

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
бакалавра**

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В  
УКРАЇНІ**

Виконав: студентка 4-го курсу,  
групи 6.2819-пуа  
спеціальності 281 «Публічне управління та  
адміністрування»  
освітньо-професійної програми «Публічне  
управління та адміністрування»  
Т.Ю. Прокопенко

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління, доцент,  
к.філос.н. Широбокова О.О.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, к.філос.н. Ель Гуессаб К.

Запоріжжя – 2023

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління  
Кафедра соціальної філософії та управління  
Рівень вищої освіти бакалавр  
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»  
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії та  
управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 року

**З А В Д А Н Н Я**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Прокопенко Тетяні Юріївні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи \_\_\_\_\_ Впровадження електронного урядування в Україні \_\_\_\_\_

керівник роботи Широбокова Ольга Олександрівна, к.філос.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «08» лютого 2023 року № 261-с

2. Строк подання студентом роботи 15 червня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Легеца Є.О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Journal.ScienceRise: Juridical Science*. 2018. № 2. С. 8-15.; Електронна демократія. Біла книга державної політики / під ред. С. Панцир. Київ: Відродження, 2015. 43 с.; Дубов Д.В. Основи електронного урядування. навчальний посібник. Центр навчальної літератури. Київ: 2012. 176 с.; Бачило І.Л. Правова платформа побудови електронної держави. *Інформаційне право*. 2018. № 4. С. 3 — 8.; Загаєцька О. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні. *Міжнар. наук. фаховий журнал. Електронне урядування*. 2010. №1. С.43-52.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Дослідити аналіз сучасного стану електронного урядування в Україні. 2. Встановити уточнення основних понять дослідження. 3. Визначити етапи впровадження електронного урядування. 4. Дослідити моделі електронного урядування. 5. Проникнути у світовий огляд електронного урядування. 6. З'ясувати правове регулювання електронного урядування. 7. Визначити аналіз проблем та недоліків електронного урядування. 8. Встановити рекомендації щодо вдосконалення електронного урядування в Україні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ   | Прізвище, ініціали та посада консультанта                          | Підпис, дата   |                  |
|----------|--|----------------|------------------|
|          |  | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 08.02.2023     | 08.02.2023       |
| Розділ 2 | Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 30.03.2023     | 30.03.2023       |
| Розділ 3 | Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління | 28.04.2023     | 28.04.2023       |

7. Дата видачі завдання 08 лютого 2023 року

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Термін виконання етапів роботи | Примітка        |
|-------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| 1.    | Вибір теми кваліфікаційної роботи   | Листопад – грудень 2023        | <i>виконано</i> |
| 2.    | Бібліографічний пошук               | Січень – лютий 2023            | <i>виконано</i> |
| 3.    | Розробка основних положень роботи   | Січень – лютий 2023            | <i>виконано</i> |
| 4.    | I розділ                            | Лютий – березень 2023          | <i>виконано</i> |
| 5.    | II розділ                           | Березень – квітень 2023        | <i>виконано</i> |
| 6.    | III розділ                          | Квітень – травень 2023         | <i>виконано</i> |
| 7.    | Систематизація висновків            | Травень 2023                   | <i>виконано</i> |
| 8.    | Нормоконтроль                       | Травень 2023                   | <i>виконано</i> |

Студент \_\_\_\_\_ Т.Ю. Прокопенко

Керівник роботи \_\_\_\_\_ О.О. Широбокова

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ І.С. Цапліна

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 52 сторінок, 41 позицій у літературі.  
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ, ДІЯ,  
ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДПИС

*Мета дослідження* полягає в процесі впровадження електронного урядування в Україні, а також визначення напрямів вдосконалення електронного урядування

*Об'єкт дослідження:* впровадження електронного урядування в Україні: проблеми, недоліки та шляхи їх подолання.

*Предмет дослідження:* аналіз впровадження електронного урядування в Україні: досягнення, проблеми та перспективи.

*Методи дослідження:* конкретизація, індукція, дедукція, синтез

*Гіпотеза:* Якщо будуть розроблені та впроваджені належні методологічні засади для електронного урядування в Україні, то це сприятиме поліпшенню взаємодії між урядом та громадянами, забезпечить зручний доступ до державних послуг та інформації, зменшить адміністративні витрати та підвищить рівень задоволеності громадян від урядових послуг.

*Висновки:* 1. Методологічні засади впровадження електронного урядування в Україні зосереджуються на концептуальному підґрунті, який базується на принципах міжнародних організацій, таких як Набір інструментів цифрового уряду ОЕСР та звіти про цифровий розвиток, забезпечуючи комплексну оцінку та розвиток електронного урядування в країні.

2. Теоретичні аспекти впровадження електронного урядування розкривають основні концепції та принципи цифрового трансформування в управлінні, надаючи теоретичну базу для ефективного впровадження та розвитку електронного урядування.

3. Праксеологічні засади впровадження електронного урядування в Україні зумовлюють активну взаємодію між теорією та практикою, сприяючи розробці ефективних стратегій, методик та інструментів для успішної реалізації електронного урядування та досягнення позитивних результатів у сфері публічного управління.

## SUMMARY

The qualifying paper consist of 52 pages and items in the references.

ELECTRONIC GOVERNANCE, ELECTRONIC DEMOCRACY, DIJA, ELECTRONIC SIGNATURE.

*The purpose of research* is the process of electronic governance implementation in Ukraine, as well as direction determination for improving electronic governance.

*The target of research:* the implementation of electronic governanc in Ukraine: problems, disadvantages, and ways to overcome them.

*The scope of research:* the analysis of electronic governance implementation in Ukraine: achievements. problems. and prospets.

*Research design:* concretization. induction deduction. and synthesis.

*Hypothesis:* If proper methodological backgrounds for electronic governance in Ukraine are developed and implemented, it will contribute to the improvement of interaction between the government and citizens, provide convenient access to government services and information, reduce administrative costs, and increase the level of citizen satisfaction with gornment services.

*Conclusions:* 1. Methodological backgrounds of electronic governance implementation in Ukraine focus on a conceptual foundation that is based on the international organization principles. such as reports on digital development, providing a comprehensive assessment and development of electronic governance in the country.

2. Theoretical aspects of electronic governance implementation reveal the main concepts of digital transformation providing a theoretical background for the effective electronic governance implementation.

3. Active interaction between the theory and practice of electronic governance implementation in Ukraine on praxeological backgrounds contributes to the development of effective strategies, techniques and tools for achieving success in public administration.

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| ВСТУП.....   | 6  |
| РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО<br>УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....  | 10 |
| 1.1. Аналіз сучасного стану електронного урядування в Україні.....   | 10 |
| 1.2. Уточнення основних понять дослідження: електронне урядування,<br>електронний підпис, публічне управління, публічне адміністрування,<br>електронний документообіг..... | 12 |
| 1.3. Етапи впровадження електронного урядування.....   | 14 |
| РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....  | 20 |
| 2.1. Моделі електронного урядування.....   | 20 |
| 2.2. Світовий огляд електронного урядування.....   | 25 |
| 2.3. Правове регулювання електронного урядування.....  | 29 |
| РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО<br>УРЯДУВАННЯ.....  | 34 |
| 3.1. Аналіз проблем та недоліків електронного урядування в Україні.....  | 34 |
| 3.2. Рекомендації щодо вдосконалення електронного урядування в Україні...37  |    |
| ВИСНОВКИ.....  | 46 |
| СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....   | 48 |

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Електронне урядування є важливою складовою розвитку держави в сучасному світі. У зв'язку з цим, актуальність дослідження електронного урядування в Україні виявилася невизначеною за аналізом факторів, які впливають на ефективність та якість електронного урядування в країні.

Також, дослідження може застосувати проблеми та перешкоди, що заважають розвитку електронного урядування в Україні, а також шляхи їх подолання. Крім того, дослідження може допомогти розробити ефективні механізми та інструменти для забезпечення якісного та доступного електронного урядування.

Також, важливо дослідити досвід країн-лідерів у галузі електронного урядування та використати його для покращення розвитку в Україні. Дослідження також може відповідати на питання щодо ефективності витрат на розвиток електронного урядування та його впливу на зменшення корупції та підвищення рівня довіри громадян до державних інституцій.

*Проблемна ситуація.* Україна стикається з великими викликами у сфері урядування, зокрема, відсутністю ефективних інструментів взаємодії між урядом та громадянами. Традиційні методи комунікації та надання послуг відомствами часто призводять до незручностей для громадян, таких як великі черги, складні процедури та відсутність доступної інформації. Це призводить до незадоволення громадян і втрати довіри до держави.

