державного бюджету країни на мільярди доларів.

Американська модель сильно відрізняється від європейських моделей побудови систем різноманітного державного управління з використанням e-Government, що обумовлюється системою державних органів, а також менталітетом і традиціями американського суспільства. Як і більшість розвинених країн, США розробили систему переходу на державне управління з використанням e-Government в дев'яності роки минулого століття. Перехід почався з внесенням доробок до Закону «Про свободу інформації» (The Freedom of Information Act) і прийняттям нових законів, що регулюють державне управління з використанням ІКТ. Ці нормативні правові акти описують перехід на державне управління з використанням систем e-Government і поліпшення якості роботи уряду США наступними методами [8, 40]:

- спрощення отримання доступу до інформації;

- полегшення пошуку інформації;
- виключення дублюючих функцій державних органів;
- використання службовцями електронних цифрових підписів;
- розвиток е-торгівлі та е-документообігу;
- надання якісних державних послуг громадянам та організаціям і інші.

Метою впровадження механізмів e-Government в державне управління в США було скорочення витрат федерального бюджету на величезний державний апарат і підвищення якості послуг, що державних послуг громадянам. Крім того, за допомогою механізмів e-Government підвищувалася прозорість управлінських рішень, що приймаються урядом, і гарантувалася свобода і доступність інформації [70].

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

Формуючи модель так званої «електронної демократії», основний упор уряд Південної Кореї зробило на впровадженні ІКТ в сфері освіти і культури, а також на задоволення потреб громадян в інформації. Ця модель була настільки ефективною, що в 2010 році Організація Об'єднаних Націй визнала її однією з найкращих. Модель «електронної демократії» користується великою повагою серед корейців, а також перевершує системи інших країн. Громадяни за допомогою цієї моделі можуть не тільки сидячи вдома здійснювати покупки через мережу Інтернет, а й повною мірою користуватися державними послугами. На вулиці можна зустріти спеціальних інформантів, через які також можна в повній мірі користуватися державними послугами і роздрукувати будь-який документ. Ще однією особливістю корейської системи державного управління з використанням e-Government є охоплення майже всієї території країни високошвидкісним інтернетом. Крім того, слід звернути увагу, що



Південна Корея майже повністю відмовилася від паперового документообігу, що дозволило заощадити величезну суму державного бюджету і скоротити кількість державних службовців [15].

Не можна не розглянути e-Government Сінгапуру. Так як Сінгапур не володіє великою кількістю природних ресурсів в силу свого розміру, при формуванні своєї системи державного управління з використанням e-Government, уряд зробив акцент на наукомісткій економіці. Починаючи з дев'яностих років минулого століття, в Сінгапурі йде активна комп'ютеризація та покриття території міста-держави мережами високошвидкісного зв'язку. Так само як і в Південній Кореї, модель e-Government в Сінгапурі спрямована на отримання громадянами державних послуг якісно, швидко і ефективно, внаслідок чого користується у населення великою довірою.

Розглянувши моделі побудови державного управління з використанням систем e-Government, можна зробити висновок, що керівництва країн, розглянутих в даній статті, бачать величезний потенціал у розвитку і застосуванні ІКТ при управлінні державами. Для ефективного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність державних інститутів і життя суспільства, уряду розробляють моделі державного управління з використанням систем e-Government, які обов'язково включають в себе поширення мереж зв'язку на територіях країн, збільшення швидкості мережі Інтернет, поліпшення якості послуг, що надаються, а також підвищення доступності інформації. Всі ці методи підвищують рівень довіри населення до e-Government і до самих державних інституцій, а також дозволяють економити значні кількості коштів бюджетів [22].

Отже, концепція «е-уряду» в кінці 90-х рр. 20 ст. була реалізована в постіндустріальних країнах Заходу і Далекого Сходу в початкових стадіях, а потім в «онлайн-транзакціях» і «мережевому присутності». Найбільш якісним «електронним урядом» відрізняються США, Австралія, Нова Зеландія, Сінгапур,

Великобританія, Норвегія, Нідерланди, Канада, Данія і Німеччина. В даних державах в рамках діяльності «е-уряду» в режимі «онлайн» стали реально доступними багато різноманітних видів державних послуг.

Серед них працюють і дуже популярні відповіді на запити в державні органи, із зазначенням результату і відповідальних за його прийняття при можливості перевірки етапів їх проходження; різні платежі по електронних форм (від квартплати до сплати штрафів та податків) за наявності механізмів персоніфікації; отримання поширених форм офіційних документів, їх заповнення та відправка з ідентифікацією е-підпису; прийом до вищих навчальних закладів на дистанційні, інтерактивні форми навчання; заяв в поліцію.

*Таблиця 3.1*

**Приклади підвищення ефективності в результаті реалізації електронних послуг [3]**

<b>Країна</b>	<b>Тип послуги</b>	<b>Час до реалізації</b>	<b>Час після реалізації</b>
Бразилія	Надання форм документів	Декілька днів	20-30 хвилин
Чилі	Надання форм для сплати податків	25 днів	12 годин
Китай	Реєстрація комерційних осіб	Декілька днів	10 хвилин
Індія	Реєстрація майна	7-15 днів	5 хвилин
Індія	Реєстрація земельних ділянок	1-2 роки	30 днів
Індія	Внесення змін до власності на нерухомість	3-30 днів	5-30 хвилин
Індія	Надання довідки про власність на нерухомість	2-3 дні	3-4 години
Ямайка	Митниця	2-3 дні	3-4 години
Філіппіни	Митниця	8 днів	Від 4 до 48 годин

В багатьох державах Заходу є також спеціальні державні посади – уповноважені за дотриманням конституційного права на доступ до інформації.

Наприклад, в США – головний відповідальний за інформацією (Chief information officer), у Великобританії – електронний посланник (e-envoy).

Отже, слід зазначити, що існують дві головні моделі політичної стратегії формування е-уряду: «західна» та «східна». Процес реформування державного управління в західних країнах пов'язаний з реорганізацією державних органів на основі принципів «нового державного управління», створення «відкрито і чуйного держави». Проекти впровадження е-уряду в східних державах (Сінгапур, Республіка Корея) реалізуються на базі принципів традиціоналізму (конфуціанства) та «раціональної бюрократії».