Однак, існує потенціал для поліпшення ситуації через впровадження електронного урядування. Електронне урядування передбачає використання сучасних технологій та електронних каналів зв'язку для спрощення взаємодії між урядом та громадянами. Проте, в Україні поки що недостатньо розроблені методологічні засади для ефективного впровадження електронного урядування.

Проблемна ситуація полягає в тому, що в Україні відсутні чіткі стратегії, нормативно-правова база та методики впровадження електронного урядування. Відсутність цих методологічних засад призводить до хаотичного впровадження

окремих електронних сервісів та систем, що не забезпечує їх взаємодію та інтеграцію. Це створює проблеми для громадян, які змушені перемикатися між різними платформами та заповнювати багато дублюючої інформації.

Така ситуація ускладнює доступ громадян до послуг та інформації, а також збільшує адміністративні витрати для урядових органів. Крім того, відсутність чіткої методології впровадження електронного урядування утруднює оцінку його ефективності та впливу на якість життя громадян.

Отже, необхідно провести дослідження та розробити методологічні засади для впровадження електронного урядування в Україні з метою забезпечення більш зручної та ефективної взаємодії між урядом та громадянами, зменшення адміністративних витрат та покращення загального рівня надання державних послуг.

*Об'єктом дослідження* є впровадження електронного урядування в Україні: проблеми, недоліки та шляхи їх подолання.

*Предмет дослідження*: аналіз впровадження електронного урядування в Україні: досягнення, проблеми та перспективи

*Мета дослідження* полягає в процесі впровадження електронного урядування в Україні, а також визначення напрямів вдосконалення електронного урядування.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких *завдань*:

- Дослідити аналіз сучасного стану електронного урядування в Україні.
- Встановити уточнення основних понять дослідження.
- Визначити етапи впровадження електронного урядування.
- Дослідити моделі електронного урядування.
- Проникнути у світовий огляд електронного урядування.
- З'ясувати правове регулювання електронного урядування.
- Визначити аналіз проблем та недоліків електронного урядування.
- Встановити рекомендації щодо вдосконалення електронного урядування в Україні.



*Гіпотеза дослідження:* Якщо будуть розроблені та впроваджені належні методологічні засади для електронного урядування в Україні, то це сприятиме поліпшенню взаємодії між урядом та громадянами, забезпечить зручний доступ до державних послуг та інформації, зменшить адміністративні витрати та підвищить рівень задоволеності громадян від урядових послуг.

*Структура роботи:* кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

### 1.1. Аналіз сучасного стану електронного урядування в Україні

Електронне урядування є формою організації державного управління, яка використовує інформаційно-комунікаційні технології для підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування. Це сприяє формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян[14].

Головною метою електронного урядування є надання громадянам різноманітних адміністративних послуг в режимі онлайн. Це означає, що громадяни можуть отримати потрібну інформацію або адміністративну послугу від державних органів чи органів місцевого самоврядування в будь-який час і незалежно від місцезнаходження. Електронне урядування є адаптацією державного управління до вимог інформаційного суспільства та передбачає інтерактивну взаємодію між державою та громадянами за допомогою системи зворотного зв'язку.

Також, важливим завданням розвитку електронного урядування є вирішення ряду проблем, таких як сумісність технологічних рішень, національна безпека, збереження національної самобутності та привабливості, а також надійність системи у разі технічних збоїв.

Незважаючи на активний розвиток електронних послуг в Україні, деякі адміністративні послуги все ще вимагають фізичної присутності громадян. Проте, електронне урядування постійно розвивається, спрямовуючись на те, щоб максимально зручно та доступно надавати послуги громадянам у цифровому форматі[21].

З 2014 року в Україні діє Державне агентство з питань електронного урядування, яке сприяє розвитку електронного урядування в країні. Однією зі складових цього процесу є запровадження електронної ідентифікації. Закон "Про електронні довірчі послуги", прийнятий у жовтні 2017 року, визначає поняття електронної ідентифікації, ідентифікаційних даних особи та процедури ідентифікації особи.

У листопаді 2017 року відбувся форум, на якому представники органів державної влади України та міжнародних проектів обговорювали систему взаємодії державних реєстрів та інформаційно-технологічні інструменти для поліпшення адміністративних послуг. У грудні 2017 року була запущена електронна послуга системи "Трембіта", пов'язана з державною реєстрацією договорів земельної оренди[16].

17 січня 2018 року була ухвалена "Концепція розвитку цифрової економіки в Україні до 2020 року", яка передбачає впровадження різних заходів для покращення якості урядування, забезпечення підзвітності влади та участі громади. Уряд також перейшов на електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади.

До 2021 року планується, що 95% установ обслуговування громадян надаватимуть можливість безготівкових розрахунків, а 99,9% громадян матимуть електронний цифровий підпис, інтегрований в паспорт або SIM-карту. Внесення планів з розвитку електронного урядування сприятиме також запровадження електронного голосування. Україна планує поетапно впроваджувати цю систему, щоб забезпечити більш прозорі та безпечні вибори. Вже були проведені деякі пілотні проекти з електронного голосування, але їхнє повне впровадження потребує додаткової розробки та впровадження відповідної інфраструктури та законодавства[16].

Окрім цього, уряд активно розвиває електронні сервіси та платформи для забезпечення доступу до публічної інформації та адміністративних послуг. Наприклад, портал "Дія" є центральною платформою для надання електронних

послуг, де громадяни можуть отримати доступ до різних адміністративних послуг онлайн, зокрема реєстрацію місця проживання, отримання документів та багато іншого.

Україна також активно працює над розвитком власної цифрової інфраструктури та технологій. Наприклад, запровадження 5G мережі в Україні має великий потенціал для прискорення розвитку цифрової економіки та покращення якості електронних послуг[28].

Загалом, Україна активно працює над розвитком електронного урядування, електронної ідентифікації та інших цифрових рішень, що сприятимуть покращенню доступу до адміністративних послуг та забезпеченню більш ефективного та прозорого урядування.

## **1.2. Уточнення основних понять дослідження: електронне урядування, електронний підпис, електронний документообіг, публічне управління, публічне адміністрування**

Публічне управління - це комплексна діяльність, спрямована на забезпечення ефективного функціонування державних органів та інституцій, з метою задоволення потреб суспільства та досягнення його стратегічних цілей. Це процес планування, організації, керування та контролю за діяльністю державних структур і ресурсів з метою забезпечення публічних послуг, захисту прав і інтересів громадян, розвитку суспільства та забезпечення стабільності і порядку[23].

В сучасному контексті публічне управління все більше орієнтується на використання електронних технологій та інформаційних систем, що призводить до поняття "електронне урядування". Електронне урядування включає в себе використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення якості та ефективності публічного управління,

спрощення взаємодії між державними органами та громадянами, а також забезпечення доступу до електронних послуг та ресурсів.

У сучасних умовах, з урахуванням стрімкого технологічного прогресу, електронне урядування набуває все більшої актуальності. Воно дозволяє покращити ефективність та прозорість процесів прийняття рішень, забезпечити широкий доступ до публічної інформації, знизити бюрократичні бар'єри та сприяти розвитку електронного взаємодії між урядом та громадянами. Правове регулювання електронного урядування є невід'ємною складовою його розвитку, оскільки воно забезпечує правову основу для функціонування та захисту прав учасників цього процесу.

Концепція "електронного урядування" є відносно новою і ще не має єдиного та повноцінного теоретичного уявлення в юридичній науці. Однак, значна кількість досліджень присвячена "електронному урядуванню", де вивчаються його принципи, значення та роль у правовому розвитку держави і суспільства. Такі дослідження аналізують результати законотворчої діяльності, які стосуються організації та функціонування "електронного урядування" в Україні. Як наслідок, вони пропонують різні напрямки поліпшення цієї діяльності, що мають на меті її вдосконалення. З урахуванням швидкого розвитку інформаційних технологій та їх впливу на суспільство, питання "електронного урядування" є дуже актуальними і вимагають подальшого вивчення та розвитку з метою досягнення оптимального функціонування та забезпечення правового прогресу[23].

Електронне урядування (е-урядування) – спосіб організації публічної влади, взаємодії органів влади, громадян та бізнесу з використанням ІКТ при наданні публічних послуг та прийнятті управлінських рішень.

Електронний підпис – це криптографічний механізм, що забезпечує автентичність, цілісність та недійсність електронних документів. Він використовується для підтвердження авторства та цілісності електронних повідомлень, транзакцій або документів у цифровому середовищі. Електронний

підпис гарантує, що інформація не була змінена після підпису, а також ідентифікує особу, яка його створила.