Американська і європейська моделі ІКТ не однакові. У ЄС велика роль відводиться ІКТ в адміністративному реформуванні та сервісі громадян, що розглядаються як покупців [6]. У США також, окрім вдосконалення адміністративної діяльності державних публічних органів, забезпечується також вплив ІКТ на політичну участь, поліпшення функціонування державної політичної системи.

Отже, проводити аналіз системи «е-уряд» доцільно в таких аспектах:

- 1) стадії розвитку «е-уряду»;
- 2) особливості соціокультурних підстав і принципів функціонування «е-уряду»;
- 3) характер моделі «е-уряду»;
- 4) взаємозв'язок «е-уряду» з характером адміністративних реформ;
- 5) зворотний зв'язок «е-уряду», його взаємодія з громадянським суспільством і бізнес-структурами;
- 6) облік індексів публічності і рейтингів якості державного управління в ході аналізу «е-уряду» [55].

Відомі численні проблеми використання ІКТ в управлінні. Так, очевидна недостатня ступінь «Інтернетизації» багатьох держав, їх інститутів, населення. Слабка відповідна підготовка громадян. Навіть якщо є необхідна база даних, щоб користуватися нею, потрібні необхідні навички. Стати справді «електронним громадянином» (а не тільки користувачем окремих послуг), які знаються на

проблемах державного управління, нітрохи не простіше, ніж відбутися як свідомого учасника політичних процесів. Виникають серйозні питання про роль «електронних адміністраторів», які володіють безпосередніми доступами до технологічних механізмів інформаційних комунікацій, викрадення інформації, технологічних збоїв, віруси і т. д.

Українським урядом активно вивчається досвід багатьох зарубіжних країн стосовно впровадження в нашій державі новітніх технологій. Україна співпрацює з такими міжнародними організаціями та парламентами, як Глобальний центр інформаційно-комунікаційних технологій, Міжпарламентський Союз, Європейський Парламент, UNDP (офіс Програми розвитку ООН в Україні), USAID, які надають експертну та фінансово-технічну підтримку нашій державі. Зокрема, проект «Е-петиції» був реалізований в Україні за сприяння USAID [60, 67].

Державний банк «ПриватБанк», найбільший інноваційний банк в Україні, одним з перших в світі впровадив електронний документообіг в 2001 році: була розроблена і запущена власна система е-документообігу «ПриватДок». У даній системі є значні переваги перед традиційним документообігом: швидке створення і узгодження документів, цілодобовий доступ до документів з будь-якої точки світу, простий і зручний інтерфейс, можливість контролювати виконання завдань. За сприянням ГБ «ПриватБанк» був впроваджений електронний документообіг в НБУ, що значно збільшило операційну ефективність банку.

Альтернативою е-цифрового підпису в Україні стала система онлайн-верифікації громадянина BankID, яка дає змогу підтвердити особу користувача в Інтернеті, використовуючи його банківські дані.

За допомогою BankID громадяни можуть не тільки отримувати виписки та різні документи на державних сайтах, а й оплатити будь-які державні послуги, адже банківська система верифікації надає миттєвий доступ до карти

користувача. До даної системи підключені поки тільки державні банки «ПриватБанк» і «Ощадбанк», проте в майбутньому до BankID зможуть приєднатися і інші фінансові структури.

Впровадження системи е-уряду є складним процесом, що вимагає перебудови всієї системи управлінських процесів. Згідно з рейтингом E-Government Development Index-2020 (EGDI), який опублікувала ООН, Україна посіла 69 місце серед 193 країн світу, що свідчить про відставання темпів розвитку інноваційних технологій управління в порівнянні з провідними країнами світу. Рівень економічного розвитку нашої держави доволі обмежує фінансування е-уряду і є головним бар'єром на шляху розвитку даної системи в Україні.

Присутність зарубіжних ІТ-компаній, за рахунок яких відбувається просування ІТ-інновацій, в Україні незначно, що істотно сповільнює процес впровадження і подальшого розвитку інформаційно-електронних технологій в державному секторі і заважає Україні «йти в ногу з часом» нарівні з іншими світовими країнами [17].

Зміни необхідні і на рівні законодавчої бази. Законодавча база регулювання електронного управління сьогодні в Україні має значні прогалини і потребує вдосконалення. Такі документи, як Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис» не зачіпають всіх аспектів е-урядування та лише частково стосуються питань щодо реалізації та впровадження інновацій в даному середовищі.

Вагомою перешкодою також є психологічний бар'єр, неготовність державних службовців сприймати електронні документи як рівноцінні паперовим. У середині державних структур немає електронного формату спілкування, що дозволяє вирішувати багато питань, економлячи час і ресурси. Більш того, багато чиновників не хочуть вчитися і адаптуватися під сучасні технології.

Більше 30% органів влади мають власні офіційні сайти, однак рівень їх наповнення, якість надання інформації та інтерактивність послуг залишаються низькими. Структура і функціонал більшості державних сайтів багато в чому є схожими: сайти були створені понад 10 років тому і з тих пір суттєвих змін не зазнали. Інформаційне наповнення урядових сайтів не задовольняє вимог доступності та легкості ідентифікації користувачем, а сама форма надання інформації на них не відповідає сьогodнішнім вимогам. Крім того, відсутні кошти аутентифікації з метою двостороннього обміну діловою інформацією, практично не працюють засоби зворотного зв'язку з громадянами.

Україна зацікавлена у вивченні міжнародного досвіду в побудові «е-уряду». Станом на сьогодні Естонія (нарівні з Сінгапуром) є однією з передових країн у світі з впровадження електронних систем надання адміністративних та соціальних послуг: 93% населення країни мають спеціальну ID-карту, яка замінює основні документи - паспорт і водійські права. За допомогою такої карти можна брати участь у виборах, реєструвати бізнес, заповнювати податкові декларації, отримувати від лікаря електронні рецепти і оформляти весь пакет соціальних послуг, не виходячи з дому.

Щоб технічно здійснити можливість роботи подібної системи, практично вся територія Естонії покрита 4G Інтернетом. Як відзначають експерти, саме до такої моделі роботи прагне Україна.