Електронний документообіг – це процес обміну документами, інформацією та матеріалами в електронному форматі між різними суб'єктами, включаючи державні органи, підприємства та громадян. Він передбачає використання електронних засобів комунікації, таких як електронна пошта, електронні платформи та системи електронного документообігу, для обміну, зберігання та обробки документів без використання паперового носія[27].

Публічне адміністрування – це сукупність організаційних, керівних та виконавчих функцій, які здійснюються урядовими органами для забезпечення ефективного функціонування держави та надання публічних послуг громадянам і бізнесу. Це включає управління державними ресурсами, прийняття та реалізацію рішень, розробку та виконання політик, регулювання громадських справ, а також забезпечення відкритості, прозорості та взаємодії з громадськістю.

Електронна демократія (е-демократія) – форма демократії, що забезпечує електронну підтримку демократичних інститутів і процесів, заснована на використанні можливостей ІКТ, передбачає широку та активну участь громадян і бізнесу у вирішенні суспільно важливих питань, а також залучення їх до процесу публічного управління.

### **1.3. Етапи впровадження електронного урядування**

Звертаючись до подій, що трапилися в нещодавньому минулому, варто відзначити, що Україна може похвалитися тим, що вже на початку 1980-х років вона стала однією з перших європейських країн, де були зроблені зусилля для розробки автоматизованих систем управління. Відомий український вчений В. М. Глушков (1923-1982), автор важливих праць у галузі кібернетики, математики та обчислювальної техніки, розробив концепцію проблемно-

орієнтованих програмно-технічних комплексів для інформатизації, комп'ютеризації та автоматизації господарської та оборонної діяльності в СРСР.

Під його керівництвом була розроблена теорія автоматизації управлінських рішень і запропонована програма "Загальнодержавна автоматизована система збору та обробки інформації для обліку, планування та управління народним господарством" (далі – ЗДАС) (Глушков & Валах 1981). Проте, ця ідея не знайшла підтримки у державному керівництві СРСР до його розпаду, головним чином через нерозуміння щодо перспективності та прибутковості проекту ЗДАС, незважаючи на те, що протягом 15 років витрати на її впровадження в п'ять разів перевищили би прибуток. Також, зазначена програма не знайшла активного втілення в практиці державного управління, що було характерним для консервативного процесу формування радянської держави.

Поява комунікативних технологій на початку 1990-х років, з розпадом СРСР та незалежністю України, настав новий етап в розвитку комунікативних технологій. Завдяки відкриттю ринку і зростаючій доступності комп'ютерів та Інтернету, українське суспільство отримало можливість активно використовувати нові технології комунікації.

В цей період з'явилися перші українські інтернет-провайдери, які надавали доступ до світової мережі. Кількість користувачів Інтернету поступово зростала, і з'явилися перші веб-сайти та електронні поштові сервіси в Україні. Інтернет став платформою для обміну інформацією, комунікації та створення нових проектів.

Також у цей період з'явилися перші мобільні телефони в Україні. Популярність мобільних зв'язку швидко зростала, і вони стали невід'ємною частиною повсякденного життя людей. Комунікація за допомогою мобільних телефонів стала широко поширеною, а велика кількість операторів зв'язку почала працювати на українському ринку.

За останні два десятиліття розвиток комунікативних технологій в Україні швидко прогресував. Інтернет став доступним для більшої частини населення, з'явилися нові технології зв'язку, такі як соціальні мережі, месенджери та відеозв'язок. Ці технології значно полегшили спілкування, обмін інформацією та розвиток бізнесу в Україні.

Слід також зазначити, що в Україні працює активна ІТ-індустрія, яка сприяє розвитку комунікаційних технологій. Багато українських компаній займаються розробкою програмного забезпечення, мобільних додатків, веб-сайтів та інших інноваційних проектів у сфері комунікацій.

Однак, варто також відзначити, що розвиток комунікативних технологій також став викликом в сфері кібербезпеки. З появою нових технологій з'явилися нові загрози, пов'язані зі зловживанням особистою інформацією, кібератаками та іншими формами кіберзлочинності. Україна активно працює над вирішенням цих проблем та покращенням кібербезпеки в цифровому просторі.

Загалом, комунікативні технології в Україні пройшли великий шлях розвитку, ставши невід'ємною частиною життя суспільства. Їх вплив на спілкування, бізнес та культуру суттєво змінився протягом останніх десятиліть, і ймовірно, що цей розвиток продовжиться і надалі.

На мою думку, можна виділити такі хронологічні фази розвитку електронного урядування в Україні. Перший період, що тривав з 1990 до 1998 року, характеризувався осмисленням ролі нових технологій у внутрішньо-організаційній та зовнішньо-організаційній діяльності організацій і установ (бізнес, органи влади на всіх рівнях, окремі громадяни).

Другий період, що тривав з 1999 до 2006 року, характеризувався вивченням зарубіжного досвіду інформатизації та електронного урядування як у наукових колах, так і на практиці.

Проводилися пошуки найбільш доцільних моделей електронного суспільного устрою та спроби їх впровадження в українській реальності. В цей період також проводилася загальна інформатизація.



Третій період, що тривав з 2007 до 2010 року, був відмічений активними дискусіями як науковців, так і практиків, щодо питань інформатизації, інформаційної нерівності та можливостей її подолання, невідповідності резервів регіонів і центральних органів влади, доцільних вітчизняних моделей електронної взаємодії між органами влади. Протягом цього історичного етапу було реалізовано значну кількість проектів, спрямованих на побудову електронної взаємодії між областями та регіонами. Також широко проводилися "Дні електронного урядування", які залучали велику кількість політиків, практиків, науковців та представників країн, які мали успішний досвід розвитку електронного урядування, представників ООН в Україні, керівників міністерств, проектів та міжнародних фондів, зацікавлених у впровадженні електронного урядування в Україні.

На цьому етапі було створено нову спеціальність "Електронне урядування" як напрям підготовки "Державного управління" в Національній академії державного управління при Президентіві України в 2009 році. Було розроблено освітньо-кваліфікаційну характеристику та освітньо-професійну програму підготовки магістрів з електронного урядування на основі вивчення зарубіжного досвіду. Також у 2010 році в Класифікаторі професій ДК 003:2010 була запроваджена кваліфікація "керівник організаційних систем електронного урядування" (код 1229.7). Було започатковано видання міжнародного наукового журналу "Електронне урядування", в якому науковці та практики висвітлювали найактуальніші питання електронного урядування.

Цей період був найбільш активним і успішним. Якби органи публічного управління та державної влади в Україні виявили більшу ініціативність, обізнаність та далекоглядність, то на сьогоднішній день Україні не довелося б повертатися до пошуку шляхів вирішення проблем і подолання викликів десятирічної давнини.

Як додатковий позитивний момент третього періоду можна виділити розробку та впровадження пілотних проектів, зокрема "Школи електронного

урядування". Цей проект було успішно реалізовано в органах державної влади Нововоронцовського району Херсонської області, залучаючи органи місцевого самоврядування, освітян, підприємства всіх форм власності, громадські організації та місцевих мешканців.

Аналізуючи третій період, можна зробити висновок, що якби органи публічного управління та державної влади в Україні були більш ініціативними, обізнаними та далекоглядними, то сьогоднішній день не потребував би пошуку шляхів вирішення проблем, які виникли десять років тому.

Четвертий етап електронного урядування в Україні, який тривав з 2011 до 2013 року, характеризувався значним інтересом до наукових досліджень, публікацій і технологічних і організаційно-правових процесів в цій сфері. Проте, розвиток електронного урядування не відбувався систематично, і не був застосований комплексний підхід до розвитку різних аспектів та технологій.

Важливим досягненням цього періоду стало затвердження "Концепції розвитку електронного урядування" розпорядженням Кабінету Міністрів України в 2010 році, в якій вперше використовувався термін "електронне урядування" у нормативно-правовому полі України.

П'ятий етап, що тривав з 2014 по 2018 рік, характеризувався зростаючим інтересом до проблем електронного урядування. У цей період було введено освітні програми з електронного урядування для бакалаврів та магістрів спеціальності "Публічне управління та адміністрування". Важливою подією було затвердження стандарту вищої освіти для спеціальності "Публічне управління та адміністрування" з електронним урядуванням як обов'язковою складовою.

Наразі триває шостий етап, який розпочався з 2019 року. Основними напрямками цього етапу є формування теоретичної моделі електронного урядування та застосування розумних технологій, таких як Інтернет-речей, штучний інтелект та великі дані, у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Це пов'язано з процесами цифрової трансформації

публічного управління, що відбуваються в контексті стратегії соціально-економічного розвитку Європейського Союзу та ініціативи "Цифровий порядок денний для Європи".

Як висновок до 1 розділу, можна сказати, що методологічні засади впровадження електронного урядування в Україні є важливим елементом успішної реалізації цього процесу. У даному розділі дипломної роботи було проведено аналіз сучасного стану електронного урядування, виявлено основні поняття та описано етапи впровадження.

Сучасний стан електронного урядування в Україні відображається у впровадженні електронних послуг, електронного документообігу та електронного взаємодії між державними органами та громадянами. За останні роки було зроблено значний прогрес у цих напрямках, але існує потреба в подальшому розвитку та удосконаленні системи електронного урядування.

Основні поняття, пов'язані з електронним урядуванням, включають електронну демократію, електронні послуги, публічне управління та електронний документообіг. Розуміння цих понять є важливим для розробки та впровадження ефективних стратегій електронного урядування.

Етапи впровадження електронного урядування включають аналіз потреб та оцінку готовності країни, розробку стратегій та планів, вибір технологічних рішень, створення необхідної інфраструктури, впровадження електронних послуг та постійне вдосконалення системи електронного урядування.

Впровадження електронного урядування є важливим кроком у сучасному розвитку державного управління. Воно сприяє підвищенню ефективності, прозорості та доступності державних послуг для громадян та бізнесу. Україна має значний потенціал для розвитку електронного урядування, і впровадження цього процесу відповідно до методологічних засад допоможе зміцнити довіру громадян до державних органів та забезпечити сталий розвиток країни.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

#### 2.1. Моделі електронного урядування

Враховуючи варіанти впровадження електронного урядування в різних країнах світу, можна виділити чотири основні інституційні моделі, які сформувалися для здійснення ключових функцій.

У моделі 1, яка базується на політичній та інвестиційній координації, зазвичай створюється структурний підрозділ або окрема установа в складі міністерства фінансів, економіки, бюджету, казначейства або планування. Ця структура відповідає за управління та координацію електронного урядування і має можливість безпосередньо використовувати фінансові ресурси при необхідності. Позитивним аспектом цієї моделі є те, що стратегії електронного урядування безпосередньо інтегруються в економічні стратегії країни. Однак, досвід зарубіжних країн показує, що основним недоліком може бути недостатня технічна забезпеченість при впровадженні елементів електронного урядування.

У моделі 2, яка ґрунтується на адміністративній координації, країни, що розвивають електронне урядування, спираються на міністерство державного управління (державних послуг, державного розвитку, адміністративних реформ). Це надає певну перевагу щодо впровадження програм електронного урядування у контексті програм державного розвитку та управління, а також спрощує взаємодію з процесами, пов'язаними з адміністративними реформами та децентралізацією. Недоліками цієї моделі є слабка технічна координація та складний процес фінансування програм електронного урядування.

Модель 3, відома як технічна координація, ґрунтується переважно на міністерствах, пов'язаних з технікою та технологіями - міністерство промислової політики, міністерство науки та технологій, міністерство інформаційних технологій та інші. Головною перевагою цієї моделі є наявність

достатньої кількості технічних спеціалістів, технічного обладнання та спеціалізованих знань. Країни, які розвивають електронне урядування за цією моделлю, зазвичай не мають серйозних проблем з розвитком інфраструктури електронного урядування. Крім того, такі міністерства підтримують тісні зв'язки з бізнесом та недержавними організаціями. Залучення недержавного сектору економіки до процесу впровадження електронного урядування, як показує практика, сприяє прискоренню цього процесу. Також, фінансування з недержавного сектору економіки також використовується. Основним недоліком може бути недостатнє узгодження з адміністративними процесами у державі (адміністративною реформою).

Модель 4, відома як розподілена координація або відсутність координації, передбачає, що інституційний склад електронного урядування розподілений між різними міністерствами. Іншими словами, кожне міністерство в певній мірі відповідає за впровадження електронного урядування у своїй сфері компетенції. Зазвичай програми електронного урядування фінансуються з бюджету міністерств, що призводить до невідповідності в розвитку електронного урядування між цими міністерствами. Виникають випадки, коли об'єднання двох програм електронного урядування різних міністерств призводить до фінансових витрат, які перевищують витрати на кожну окрему програму.

Зазначені чотири моделі не є виключними, вони є найбільш поширеними інституційними моделями електронного урядування. Існують також і альтернативні моделі, що не значить що вони менш досконалі або мають значні вади, насамперед вони є менш поширеними, але теж заслуговують на увагу. Крім того, в різних країнах міністерства, відомства, агенції, структурні підрозділи мають різні назви та, іноді, різні підпорядкування, тому також віднести повністю до однієї з вищезазначених моделей можна з певною мірою умовності.

Електронне урядування включає чотири основних сектори взаємодії[33]

1. Уряд до уряду (G2G): Цей сектор відноситься до взаємодії між різними урядовими органами. Включає обмін інформацією, співпрацю, обробку даних та електронні послуги між різними рівнями уряду, а також між урядами різних країн.

2. Уряд до бізнесу (G2B): Цей сектор охоплює взаємодію уряду з бізнес-сектором. Включає надання електронних послуг для бізнесу, здійснення торгівлі, електронну реєстрацію, оподаткування, ліцензування та інші електронні форми спілкування та взаємодії між урядом і підприємствами.

3. Уряд до громадян (G2C): Цей сектор охоплює взаємодію уряду з громадянами. Включає надання громадянам електронних послуг, таких як онлайн-заявки, електронна пошта, електронне голосування, електронний доступ до інформації та інші електронні сервіси для забезпечення зручності та доступності для громадян.

4. Уряд до працівників (G2E): Цей сектор включає взаємодію між урядом і його співробітниками. Включає електронні ресурси для управління кадрами, електронний доступ до внутрішніх інформаційних систем, онлайн-тренінги, електронну комунікацію між урядовими службовцями та інші електронні інструменти для поліпшення роботи урядових органів.

Ці чотири сектори електронного урядування допомагають покращити ефективність, доступність та якість послуг, які уряд надає іншим урядовим органам, бізнесу, громадянам і співробітникам.

Впровадження електронного урядування можна умовно розділити на три основних етапи.

Перший етап полягає в тому, що держава розробляє свою стратегію та тактику щодо впровадження електронного уряду. Для цього будуються основні фундаменти, які забезпечують подальшу реалізацію цього проекту. Це включає відкриття веб-сайтів державних органів, на яких розміщується інформація про їхню діяльність і основні напрямки роботи. Також вирішуються питання, пов'язані з технічним та програмним забезпеченням цих органів, і починається

робота з громадянами, спрямована на пояснення цілей електронного уряду та навчання їх використовувати можливості цієї системи для задоволення своїх потреб.

Другий етап включає подальшу інтеграцію веб-сайтів окремих органів державної влади в єдиний портал. На веб-сторінках цих органів починають впроваджуватися елементи інтерактивної взаємодії. Особлива увага приділяється формуванню набору послуг, які громадянин може отримати електронним шляхом, в режимі онлайн. Це спрощує бюрократичні процедури, зокрема, шляхом розміщення форм, бланків і замовлень, які можна заповнити та відправити без необхідності присутності громадянина.

Крім того, навігація на порталі удосконалюється. Користувач може легко переходити з однієї веб-сторінки органу державної влади або місцевого самоврядування на іншу, незалежно від рівня підпорядкування (горизонтальна навігація). Також реалізована вертикальна навігація, що означає перехід від центральних до місцевих органів державної влади. Крім того, створюється можливість зворотного зв'язку, де громадяни можуть подавати заяви, звернення, скарги, запити тощо, хоча наразі не обов'язково отримувати відповідь в режимі онлайн.

За даним етапом також розвивається мережа громадських пунктів доступу до Інтернет, щоб забезпечити більш широкий доступ громадян до електронних сервісів.

Третій етап передбачає переведення комунікації між громадянином і органами державної влади переважно в режим онлайн. Головною метою є надання електронних послуг якомога повніше (24 години на добу, 7 днів на тиждень). Також активно реалізується зворотний зв'язок, зокрема, забезпечується відповідальність органів державної влади та місцевого самоврядування за надання відповідей на звернення громадян у режимі онлайн.