У Латвії мобільний зв'язок 4G рівня доступна по всій країні вже фактично з 2014 року. Як результат, на сьогодні за рахунок отриманих від Євросоюзу величезних інвестицій в інфраструктуру в Латвії працює найшвидший Інтернет не тільки в Європі, але і в світі. Однак, як відзначають латвійські експерти, справа не тільки в інвестиціях, але в першу чергу в створенні чіткого законодавства, яке на однаковому рівні регулюватиме обіг як електронних документів, так і паперових. Також важливий момент – це освіта населення, зокрема, людей середнього та похилого віку, не всі з яких знайомі з технологічними інноваціями.

Сьогодні в нашій державі немає глобальної платформи, яка об'єднала б дії, які спрямовані на суцільну підтримку створення е-уряду, крім існуючого порталу iGov. Командою українських волонтерів був виграний грант від США на створення нового е-порталу E-progress [6, 14].

На даному порталі буде зібрана вся існуюча інформація про е-уряд та інструкції по його впровадженню для місцевих самоврядувань. Портал E-progress повинен стати центральним е-порталом для можливості обміну досвідом стосовно впровадження та роботі е-уряду між місцевими органами влади в Україні, а також громадськими і некомерційними організаціями, такими як iGov. Мета даного порталу – прискорити впровадження е-уряду в Україні і зробити даний процес більш ефективним економічно.

Крім інструментів та інструкцій, на E-progress також з'явиться е-рейтинг міст України, які й надалі просунулися з власним e-government. Ще на сайті будуть розміщуватися новини по темі, законодавчі акти і поновлення, а ще «історії успіху» як українські, так і зарубіжні.

У 2017 році Кабінет Міністрів України перевів всі пенсійні справи українських громадян в електронну форму і створив єдину централізовану систему Пенсійного фонду. Оформлення пенсії можливо в будь-якій точці України без прив'язки до місця роботи або місцем проживання. Впровадження електронної форми пенсійних справ дозволяє кожному працюючому громадянину України відстежувати особисті пенсійні накопичення [17].

Також з 2017 року в Україні йде впровадження єдиних електронних квитків для проїзду в міському транспорті, завдяки яким українці зможуть пересуватися по місту за допомогою спеціальної електронної карти.

Вирішивши поставлені завдання, які безпосередньо пов'язані з розвитком е-уряду в Україні, можна домогтися таких практичних переваг: можливість отримання громадянами державних послуг через Інтернет; можливість доступу у бізнесу до державних служб в Інтернеті та співпраці з державою; підвищення

оперативності та ефективності роботи органів державної влади, поліпшення відносин зі своїми клієнтами і можливість залучення всіх громадян до процесу прийняття державних рішень.

В той же час, вивчивши досвід провідних країн в області розвитку е-уряду, можна виділити три основні чинники успіху: глибока зацікавленість політиків у ініціюванні та підтримці цих ініціатив, високий рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та наявність висококваліфікованих кадрів. Також загальним для всіх розглянутих країн була відносно невисока чисельність населення, високий рівень комп'ютерної грамотності та відносно невелика територія. Огляди західних дослідницьких компаній показали, що Україна за результатами 2020 року увійшла в топ 30 країн, що лідирують за обсягом ІТ аутсорсингу, а за рівнем майстерності наші ІТ-фахівці поступаються лише колегам з США [15, 67, 70].

Аналіз перерахованих факторів говорить про те, що Україна цілком готова до розробки повноцінного електронного уряду на високому рівні. Говорячи про глобальної трансформації України в інформаційну державу з е-урядом, слід зазначити, що ІТ індустрія єдина, яка розуміє, як це зробити. При цьому він також існує необхідність розробки чіткого плану дій, що на даний момент, безумовно, є пріоритетним завданням.

Отже, спираючись на досвід країн, що успішно реалізували е-уряд, можна виділити наступні основні кроки [67]:

1. Створити організацію, відповідальну за реалізацію е-уряду. У кожному з досліджуваних нами прикладів розробки е-уряду країнами фаворитами на тому чи іншому етапі приймалося рішення по створенню такої організації. Всі ці організації об'єднує те, що, по-перше, вони мають безпосереднє підпорядкування Кабінету Міністрів, по-друге, на них покладено функції з координації та розвитку ІКТ сектору в цілому. У нас є шанс врахувати цей багаторічний досвід і створити



таку організацію вже зараз, що дозволить скоротити час на повний перехід до е-типу державного регулювання.

2. Розробити сильну законодавчу базу, яка регулює відносини в сфері е-уряду. Одна з найбільш популярних ініціатив в цій галузі – закон про заборону дублювання даних державного значення, який буде сприяти наведенню порядку в державних інформаційних реєстрах [71].

3. Створити загальнонаціональну базу обміну даних. Після наведення порядку з даними слід переходити до об'єднання державних реєстрів. Цей етап може тривати довше і ресурсів, з огляду на низький рівень загальнонаціональної інфраструктури передачі даних і доступу до Інтернету, а також той факт, що в нашій країні налічується понад 100 таких реєстрів, не пов'язаних один з одним. Проте, схожі проблеми були успішно вирішені іншими країнами десятки років назад.

4. Провести реінжиніринг процесів взаємодії як всередині уряду, так і на рівні взаємодії державних установ з бізнесом і громадянами. Даний крок дозволить переосмислити і оптимізувати існуючі процеси взаємодії (наприклад, з приватними компаніями в області податкової політики) з урахуванням можливості електронного міжвідомчого повідомлення.

5. Реалізувати основні електронні сервіси. В даний момент урядом визначається список з 20 основних електронних сервісів, які планується реалізувати в першу чергу.

Ретельне планування і послідовне виконання цих дій дасть змогу відносно швидко і якісно реалізувати електронний уряд в Україні. Незважаючи на успіхи і можливості, пов'язані з використанням ІКТ в державному секторі для формування стійких і гнучких товариств, існує безліч проблем і ризиків, які можуть підірвати роль електронного уряду в досягненні цілей сталого розвитку (ЦУР). До них відносяться впливу на навколишнє середовище і лиха, соціально-економічні та управлінські ризики, а також проблеми, пов'язані з технологіями.

Порушення в політичних, економічних і соціальних системах стають все більш поширеними і часто відволікають увагу і ресурси від процесів, за допомогою яких суспільство виробляє суспільні, приватні і соціальні товари і послуги. Поставка державних послуг також порушується, через що мільйони людей позбавляються безпеки і втрачають можливості. В результаті цих порушень і впливів державні послуги можуть погіршитися. Особливо це торкнеться бідних та вразливих верств населення, жінок, дітей і людей похилого віку. Недостатній державний потенціал часто призводить до втрати контролю над основними державними послугами, особливо в тих випадках, коли відсутні заходи щодо забезпечення стійкості. Які не відповідають вимогам державних установ, як правило, не здатні надати відповідну освіту, послуги охорони здоров'я і чисту воду. Недолік базових послуг може навіть стати постійним. Фактори ризику, такі як погано спланована і керована урбанізація, погіршення стану навколишнього середовища і злидні, часто погіршують ситуацію, що несприятливо впливає на реалізацію Порядку денного до 2030 року [18, 19, 26].

Необхідно налагодити партнерські відносини з громадянським суспільством і приватним сектором, щоб стимулювати потреба в е-уряді для реалізації Порядку денного до 2030 року. Загальні рекомендації:

1. Необхідно визнати, що цифрові бар'єри існують у всіх країнах і що прогрес в області цифрових технологій може створити нові бар'єри. У більшості випадків верстви населення, які відрізані від інтернету в країнах з розвиненим е-урядом, ризикують стати соціально ізольованими, якщо не зможуть використовувати обнародовано державою електронні послуги.

2. Особливу увагу слід приділяти вразливим групам, так як існує тісний взаємозв'язок між цифровою ізоляцією і соціальною ізоляцією. Наприклад, у людей з обмеженими можливостями часто виникають складнощі як з інтернетом (через відсутність доступу до мережі), так з послугами, які поставляються традиційними каналами.

3. В першу чергу необхідно виводити людей в інтернет. Іноді це буває складно, наприклад, через відсутність доступу до інфраструктури ІКТ. Держави повинні інформувати людей про цінності онлайн-послуг, щоб мотивувати їх користуватися цими послугами. Для цього також необхідно надавати відповідні ресурси на місцевих мовах і на місцевих рівнях.

4. Роль держави має вирішальне значення для загального охоплення під час реалізації Порядку денного до 2030 року. Електронне участь може служити катализатором для більшого електронного включення.

5. Слід також приділяти більше уваги цифровій грамотності серед населення і державних службовців. Реалізація та поставка електронних послуг залежить від здатності людей їх використовувати. З огляду на потенційні соціально-економічні переваги для громадян і держав, слід більше уваги приділяти розвитку навичок.

6. Щоб люди знали про інформацію і послуги і користувалися ними, необхідно формувати партнерські відносини з іншими учасниками, такими як громадянське суспільство і приватний сектор. Держава – це постачальник послуг, але попит на них необхідно стимулювати у всіх секторах, щоб подолати численні проблеми, пов'язані з різними верствами населення.

Отже, впровадження е-технологій в Україні послужить ефективним інструментом зниження корупції в країні, підвищення якості існуючих державних послуг, удосконалення якості управління і поліпшення взаємодії державної влади і громадян. Досвід розвинених країн свідчить, що налагоджене е-взаємодію громадян з державними органами влади вимагає значно менших фінансових ресурсів і є вигідним для держави.

## ВИСНОВКИ

Підбиваючи підсумки даного дослідження, слід зазначити наступне:

1. Розкрито сутність та основні ознаки системи е-урядування. Проведений аналіз праць багатьох вчених відносно розуміння сутності е-урядування, дав можливість визначити, що конкретних визначень поняття «е-урядування» наразі серед багатьох дослідників нема. Запропоновано авторське визначення поняття «е-урядування – це система інститутів і механізмів публічного управління, здійснюваного на основі ІКТ. В даному випадку під публічним управлінням ми розуміємо розуміється діяльність не тільки державних органів виконавчої, судової, законодавчої влади, різноманітних державних органів, в тому числі органів місцевого самоврядування, а й діяльність підвідомчих вищезазначеним владним органам організацій, а також комерційних організацій, засновниками яких виступають безпосередньо органи публічної влади».

2. Визначено організаційно-правові засади та головні цілі впровадження системи е-урядування. Проведено аналіз законодавчого регулювання розвитку е-урядування в Україні, також визначено його вплив на впровадження е-урядування на місцевих рівнях, шляхом аналізу 9 основних міст України, виявлені основні проблеми, які не вирішені в правовому полі е-урядування на державному рівні. Запропоновано введення в дію три системні нормативні документи, а саме: Інформаційний кодекс України, Стратегія розбудови інформаційного суспільства та національна система індикаторів розвитку інформаційного суспільства.

3. Досліджено загальні основи розвитку системи е-урядування в Україні. Показано, що основною складовою е-урядування є е-уряд. Це єдина інфраструктура автоматизованої інформаційної взаємодії суспільства та органів державної влади, а також та органів місцевого самоврядування з державними вищими структурними органами та із громадянами та юридичними особами.

4. Проаналізовано ефективність впровадження елементів системи е-урядування в Україні. Визначено основні проблеми, які стоять на шляху прискорення розвитку е-урядування в Україні, основною з яких є низька підготовка ІТ-спеціалістів для роботи на усіх рівнях надання електронних послуг, а також низька е-освіченість населення держави.

5. Виявлено можливість використання інноваційних підходів до формування системи е-урядування в умовах сучасної кризи згідно зарубіжного досвіду, а саме: обґрунтування проблем запровадження е-урядування в Україні дало змогу зрозуміти, що дійсно Україні ще чекає довгий шлях до запровадження досконалої системи е-урядування, бо в першу чергу треба вирішити нагальні проблеми у цьому напрямку. Нормативно-правова база сьогодні не є досконалою, державні інформаційні ресурси не адаптовані до міжнародних форматів, інформаційна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування не є якісною. Тобто, такі проблеми ускладнюють запровадження системи е-урядування для суспільства, держави та підприємців. Дослідження кращих європейських практик е-урядування дійсно показало, що у ЄС є багато країн, які мають у світі дуже високі показники. Зокрема це такі країни, як Данія, Естонія та Швеція. Данія є дуже потужною європейською країною у сфері е-урядування, яка досягла значних висот завдяки якісній взаємодії центрального та місцевого урядів. Розробивши пропозиції, щодо можливостей запровадження досвіду ЄС в Україні в першу чергу треба орієнтуватися на європейські стандарти для повної реалізації системи е-урядування в Україні. Це не швидкий і не легкий шлях, бо містить в собі багато складних етапів на всіх рівнях. Е-урядування, безумовно, є великим кроком у майбутнє і Україна останнім часом впевнено крокує вперед дійсно спираючись на досвід країн ЄС. Тому, можна зробити висновок, що Україна звертає увагу на європейський досвід, користується їх ідеями і намагається запроваджувати електронні послуги згідно європейських стандартів.