Цей етап також спрямований на розвиток електронної демократії. Він включає можливість двостороннього інтерактивного спілкування, участь

громадян у обговоренні законопроектів, проектів постанов, рішень органів державної влади, обговорення кандидатів на керівні посади в органах влади та місцевому самоврядуванні, а також можливість електронного голосування та інших інструментів електронної участі громадян.

Отже, третій етап спрямований на створення широкомасштабного електронного середовища, що полегшує взаємодію громадян з органами державної влади, забезпечує доступ до електронних послуг та сприяє активному громадському участию в процесах прийняття рішень.

Визначені Дж. Фенгом вісім типів взаємодії (моделей) електронного урядування відображають різні напрямки спілкування і обміну інформацією між різними суб'єктами. Основні моделі включають:

1) Уряд до громадянина (G2C): Уряд надає державні послуги через Інтернет для задоволення потреб громадян, зокрема, шляхом надання інформації та забезпечення комунікації.

2) Громадянин до уряду (C2G): Громадяни спілкуються з урядом, зокрема, через електронну доставку, для обміну інформацією та комунікації.

3) Уряд до бізнесу (G2B): Уряд переводить угоди в електронний формат, включаючи електронні закупівлі та розробку електронного ринку для державних закупівель. Відбувається обмін інформацією та товарами.

4) Бізнес урядові (B2G): Бізнес активно взаємодіє з урядом, зокрема, через електронні угоди, електронні закупівлі та електронний продаж товарів і послуг.

5) Уряд до співробітника (G2E): Уряд впроваджує ініціативи для керування державною службою та внутрішнього зв'язку з урядовими співробітниками, включаючи електронну кадрову службу та електронний документообіг.

6) Уряд до уряду (G2G): Забезпечує електронну взаємодію між різними державними департаментами та агентствами, включаючи наповнення та



використання державних баз даних. Включає в себе внутрішній обмін інформацією та товарами.

7) Уряд до некомерційних організацій (G2N): Уряд надає інформацію та взаємодіє з некомерційними організаціями, політичними партіями та громадськими організаціями з метою обміну інформацією і спілкування.

8) Некомерційні організації до уряду (N2G): Взаємодія та комунікація між урядовими та неприбутковими організаціями, політичними партіями та громадськими організаціями, включаючи обмін інформацією та комунікацію.

Дослідник приходить до висновку, що національні ініціативи електронного урядування повинні зосередитися на цих типах взаємодії: громадянин до уряду, бізнес до уряду, уряд до некомерційних організацій, уряд до уряду та уряд до співробітника. Це дає можливість покращити ефективність спілкування та обміну інформацією між цими суб'єктами.

Моделі електронного урядування за типами взаємодії між зацікавленими суб'єктами відображають різні аспекти взаємодії між урядом, громадянами, бізнес-структурами та іншими стейкхолдерами. Вони допомагають покращити доступ до публічних послуг, спростити процедури та підвищити ефективність комунікації між цими суб'єктами. Розуміння та розробка таких моделей є важливим завданням для подальшого розвитку електронного урядування.

## **2.2. Світовий огляд електронного урядування**

Електронне урядування (е-урядування) на місцевому та регіональному рівнях є важливою складовою сучасної публічної адміністрації. Досвід зарубіжних країн у цій сфері може бути корисним для України. Надалі я наведу кілька прикладів кращих зарубіжних практик е-урядування, які можуть бути цікавими для вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні.

У Франції була розроблена система локальних державних послуг під назвою ServicePublic Local, яка дозволяє регіональним та місцевим органам

влади отримувати інформацію з офіційного урядового порталу Service-Public.fr.[22].

Офіційний урядовий портал [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) був створений у 2001 році, оновлений у 2009 році та поліпшений у 2015 році. Цей портал знаходиться під управлінням Дирекції нормативно-правової та адміністративної інформації (Dila). Він містить посилання на 11 тисяч адміністративних послуг. Service-public.fr складається з 10 основних розділів, такі як документи, соціальне здоров'я, родина, робота, та ін.

У Ліоні також існує ще один веб-портал <http://www.lyon.fr/>. На цьому порталі громадяни можуть знайти різноманітні послуги, зокрема:

1. Каталог спортивно-оздоровчих послуг для громадян
2. Онлайн соціальна книга
3. Оформлення та запис дітей до дитячих садків або навчальних закладів
4. Запис для оформлення біометричного паспорта
5. Заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження або смерть
6. Повідомлення про зміну адреси проживання
7. Пошук роботи
8. Реєстрація у виборчих списках
9. Отримання дозволу на будівництво

Така організація впровадження електронного урядування на місцевому рівні створює продуктивні умови для підвищення якості надання адміністративних та інших послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими бюджетними установами, їх посадовими чи службовими особами, а також іншими суб'єктами міста, які відповідно до закону уповноважені здійснювати владні (виконавчі та розпорядчі) функції. Це, у свою чергу, робить життя мешканців міста більш зручним і простим, зекономлює час[22].

Електронне урядування в Швейцарії є важливою складовою державного апарату та надання адміністративних послуг. Швейцарія активно використовує електронні технології для поліпшення комунікації між урядом і громадянами, а також для забезпечення зручності та ефективності у виконанні адміністративних процедур.

У січні 2007 року Федеральна рада Швейцарії представила національну стратегію електронного урядування як частину загальної стратегії інформаційного суспільства. Ця стратегія була розроблена спільно з кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ.

Головна мета стратегії полягає в тому, щоб бізнес та громадяни могли взаємодіяти з владою в електронному форматі, а влада вдосконалювала свої бізнес-процеси. Фінансування проектів зазвичай залежить від того, хто отримує більшу частину прибутку від їх реалізації, і здійснюється шляхом спільного фінансування з федерального бюджету та бюджетів кантонів.

Ключовим інструментом реалізації стратегії є каталог пріоритетних проектів, який регулярно оновлюється. Цей каталог містить заходи, що повинні бути реалізовані на координованій основі з метою поліпшення електронного урядування. Один з таких реалізованих проектів - портал доступу до електронних публічних послуг (<https://www.ch.ch>), був запущений у жовтні 2011 року.

Додатково, було розроблено сервіс для електронних форм, який надається для Конфедерації, кантонів і муніципалітетів та став популярним інструментом. Зусилля Швейцарії у сфері електронного урядування спрямовані на забезпечення зручності та ефективності для громадян та підвищення якості адміністративних послуг.

Об'єднані Арабські Емірати (ОАЕ) є федеративною державою, що складається з семи еміратів, включаючи Абу-Дабі і Дубай. ОАЕ отримали незалежність від англійського протекторату у 1971 році, і з того часу країна стрімко розвивалася, зокрема завдяки нафтовим ресурсам.

Проте, ОАЕ не обмежуються лише нафтовим сектором, але також активно використовують сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) в різних сферах життя, зокрема при взаємодії громадян з урядовими структурами та муніципалітетами.

Наприклад, портал уряду Дубай є інноваційним каналом комунікації між державою та громадськістю, який надає різноманітні державні електронні послуги (eServices) для фізичних осіб, підприємців і гостей. Цей портал також містить інформацію про всі державні відомства Дубай та їх контактні дані, діючи як віртуальний шлюз для доступу до державних послуг.

У сфері громадського контролю діє Муніципалітет Дубай, який є муніципальним органом під юрисдикцією міських служб і підпорядковується уряду Дубай. Щоб поліпшити доступ до послуг, мерія Дубая розробила проект електронного уряду, що надає 40 послуг міста через Інтернет. Нещодавно уряд Дубая запустив онлайн-опитування задоволеності клієнтів, яке орієнтоване на громадян і мешканців, і призначене для різних вікових груп і соціальних верств населення.

Таким чином, ОАЕ використовують сучасні ІКТ та електронні рішення для поліпшення доступу до державних послуг і забезпечення ефективної комунікації між урядом та громадськістю.

Уряд Абу-Дабі прагне стати одним з найкращих е-урядів у світі, працюючи на підвищення рівня задоволеності населення, яке нараховує близько 1,6 мільйона осіб. В 2005 році Виконавча Рада уряду Абу-Дабі створила Центр систем та інформації Абу-Дабі (ADSIC) з метою впровадження електронного урядування. Однією з ініціатив ADSIC у 2009 році була програма Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), яка охопила 60 державних організацій. Зараз загальнодержавна CRM платформа, яка обробляє 7000-8000 звернень на місяць, використовується 60 державними установами, а громадяни можуть звертатися до контакт-центрів 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Ця CRM платформа дозволяє урядовим департаментам співпрацювати, звертатися до громадян через кампанії та послуги доставки на основі демографічних профілів населення. Жителі Абу-Дабі можуть надавати зворотний зв'язок, повідомляти про інциденти та робити запити за допомогою різних каналів, таких як портал Абу-Дабі, Контакт-центр Уряду Абу-Дабі та інші. АДНЕТ (ADNET) є загальнодержавною мережею, яка підтримує цю платформу, і вона є першою державною системою, розміщеною в ЦОД (центрі обробки даних).