6. Наведено можливі шляхи модернізації напрямків розвитку системи е-урядування в Україні. По-перше, електронні послуги, які надаються державою, мають бути зручними в одержанні та користуванні для будь-якого громадянина України, в тому числі й за рахунок створення електронних черг, з урахуванням поетапного процесу їх одержання, а саме: надання інформації про товар / послугу, одержання консультації з питань якості товару / користування послугою та закупівля товару / одержання відповідної послуги.

По-друге, враховуючи те, що діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування є публічною, будь-яка інформація про заплановані та проведені заходи має висвітлюватися на сайті за допомогою проведення автоматизованої перехресної перевірки документів, зафіксованих в системі електронного документообігу з накладенням на них е-цифрового підпису задля передачі їх необхідним адресатам з метою подальшої обробки та використання вказаної в них інформації в службових цілях. Це допоможе запобігти висвітленню на сайті органів публічної влади повторень та неправдивих даних, а також забезпечить постійне оновлення інформації, що зрештою сприятиме збільшенню рівня довіри до влади з боку населення.

По-третє, необхідно створити єдину інформаційну систему, яка б дозволяла здійснювати процес фіксації та обробки даних з метою перевірки відповідності занесених до системи даних інформації в офіційних документах, що одержували адресати протягом певного періоду часу. Це дозволить органам публічної влади об'єктивно аналізувати інформацію та оцінювати ситуацію в країні і, отже, раціонально планувати видаткові обсяги державного та місцевого бюджетів на наступний період.

По-четверте, процес електронної ідентифікації фізичної / юридичної особи, товару / послуги в рамках одержання електронних довірчих послуг (електронних ключів) допоможе проводити реєстрацію даних про особу, що надаватиме їй можливості використовувати офіційні сайти органів публічної влади з метою

одержання інформації про доходи та майно, а також одержувати послуги в режимі онлайн поза чергою та використовувати необхідні інформаційні ресурси у вільному доступі. Все це сприятиме розвитку електронної демократії і, отже, формуванню електронної держави в країні.

Отже, е-урядування є моделлю управління, яка базується на використанні ІКТ. Дана модель забезпечує доступ до публічної інформації, сприяє оптимізації діяльності органів публічної влади й підвищенню якості надання державних послуг і налагоджує комунікацію між громадянами та владою. Вдосконалення системи е-урядування та впровадження новітніх технологій у процесі публічного управління є необхідними і логічними кроками на шляху до формування цифрової держави.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання*. 2015. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>
2. Басв В. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок. *Вісник державної служби України*. 2004. № 3. URL: <https://www.stud24.ru/programming-computer/konceptualnij-analz-elektronnogo-uryadu-ta/497311-1917889-page1.html>
3. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? URL: [https://zn.ua/ukr/SOCIUM/elektronniy\\_uryad\\_v\\_ukrayini\\_bude\\_koli.html](https://zn.ua/ukr/SOCIUM/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html)
4. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування : [монографія]. К. : Юрінком Інтер, 2016. 135 с.
5. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2019/32.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/32.pdf)
6. Васильєва Н. В. Досвід країн Прибалтики в наданні електронних послуг населенню. *Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю., 25 квіт. 2013 р. у 2-х т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка*. Київ : НАДУ, 2013. Т. 1. С. 54-56.
7. Ватковська М.Г. Упровадження електронного урядування як напрям модернізації державного управління в Україні. *Публічне адміністрування:*



- теорія та практика*. 2013. Вип. 2. URL: [http://128-56.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/8.pdf](http://128-56.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/8.pdf)
8. Ватковська М. Г. Англо-американський досвід упровадження електронного урядування в галузі освіти. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2013. № 4. С. 13-18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/drdu\\_2013\\_4\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/drdu_2013_4_5)
  9. Ватковська М. Г. Концептуальні підходи до дослідження державного управління у галузі освіти в Україні у контексті розвитку інформаційного суспільства. *Публічне управління: теорія та практика*. 2013. Вип. 4. С. 196-202. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr\\_2013\\_4\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_4_33)
  10. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. *Адміністративне право і процес*. 2017. № 2. С. 121-125.
  11. Вышлов-Пылева И. И. Механизмы внедрения концепции надлежащего управления на местном уровне: работа ... магистра гос. упр.; Нац. акад. гос. упр. при Президенте Украины. Харьков : Регион. ин-т гос. упр. URL: <http://prozora.frdl.szczecin.pl/mod/resource/view.php?id=163>
  12. Голубуцький О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. К.: ЗАТ, «Атлант UMS», 2002. 173 с.
  13. Григорян О.О. Світовий і вітчизняний досвід забезпечення прозорості та відкритості органів державної влади в реалізації публічної політики (інформаційний аспект). 2012. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej15/txts/12GООРА.pdf>
  14. Грицан А. В. Підходи до реалізації ініціатив електронного уряду. *Панорама політологічних студій*. 2013. Вип. 11. С. 172-179. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pps\\_2013\\_11\\_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pps_2013_11_25)
  15. Гришанова Е.М., Антипов А.А. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства. *Т-Сотт: Телекоммуникации и транспорт*. 2015. Том 9. № 7. С. 84-88.

16. Гурковський В.І. Державне управління розбудовою інформаційного суспільства в Україні (історія, теорія, практика). К.: Науковий світ, 2010. 396 с.
17. Гурковський В. І. Застосування зарубіжного досвіду «електронного урядування» на сучасному етапі формування інформаційного суспільства в Україні. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціологічні науки*. 2010. № 12, Т. 2(2). С. 28–34. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vluc\\_2010\\_12\\_2\(2\)\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vluc_2010_12_2(2)_5)
18. Державна екологічна інспекція України. Офіційний веб-портал Державної екологічної інспекції України. URL: <https://www.dei.gov.ua/>
19. Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру. Офіційний сайт управління Держгеокадастру. URL: <https://land.gov.ua/>
20. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від від 21 липня 2021 р. № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text>
21. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: монографія. Одеса: Асторопринт, 2005. 280 с.
22. Дяченко Н. П. Вплив прогностичної інформації на підготовку та прийняття рішень в управлінні. *Ефективність державного управління*. 2013. Вип. 34. С. 254-259. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2013\\_34\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2013_34_30)
23. Дяченко Н. Прогнозні оцінки динаміки впровадження електронного урядування в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 2. С. 134-142. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums\\_2013\\_2\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_2_20)
24. Дяченко Н. Застосування соціально-політичного прогнозування під час формування державної кадрової політики. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 1. С. 203-210. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums\\_2013\\_1\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2013_1_28)

- 25.Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації Семенченко А. І, Серенок А.О.]. Київ. 2017. 72 с.
- 26.Електронний майданчик «Держзакупівлі. Онлайн». URL: <https://www.dzo.com.ua>
- 27.Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. *Державне будівництво*. 2012. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu\\_2012\\_2\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2012_2_7).
- 28.Ємельяненко О.М. Традиційний уряд та електронний уряд: концептуальні відмінності. Віче. Журнал Верховної Ради України. 2008. № 2. С.20-22.
- 29.Ємельяненко О.М. Електронна демократія та електронний уряд у сучасному світі. *Сучасна українська політика. Збірник наукових праць*. Вип.. 12. К., 2008. С.242-250.
- 30.Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / укладач Р. Б. Кобець 2-ге вид., пер. і доп. Київ, 2015. 57 с. URL: [https://issuu.com/e-governanceacademy/docs/\\_\\_\\_\\_\\_ii\\_d3b9c7680215f2](https://issuu.com/e-governanceacademy/docs/_____ii_d3b9c7680215f2)
- 31.Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська. URL: [www.dniprorada.gov.ua](http://www.dniprorada.gov.ua)
- 32.Клімушкін П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків : ХарПІ НАДУ, 2010. 312 с.
- 33.Коваль Р. А. Державне управління в інформаційному суспільстві: перспективи електронного урядування. *Економіка та держава*. 2008. № 4. С. 81-83. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde\\_2008\\_4\\_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2008_4_25).
- 34.Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. ст. 141. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

35. Мезенцев А.В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 1. С. 64-69.
36. Механізми здійснення електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади: практика впровадження. «Електронний документ: актуальні завдання та практичне впровадження» (Життєвий цикл електронного документа)»: матеріали міжнар. наук.-практ. конференції (Київ, 11-12 жов. 2012 р.). URL: <http://undiasd.archives.gov.ua/index.php?m=108>
37. Міхровська, М. С., Черноус, А. Г. Деякі аспекти впровадження електронного урядування в Україні на прикладі досвіду зарубіжних країн. *Право і суспільство*. № 2 (2). 2016. С. 122–127.
38. Мишишин В. І., Жежнич П. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Інформаційні системи та мережі*. 2011. № 699. С. 164-175.
39. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. Офіційний веб-портал. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/komitet-z-pitan-tsifrovoi-transformatsii-proviv-slukhannya-shchodo-e-demokratii-v-ukraini>
40. Мінцифри запустило портал державних послуг «Дія». Урядовий портал Єдиний веб-портал органів виконавчої влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>
41. Мукомела І. В. Першоджерела та теоретико-методологічні засади концепцій інформаційного суспільства. *Державний суверенітет і народний суверенітет в сучасних умовах: VII Тодиківські читання* : зб. тез

наук. доп. і повідомл. Міжнар. наук. конф. молодих учених, аспірантів і студентів (26-27 верес. 2014 р.) / НЮУ ім. Я. Мудрого. Харків: Права людини, 2014. С. 59-60.

42. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. Фонд «Демократичні ініціативи». URL: [https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug\\_2019](https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019).
43. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856-2019-п, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>
44. Полярна В. Л. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії / *Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф.* (м. Київ, 10 грудня 2015 р.) / Укладачі: А.А. Мельниченко, І.В. Виселко. К: ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2015. С.111-112.
45. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17>
46. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
47. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
48. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
49. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17>
50. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>

51. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
52. Про концепцію національної програми інформатизації: Закон України від 04.07.2013 №75/98-ВР; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>
53. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>
54. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16>
55. Про Стратегію сталого розвитку Україна-2020: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. Верховна Рада України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>
56. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>
57. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів від 15 травня 2013 р. № 386-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/246420577>
58. Про Суспільне телебачення і радіомовлення України: Закон України від 12.02.2021 № 1227-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1227-18#Text>
59. Про телебачення і радіомовлення: Закон України від 23.07.2021 № 3759-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3759-12#Text>
60. Програма підтримки реформ децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою. URL : <https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead>

- 61.Пропозиції Програми з Європою щодо державної політики із загальних питань створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг від 20.11.2019. URL: [https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-\\_polisi-zapyska\\_zagalni-pytannya-TSNAP\\_-20.11.2019.pdf](https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-_polisi-zapyska_zagalni-pytannya-TSNAP_-20.11.2019.pdf)
- 62.Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. вип. 2 (55). Ч. 1, С. 135-143.
- 63.Центри Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП). URL: <https://decentralization.gov.ua/cnap>
- 64.Чукот С. А. Сутність електронного уряду та принципи його організації. *Вісник НАДУ*. Київ. 2010. С. 429-433.
- 65.Чукот С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. Чукот С. А. К: 2018. 200 с.
- 66.Шуляк В. Система нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні. *Вісник Національної академії державного управління*. 2015. № 3. С. 133-142.
- 67.U-LEAD з Європою. Покращення якості надання адміністративних послуг для населення. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/>
- 68.Електронний нотаріат, е-кабінет арбітражного керуючого, реєстрація власності онлайн – Мінцифри презентувало нові проекти. URL: <https://pravo.ua/jelektronnyj-notariat-e-kabinet-arbitrazhnogo-upravljajushhego-registracija-sobstvennosti-onlajn-mincifry-prezentovalo-novye-proekty/>
- 69.Романчук О. З. Ознаки електронних послуг у демократичних конституційно-правових відносинах. *Актуальні проблеми законодавства України: пріоритетні напрями його вдосконалення: матеріали міжнародної науково-практичної конференції* (м. Одеса, Україна, 9–10

жовтня 2020 р.). Одеса: ГО «Причорноморська фундація права», 2020.  
С. 29–32.