Уряд Абу-Дабі також має свій власний Інтернет-портал, відомий як Abu Dhabi eGovernment Gateway. Цей досвід впровадження е-урядування в ОАЕ може бути цікавим для України, зокрема для надання електронних послуг населенню, зокрема найбільш вразливим групам. Проте варто зазначити, що в ОАЕ існують обмеження свободи слова, і засоби масової інформації не можуть розголошувати приватні деталі про життя шейхів та багатих громадян. Крім того, у країні існує заборона на використання соціальних мереж, оскільки вони вважаються джерелом шкідливої інформації для громадян.

### **2.3. Правове регулювання електронного урядування**

Інститути публічної влади мають завдання забезпечувати баланс між інтересами громадянського суспільства, публічно-владними і суспільними інтересами, використовуючи різні методи правового регулювання, як імперативні, так і диспозитивні. В контексті правової природи електронного урядування слід розуміти, що головним принципом цієї системи є захист прав та свобод громадян і забезпечення їх законних інтересів у різних сферах. Проте принцип справедливості та рівності передбачає розгляд різних інтересів при виникненні конфлікту[1].

Сучасні суспільні відносини, включаючи електронне урядування, також ґрунтуються на принципах права як основних принципах формування та

функціонування системи. Важливо зазначити, що основні парадигми, сформовані протягом багатьох років, повинні бути застосовані й у системі штучного інтелекту. Однак проблема полягає в тому, що принципи права самі по собі можуть недостатньо забезпечити ціннісно-світоглядні підходи. Правотворчий процес стає основою для створення нових норм права, і при практичному застосуванні системи принципи права можуть бути не досить ефективними та потребувати розширення та правового регулювання з боку держави.

У процесі функціонування електронного урядування у всіх сферах суспільного життя виникають ситуації, коли інтереси різних груп суспільства конфліктують. Оптимізація цих інтересів є завданням держави. Конфлікти можуть виникати із самою державою, органами публічної влади та громадянами.

Давайте розглянемо приклад у контексті пандемічної загрози. Органи влади використовували електронне урядування для захисту громадського здоров'я, що є суспільним інтересом. Для цього було необхідно обмежити права окремих громадян, і технічні засоби використовувалися для контролю їх самоізоляції. Застосунок "Дій вдома" мав функціонал, який включав підтвердження місця проходження самоізоляції через геолокацію, фотопідтвердження перебування, екстрений виклик на гарячу лінію МОЗ України та моніторинг розвитку симптомів[17].

Однак, при використанні такого застосунку виникає питання щодо обмеження прав громадян. Незважаючи на те, що обмеження вибору між спеціалізованою ізоляцією та самоізоляцією через використання застосунку передбачалося Постановою КМУ №211 від 11 березня 2020 року, все ж це обмеження може бути предметом обговорення щодо його правомірності.[27]

Оцінка правомірності обмеження зазвичай вимагає аналізу конституційних принципів, законодавчих актів та захисту прав людини. Це складний процес, який включає забезпечення балансу між захистом суспільних

інтересів та забезпеченням основних прав і свобод громадян. Оцінка правомірності обмежень зазвичай здійснюється судами або іншими незалежними органами для забезпечення справедливого і ефективного функціонування електронного урядування та захисту прав громадян.

Так, електронне урядування може виконувати функцію забезпечення суспільного блага. Ця система і технологічні процедури спрямовані на формування необхідних суспільних відносин і задоволення суспільних потреб.

Суспільне благо може розглядатися як будь-який товар або послуга, які задовольняють таку вимогу: якщо їх споживає будь-який індивід з групи, то їх можуть споживати й всі інші члени групи. Однак, особливістю суспільного блага є те, що кожен член суспільства у разі потреби може використовувати його необмежену кількість разів, а саме це благо формує і виробляє держава.

Концепція глобальних суспільних благ виходить за рамки індивідуального рівня і може бути ефективною, якщо враховується концепція добробуту. "Хороше життя" або "добре життя" існує не лише на індивідуальному рівні, а й у життях спільнот, які формують люди. Успішне забезпечення глобальних суспільних благ залежить від визнання того, що "хороше життя" спільнот, утворених людьми, є необхідною складовою "хорошого життя" окремих осіб.

Таким чином, електронне урядування може впливати на формування суспільного блага шляхом забезпечення раціонального розподілу ресурсів, забезпечення доступу до послуг та забезпечення ефективного функціонування суспільства в цілому[39].

Синергетичність є третьою особливістю правової природи електронного урядування. Вона полягає в складності прогнозування тенденцій розвитку системи. Технологічний та інформаційний прогрес встановлюють поштовх для правового регулювання та оновлення системи електронного урядування. Проте, точне прогнозування розвитку електронного урядування є складним завданням, оскільки нові можливості, труднощі та перешкоди не завжди можна

передбачити наперед. Крім того, суспільно-політична реальність створює додаткові завдання для електронної системи урядування.

Повномасштабне вторгнення на нашу територію призвело до зміни суспільної реальності. З'явилася необхідність вирішення міграційних, економічних, військових, правоохоронних і цивільних проблем. У деяких регіонах, де органи публічної влади не мали можливості здійснювати фактичну діяльність, адміністративна система публічного управління зазнала руйнування. Електронне урядування стало єдиним засобом подолання цих проблем, принаймні на короткостроковий період часу.

Так, в сучасному етапі електронне урядування знаходиться в точці біфуркації, що означає, що його подальший розвиток є непередбачуваним. Це зумовлено впливом багатьох факторів, і ми не можемо точно передбачити, який з них стане ключовим і визначальним для майбутнього розвитку системи електронного урядування.

Як висновок можна сказати, що правова природа електронного урядування проявляється в його методологічній інструментальності, яка забезпечує можливості державно-управлінської діяльності в різних сферах. Це включає захист прав, свобод і законних інтересів громадян, вирішення конфлікту інтересів, створення суспільного блага та надання доступу до ресурсів для загального користування. Електронне урядування ґрунтується на синергетичних підходах, що означає, що його подальший розвиток та можливості є непередбачуваними. Такий підхід враховує недостатню можливість точного прогнозування розвитку системи, оскільки він залежить від багатьох факторів та динаміки технологічного прогресу.

Як висновок до 2 розділу, можна виокремити, що електронне урядування (е-урядування) є актуальною темою в сучасному світі, яка отримала широке визнання через свій потенціал у поліпшенні державного управління та наданні послуг громадянам. Досліджуючи теоретичні аспекти е-урядування в Україні,



важливо враховувати світовий огляд цього явища, а також моделі та правове регулювання, що належності цій сфері.

Світовий огляд електронного урядування на прикладі декількох країн дає змогу отримати унікальний погляд на різноманітність підходів до впровадження та розвитку е-урядування. Країни, такі як Естонія, Сінгапур, Швеція та Данія, вважаються прикладами успішного впровадження е-урядування, оскільки вони досягли значних покращень у рівні надання електронних послуг та забезпеченні ефективного державного управління.

Україна також прагне розвивати е-урядування та впроваджувати його принципи для поліпшення якості державного управління та спрощення взаємодії з громадянами. Одним із ключових аспектів е-урядування в Україні є створення цифрових платформ та порталів, які надають доступ до різноманітних державних послуг. Наприклад, система "Дія" в Україні забезпечує можливість громадянам отримувати електронні послуги, звертаючись до одного центру, що спрощує процедуру отримання документів та послуг.

Однак, на шляху впровадження е-урядування в Україні все ще існують виклики. Одним з них є необхідність вдосконалення правового регулювання, яке б забезпечувало безпеку та конфіденційність електронних послуг. Також важливо забезпечити доступність цифрових технологій для всіх верств населення, зокрема для людей похилого віку та малозабезпечених груп населення.

Висновок полягає в тому, що теоретичні аспекти електронного урядування в Україні визначаються світовим оглядом, моделями та правовим регулюванням. Впровадження е-урядування має великий потенціал для поліпшення якості державного управління та надання послуг громадянам. Проте, для досягнення успіху в цій сфері необхідно продовжувати працювати над забезпеченням безпеки електронних послуг та забезпеченням доступності цифрових технологій для всіх верств населення.