70.Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL:  
<https://thedigital.gov.ua/>

71.Прискорення цифрової трансформації України – Уряд схвалив  
законопроект. URL: [https://thedigital.gov.ua/news/priskorennya-tsifrovoi-  
transformatsii-ukraini-uryad-skhvaliv-zakonoproekt](https://thedigital.gov.ua/news/priskorennya-tsifrovoi-transformatsii-ukraini-uryad-skhvaliv-zakonoproekt)

72.E-Government Act of 2002. URL: [https://www.justice.gov/opcl/e-government-  
act-2002](https://www.justice.gov/opcl/e-government-act-2002)

73.Recommendations to the European Council: Europe and the Global Information  
Society / Bangemann M. and others. 24–25 June, Korfu, URL: 1994.  
[https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/44dad16a-937d-4cb3-  
be07-0022197d9459/language-en](https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/44dad16a-937d-4cb3-be07-0022197d9459/language-en)



## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Розвиток системи е-урядування в Україні [авторська розробка]

№ з/п	Нормативно-правовий акт	Дата останньої редакції/прийняття та номер	Мета розробки
1.	ЗУ «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [54]	від 09.01.2007 № 537-V	Визначити основні стратегічні напрямки становлення та розвитку державного інформаційного суспільства
2.	ЗУ «Про інформацію» [51]	від 02.10.1992 № 2657-XII	Закріпити загальні законодавчі засади отримання, використання, поширення та зберігання публічної інформації. Затвердити право громадянина на інформацію в усіх сферах громадянського і державного життя. Закріпити систему інформації, її джерела. Визначити статус користувачів інформаційних суспільних відносин. Відрегулювати доступ до наявної інформації та забезпечити її охорону. Захистити громадян та взагалі суспільство України від неправдивої інформації.
3.	ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [47]	від 02.10.2021 № 2939-VI	Забезпечити прозорість та відкритість суб'єктів державних владних повноважень. Створення необхідних механізмів реалізації права фізичних та юридичних осіб на доступ до публічної інформації.
4.	ЗУ «Про захист персональних даних» [49]	від 01.06.2010 № 2297-VI	Відрегулювати правові суспільні відносини, які пов'язані із захистом і обробкою персональних даних. Захистити основоположні права і свободи особи і громадянина, в тому числі право на невтручання в особисте життя, яке пов'язане з обробкою персональних даних.

## Продовження додатка А

№ з/п	Нормативно-правовий акт	Дата останньої редакції/прийняття та номер	Мета розробки
5.	ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [50]	від 05.07.1994 № 80/94-ВР	Відрегулювати суспільні відносини у сфері захисту публічної інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах
6.	ЗУ «Про телебачення і радіомовлення» [59]	від 23.07.2021 № 3759-ХІІ	Відрегулювати роботу телерадіоорганізацій на державній території. Визначити правові, економічні, соціальні, організаційні умови функціонування телерадіоорганізацій, що направлені на втілення свободи слова, прав осіб на отримання повної, достовірної та оперативної публічної інформації, а також право на обговорення публічних питань.
7.	ЗУ «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні»	від 03.07.2020 № 2782-ХІІ	Створити законодавчі основи діяльності преси, встановити державні гарантії свободи друкованих засобів масової інформації відповідно до вимог законодавства України
8.	ЗУ «Про державну таємницю»	від 24.10.2020 № 3855-ХІІ	Регулювати суспільні відносини, які пов'язані безпосередньо із віднесенням будь-якої інформації до державної таємниці, засекречуванням, розсекречуванням її матеріальних носіїв, а також необхідною охороною наявних державних таємниць, що має за мету захист державної безпеки.
9.	ЗУ «Про науково-технічну інформацію»	від 19.04.2014 № 3322-ХІІ	Створення в державі нормативно-правової бази для отримання та використання науково-технічної інформації
10.	ЗУ «Про телекомунікації»	від 18.11.2003 № 1280-IV	Забезпечити надання телекомунікаційних послуг в необхідному асортименті, обсязі та якості шляхом безпосереднього обмеження регулювання ринкових відносин для стимулювання ефективного функціонування відкритого і справедливого конкурентного ринку

## Продовження додатка А

№ з/п	Нормативно-правовий акт	Дата останньої редакції/прийняття та номер	Мета розробки
11.	ЗУ «Про Суспільне телебачення і радіомовлення України» [58]	від 12.02.2021 № 1227-VII	Задоволення наявних інформаційних потреб громадян. Залучення суспільства до обговорення гострих соціально-політичних питань, а також сприяти формуванню громадянської думки
12.	ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [52]	від 04.02.1998 № 75/98-ВР	Забезпечення осіб своєчасною, достовірною та повною публічною інформацією на підставі широкого використання наявних інформаційних технологій, а також забезпечення інформаційної безпеки України
13.	ЗУ «Про Національну програму інформатизації» [53]	від 04.02.1998 № 74/98-ВР	Забезпечення осіб своєчасною, достовірною та повною публічною інформацією на підставі широкого використання наявних інформаційних технологій, а також забезпечення інформаційної безпеки України
14.	ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [48]	від 22.05.2003 № 851-IV	Встановити важливі організаційно-правові основи е-ментообігу та використання е-ментів
15.	ЗУ «Про електронні довірчі послуги» [46]	від 05.10.2017 № 2155-VIII	Врегулювати відносини у сферах надання е-довірчих послуг та е-ідентифікації
16.	Розпорядження Кабміну України «Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації» [56]	від 8 листопада 2017 р. № 797-р	Зформувати політичні, організаційні, технологічні та ідеологічні умови розвитку е-демократії, з метою зростання долучення громадян України до комунікації, співпраці з державними органами, контролю за виконанням задач, участі у виробленні інформаційної політики, а також для узгодження стандартів державної політики з європейськими стандартами

Київський національний торговельно-економічний університет  
Кафедра публічного управління та адміністрування

**РЕФЕРАТ**  
**ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**  
на тему:  
**РОЗВИТОК СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В**  
**УКРАЇНІ**

Студентки 2 курсу, 5мз групи,  
спеціальності 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
спеціалізації «Публічне  
управління та адміністрування»

---

*(підпис студента)*

Бекчанової  
Дарини  
Олександрівни

Науковий керівник  
канд. екон. наук

---

*(підпис керівника)*

Ільїна  
Анастасія  
Олександрівна

Гарант освітньої програми  
канд. екон. наук, доцент

---

*(підпис гаранта)*

Дьяченко  
Ольга  
Володимирівна

Київ 2021

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (найменувань), одного додатка. Основний зміст роботи викладено на 42 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 3 таблиці, 3 рисунки.