## РОЗДІЛ 3

### ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

#### **3.1. Аналіз проблем та недоліків електронного урядування в Україні**

При впровадженні електронного урядування, необхідно вирішити наступні питання:

Проблема сумісності є однією з головних перешкод при впровадженні е-урядування. Ця проблема вимагає вирішення для забезпечення ефективного впровадження електронного урядування на різних рівнях в Україні. Сумісність між різними технологіями е-урядування, що використовуються в органах державної влади та місцевого самоврядування, є ключовим фактором для реформування системи державного управління та покращення якості надання електронних послуг громадянам і бізнесу.

У контексті розвитку е-урядування та створення єдиного європейського цифрового ринку, сумісність між юридичними інструментами, бізнес-процесами, обміном інформацією та компонентами є постійним завданням для Європейського Союзу. В Україні розвиток е-урядування також відбувається на загальнодержавному, місцевому та регіональному рівнях. Проте існують проблеми, такі як різноманітне програмне забезпечення, неузгодженість дій на різних рівнях та відсутність єдиних стандартів для надання електронних послуг[25].

Концепція розвитку е-урядування в Україні має певні обмеження, оскільки акцентується на організаційній, технічній та семантичній інтероперабельності інформаційно-телекомунікаційних систем органів влади та дотриманні вимог законодавства щодо захисту інформації. Проте цей підхід не враховує загальноєвропейські принципи сумісності, такі як субсидіарність, прозорість, безпека та приватність, багатомовність, адміністративне спрощення та інші.

Для успішного впровадження е-урядування в Україні належить дотримуватися цих принципів, що допоможе подолати наявні проблеми та перешкоди, економити кошти, підтримувати якість електронних послуг та сприяти формуванню загальноєвропейського цифрового ринку.

Проблема національної безпеки полягає в тому, що зростаюча прозорість та відкритість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, завдяки сучасним системам електронного документообігу та їх взаємодіям з іншими системами, створює загрозу використання цієї інформації на шкоду суверенітету нашої країни. Особливу увагу слід приділити різноманітним кіберзлочинам, зокрема хакерським атакам на веб-сайти органів влади та місцевого самоврядування, вірусам-шпигунам, які здатні перехоплювати та передавати інформацію зацікавленим особам з інших країн, а також інформаційним війнам, що використовують сучасні ІКТ для своїх цілей.

Проблема ідентифікації громадян полягає в необхідності, щоб громадяни мали можливість проідентифікувати себе для взаємодії з органами влади. При цьому ідентифікаційний процес повинен забезпечувати збереження персональних даних та давати можливість громадянам активно брати участь у дискусіях та обговореннях через Інтернет.

Проблема національної самобутності полягає в ризику втрати нашої національної ідентичності при спробі впровадження технологій електронного урядування, які базуються на розробках зарубіжних компаній і без належного врахування особливостей нашої країни. Один з проявів цієї проблеми полягає у використанні мови користувача (переважно англійської) в цих розробках.

Проблема захисту приватності полягає в тому, що громадяни відчують недовіру до електронної взаємодії з органами влади через загрозу втрати важливих даних та неправомірного розкриття персональної інформації. Кіберзлочинність є основним фактором, що стримує їх участь. Формування різних баз даних органами державної влади та органами місцевого самоврядування без чіткого визначення умов доступу та використання цієї

інформації неминуче призведе до втрати довіри громадян до цих органів та нездатності сприймати будь-які нововведення в галузі електронного урядування.

Проблема економічної безпеки полягає в тому, що інформація і звіти українських компаній і підприємств недостатньо захищені від загроз, що виникають з боку недоброчесних конкурентів.

Проблема відповідальності полягає у тому, що більшість працівників органів державної влади і місцевого самоврядування, а також сфери обслуговування, не несуть достатньої відповідальності за надання доступу зацікавленим організаціям і громадянам до інформації про персональні дані інших громадян. Особливо це стає очевидним під час проведення виборчих та рекламних кампаній та інших подібних заходів.

Під загрозою форс-мажорних обставин перехід на повну електронну документацію без наявності резервної копії, а також навчання фахівців з різних сфер знань за допомогою сучасних ІКТ може створити небезпеку повного державного розколу. Випадкові збої у роботі обладнання (нестабільне електропостачання, системні збої в електронному документообігу, електронних чергах, е-реєстрації тощо) можуть призвести до паралізу діяльності державних органів та місцевого самоврядування. [25].

Більшість складових е-урядування показує вразливість до зовнішніх і внутрішніх загроз в умовах мережевої війни. Тому потрібно надати пріоритетну увагу наступним аспектам: розробка сучасної системи ідентифікації особистості, що відповідає світовим стандартам, і впровадження Національної системи ідентифікації на її основі. У зв'язку зі стратегічним курсом України на європейську інтеграцію, доцільно реалізувати це шляхом впровадження норм, передбачених Регламентом eIDAS. Важливим кроком в цьому напрямку є розробка "Стратегії впровадження сучасних засобів та схем електронної ідентифікації в Україні" Державним агентством України з питань розвитку електронного урядування. Варто зазначити, що кожна країна формує свій

власний шлях розвитку електронного урядування, враховуючи свою ментальність, технологічні, фінансові та інші особливості. Кількість країн, що активно впроваджують е-урядування, зростає з кожним роком.

### **3.2. Рекомендації щодо вдосконалення електронного урядування в Україні**

У червні 2018 року Світовий банк провів дослідження рівня розвитку електронного урядування в Україні. Згідно з цим дослідженням було відзначено, що перший огляд стану реформ електронного урядування на рівні центрального уряду підтвердив наявність фрагментарності в їхньому здійсненні.

Основні ініціативи, які були включені до порядку денного електронного урядування, були організовані навколо таких аспектів:

1. електронні послуги;
2. сумісність та реєстри;
3. регулятори забезпечення та інституційної структури;
4. відкриті дані та прозорість;
5. потенціал, цифрова грамотність та комунікація.

Україна активно впроваджує ключові ініціативи щодо реформ електронного урядування, і одна з них пов'язана з впровадженням платформи "Трембіта" на базі естонської X-road. Ця ініціатива є актуальною і спрямована на забезпечення сумісності та взаємодії між різними електронними системами.

Для оцінки рівня електронної трансформації управління в Україні була представлена комплексна методологія у цьому звіті. Концептуально, вона ґрунтується на трьох основних принципах: дванадцяти принципах Набору інструментів цифрового уряду ОЕСР, Звіті про цифровий розвиток 2016 (WDR 2016), щодо цифрових переваг та пріоритетів реформ інституційного управління з навчання.

Ця оцінка відображає прогрес та поточний стан реформ електронного урядування шляхом використання 18 вимірів, що групуються в 5 областей. Прогрес оцінюється на основі фактичного стану, враховуючи також стратегічні плани та нормативні акти, які визначають поточні напрями та плани розвитку.

У деяких галузях Україна продемонструвала вражаючі досягнення - у сферах кібербезпеки, доступу до ІКТ ресурсів, підключення, стратегічних документів та нормативної бази. Водночас інші галузі перебувають на початковому етапі розвитку або їхнє майбутнє ще не має чіткого прогнозу.

У сфері електронного урядування в Україні було виявлено кілька уразливих місць, які потребують уваги [41].

1. Центри обробки даних, які потребують посилення заходів безпеки;
2. Аналіз даних, де необхідно збільшити рівень захисту;
3. Забезпечення безперервності бізнесу, де потрібно вжити заходів для запобігання перебоям;
4. Закупівлі ІКТ, де слід забезпечити прозорість та безпеку процесу закупівель;
5. Ідентифікація громадян, де необхідно покращити системи персональної ідентифікації;
6. Розподіл ролей зацікавлених сторін, де потрібно встановити чіткі механізми та відповідальність;
7. Спільні платформи та послуги, де важливо забезпечити безпеку та конфіденційність інформації.

Для усунення вразливостей в електронному урядуванні України необхідно розглянути ряд важливих кроків [42]:

1) Почати процес створення консолідованих центрів обробки даних у державному секторі, що дозволить забезпечити централізоване управління та збереження даних.

2) Створити спеціалізовану одиницю або орган, який буде відповідальний за управління даними в державному секторі, це важливий крок для розробки політики, що ґрунтується на фактах.

3) Впровадити центр відновлення даних, щоб мати можливість відновити важливу інформацію у разі аварій або катастроф.

4) Створити підрозділ, який буде відповідальний за політику закупівель ІКТ на рівні центрального уряду, що дозволить забезпечити прозорість та ефективність процесу закупівель.