Метою роботи є визначення пріоритетних напрямків розвитку системи електронного урядування в Україні.

Виходячи із мети дослідження, було поставлено наступні завдання:

- розкрити сутність та основні ознаки системи е-урядування;
- визначити організаційно-правові засади та головні цілі впровадження системи е-урядування;
- дослідити загальні основи розвитку системи е-урядування в Україні;
- проаналізувати ефективність впровадження елементів системи е-урядування в Україні;
- виявити можливість використання інноваційних підходів до формування системи е-урядування в умовах сучасної кризи згідно зарубіжного досвіду;
- навести можливі шляхи модернізації напрямків розвитку системи е-урядування в Україні.

Об'єкт дослідження – процес формування та функціонування системи електронного урядування в Україні.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та прикладні основи забезпечення розвитку публічно-приватного партнерства в Україні.

Методологічною основою дослідження є загальнонаукові (діалектичний матеріалізм, аналіз і синтез) і спеціальні методи пізнання (метод порівняльного правознавства, формально-логічний, системно-структурний, метод тлумачення, формально-юридичний).

У першому розділі визначено сутність та основні ознаки системи електронного урядування, розглянуто організаційно-правові основи та головні цілі впровадження системи електронного урядування.

У другому розділі охарактеризовано загальні засади розвитку системи електронного урядування в Україні, проаналізовано ефективність впровадження елементів системи електронного урядування в Україні.

У третьому розділі сформульовано інноваційні підходи до формування системи електронного урядування в умовах кризи згідно зарубіжного досвіду, надано пропозиції щодо модернізації напрямків розвитку системи електронного урядування в Україні.

Одержані результати можуть стати основою для наступних наукових досліджень з питань становлення, розвитку та впровадження е-урядування на державному і на регіонально-місцевому рівнях. Також отримані результати можуть використовуватись органами публічної державної влади, а також органами місцевого самоврядування в ході формування та розвитку механізмів втілення державної політики України у сфері е-урядування.

## АНОТАЦІЯ

**Бекчанова Дарина Олександрівна**

### **Розвиток системи електронного урядування в Україні**

У випускній кваліфікаційній роботі на основі аналізу робіт українських та зарубіжних науковців, а також окремих нормативно-правових актів опрацьовано питання розвитку інформаційного суспільства як наслідку розвитку системи електронного урядування. Проаналізовано дієвість окремих нормативно-правових актів України, що регулюють розвиток системи електронного урядування. З використанням даних Міністерства цифрової трансформації України проаналізовано ефективність впровадження елементів системи електронного урядування в Україні. За результатами опрацювання зарубіжного досвіду щодо моделей побудови державного управління визначено шляхи вдосконалення розвитку системи електронного урядування в Україні.

*Ключові слова:* електронне урядування, інформаційне суспільство, електронний уряд, ІКТ, електронні послуги, електронна демократія.

## SUMMARY

**Bekchanova Daryna Olexandrivna**

### **Development of E-Governance system in Ukraine**

In the final qualification work on the basis of the analysis of works of the Ukrainian and foreign scholars, and also separate regulatory legal acts the questions of development of an information society as a consequence of development of e-governance system are developed. The effectiveness of certain normative legal acts of Ukraine regulating the development of the e-governance system is analyzed. Using the data of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine, the effectiveness of the implementation of elements of the e-governance system in Ukraine is analyzed. Based on the results of elaboration of foreign experience on models of public administration construction, the ways to improve the development of the e-governance system in Ukraine have been identified.

*Key words:* e-governance, information society, e-government, ICT, e-services, e-democracy.



## ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

пл. Лесі Українки, 1, м. Київ, 01196, тел./факс 286-83-64  
E-mail: dszn.koda@gmail.com Код ЄДРПОУ 03193459

### РЕЦЕНЗІЯ

на випускну кваліфікаційну роботу  
студентки Бекчанової Дарини Олександрівни  
2 курсу 5м заочної форми навчання  
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»  
на тему «**Розвиток системи електронного урядування в Україні**»

Випускна кваліфікаційна робота виконана на тему, яка є актуальною для сфери публічного управління у сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства. Виконана робота за змістом відповідає завданню в повному обсязі. Студентка продемонструвала достатній рівень володіння теоретичним матеріалом щодо сутності та основних ознак системи електронного урядування в Україні та вміння застосовувати цей матеріал у процесі реального дослідження.

У роботі досліджені особливості розвитку та функціонування системи електронного урядування в Україні. Проаналізована ефективність впровадження елементів системи електронного урядування в Україні. Визначені шляхи вдосконалення розвитку системи електронного урядування в Україні. При написанні випускної кваліфікаційної роботи студентка використовувала різні методи дослідження та продемонструвала вміння аналізувати і систематизувати зібрану інформацію, а також робити самостійні висновки та пропозиції.

Якість оформлення випускної кваліфікаційної роботи можна вважати задовільною. Основні вимоги щодо оформлення матеріалу враховані. Слід відзначити деякі несуттєві порушення стилю викладення матеріалу, який в окремих місцях роботи є ненауковим. В цілому матеріал роботи викладено послідовно і логічно у відповідності до методичних рекомендацій.

Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту, а студентка Бекчанова Дарина Олександрівна – на присвоєння освітнього ступеня магістр за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Рецензент:  
Директор департаменту,  
кандидат соціологічних наук, доцент



Ігор МЕЦАН

Завідувачу кафедри публічного  
управління та адміністрування  
Новіковій Н.Л.

### **Заява**

Я, Бекчанова Дарина Олександрівна, повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Розвиток системи електронного урядування в Україні» 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.



«15» листопада 2021 року

\_\_\_\_\_ (підпис)



## Згода

Я, Бекчанова Дарина Олександрівна, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: “Розвиток системи електронного урядування в Україні” 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.



«15» листопада 2021 року

Підпис

(Бекчанова Д.О.)

Прізвище, ініціали