5) Активно заповнювати реєстри єдиної демографічної бази, щоб мати точні та актуальні дані про населення країни.

6) Чітко розмежовувати ролі та відповідальність щодо формування та реалізації політики електронного урядування, що означає узгодження підходу до впровадження спільних сервісів і платформ та визначення відповідних відповідальних сторін.

Ініціатива оцінки (eGGO) має на меті інформувати та адаптувати майбутні реформи використання ІКТ та електронних державних інструментів з такими цілями:

1) Цифровізація державних реєстрів і баз даних, щоб перевести їх у електронний формат, що забезпечить зручний доступ та обробку інформації.

2) Покращення інформаційних потоків між агенціями, щоб забезпечити швидкий та ефективний обмін даними та співпрацю між різними державними установами.

3) Впровадження спільних та галузевих електронних сервісів, що дозволить громадянам, бізнесу та місцевим урядам зручно та ефективно користуватися електронними послугами, спрощуючи процеси та забезпечуючи доступність.

4) Консолідація центрів обробки даних та створення зручного інтерфейсу з громадянами, бізнесом та місцевими урядами, щоб забезпечити єдину точку

доступу до інформації та послуг, полегшити взаємодію та підвищити зручність використання державних електронних ресурсів.

Проблеми, виявлені у контексті використання ІКТ та електронних державних інструментів, потребують наступних заходів для їх вирішення:

1. Урядові установи повинні змінити свій підхід, спрямувавши зусилля на спільне використання даних та створення резервних систем. Необхідно сприяти співпраці між установами, використовувати спільні програми та інфраструктуру.

2. Більшість адміністративних органів повинні переглянути свою ІКТ-інфраструктуру та розглянути оптимізацію свого штату ІКТ, щоб уникнути дублювання функцій та забезпечити ефективність роботи.

3. Регіональним та місцевим органам влади потрібна підтримка та розвиток потенціалу ІКТ, а національним агенціям необхідні достатні ресурси для підтримки регіонів.

4. Необхідно визначити та розмежувати ролі, пов'язані з впровадженням та життєвим циклом інформаційної бази. Потрібно мати чітке розуміння проектування інформаційних систем, їх розробки, тестування, розгортання, технічної експлуатації, надання послуг, забезпечення якості, моніторингу та оцінки.

5. Необхідно встановити стійку бізнес-модель та фінансовий механізм для впроваджених рішень. Має бути розроблений єдиний підхід до фінансового управління, щоб забезпечити стабільність та ефективне використання фінансових ресурсів.

На основі проведеного дослідження стану розвитку електронного урядування в Україні, були сформульовані такі рекомендації:

У впровадженні необхідно керуватися принципами, які були визначені в актуальному Плані дій з електронного урядування Європейського Союзу. Ці принципи є основними для забезпечення успішної реалізації електронного урядування. Основні принципи включають: [28]



1. Цифровий за замовчуванням: усі урядові процеси та послуги мають бути орієнтовані на цифрове середовище як переважний спосіб комунікації та взаємодії з громадянами та підприємствами.

2. Транскордонний за замовчуванням: впровадження електронного урядування повинно сприяти співробітництву та обміну інформацією між країнами ЄС, спрощуючи процедури та забезпечуючи безперешкодний доступ до громадянських прав та послуг.

3. Принцип одноразового введення інформації на рівні ЄС: громадяни та підприємства повинні мати можливість надати свою інформацію тільки один раз та забезпечити її використання на різних рівнях урядового апарату без необґрунтованого повторного запиту на дані.

4. Сумісність за замовчуванням: електронні системи та платформи, використовувані в електронному урядуванні, мають бути сумісними між собою, щоб забезпечити безперервну та ефективну взаємодію між різними органами влади.

5. Відкритість і прозорість: електронне урядування має бути засноване на принципах відкритості та прозорості, що дозволяють громадянам та підприємствам мати доступ до урядової інформації та процесів прийняття рішень.

6. Інклюзивність і доступність: всі громадяни, незалежно від їхніх особистих характеристик або технічних можливостей, мають мати рівний доступ до електронних урядових послуг та систем.

7. Надійність і безпека: електронне урядування повинно забезпечувати надійність та безпеку інформації, яка передається та зберігається в системах уряду. Це включає захист персональних даних громадян та підприємств, а також запобігання кібератакам та іншим загрозам безпеці.

Таким чином, впровадження електронного урядування повинно ґрунтуватися на цих принципах, щоб забезпечити успішну та сучасну реалізацію цього підходу.

Необхідно забезпечити консолідацію ІТ-проектів та програм проектування та управління потенціалом державного сектору. Важливо покращити контроль якості впроваджених ІТ-рішень. Для цього потрібно встановити єдині правила, практики і процедури для розробки всіх систем, а також забезпечити належну якість документації та планів стійкості.

Розгортання спільних послуг має відповідати ключовим керівним принципам е-урядування. Це означає, що впровадження спільних послуг повинно відбуватися з дотриманням цих принципів, які становлять основу ефективного електронного урядування.

Реформа електронного урядування повинна сприяти систематизації проектів та програм управління, пов'язаних з розробкою, впровадженням та обслуговуванням ІТ, від міністерств, підпорядкованих відомств, регіональних та місцевих органів влади до спеціалізованого центрального підрозділу або мережі підрозділів[35].

Органи державної влади мають зосередитися на стратегічному плануванні використання сучасних технологій та діджиталізації (секторальній електронній трансформації) та брати участь на етапі розробки концепцій ІТ-проектів та рішень, а також використовувати реалізовані рішення.

Державне агентство з розвитку електронного урядування (Держагентство) повинно розглянути питання про звуження своєї сфери діяльності та обов'язків, зосередившись на наданні державних послуг та виконавчій управлінській діяльності. Варто розглянути, які функції можна зберегти у самому органі влади, а які можна делегувати або передати на аутсорсинг.

У суб'єктах державного сектору повинні бути стратегічно створені агенти з трансформації електронного уряду (особи або підрозділи), які забезпечують належне здійснення діяльності в межах плану розвитку електронного уряду[36].

Особа, яка відповідає за секторальну електронну трансформацію, має мати ранг, який не нижче заступника міністра (державного секретаря). Це

визначає важливість та вплив цієї особи у процесі розробки та реалізації стратегії електронного урядування відповідно до потреб сектору.

Варто розуміти, що такі особи або підрозділи відповідають за консультування з питань реалізації політики електронного урядування і не повинні бути розташовані в оперативних підрозділах, таких як ІТ-відділи (або підрозділи, відповідальні за обслуговування ІТ-обладнання в міністерствах або агентствах). Вони мають бути агентами змін в секторі та тісно співпрацювати з Держагентством.

Необхідно чітко розмежувати інституційні мандати, пов'язані з ІТ-циклом, що включає проектування та розробку, тестування, розміщення у виробництві, технічну експлуатацію та технічне обслуговування, надання послуг, забезпечення якості, моніторинг та оцінку. Це допоможе забезпечити ясність та відповідальність у кожному етапі циклу розробки та управління ІТ-проектами.

Слід зазначити, що відділ впровадження реформ при прем'єр-міністрі має відповідати за контроль та оцінку прогресу впровадження реформ за допомогою системи показників, зокрема на основі ключових показників ефективності (КПІ). Він також повинен сприяти реалізації реформ. У своєму звіті, експерти Світового банку відзначили, що Україна на початковому етапі відзначилася швидким зростанням доступу до Інтернету, входячи до десятки країн Європи з найвищим рейтингом користувачів Інтернету. Проте, станом на 2018 рік, Україна поступалася за рівнем доступу до Інтернету своїм регіональним колегам[36].

За даними Міжнародного Телекомунікаційного союзу (ITU), Україна повільно прогресувала у подоланні цифрового розриву щодо доступу до Інтернету, з проникненням 41% у 2013 році, 43% у 2014 році та 49% до 2015 року. За різними джерелами, з 2016 по 2017 роки доступ до Інтернету в Україні переважно мав міський характер і коливався в межах 52-63%.

Індекс інклюзивного Інтернету за 2018 рік, проведений The Economist Intelligence Unit за замовленням Facebook, показав, що лише приблизно 55%

українських домогосподарств мали доступ до Інтернету. За даними DIGITAL 2022: Ukraine, в січні 2022 року в Україні було 31,10 мільйона користувачів Інтернету, що становило 71,8% від загальної кількості населення. За даними аналізу Kerios, кількість користувачів Інтернету в Україні зросла на 526 тисяч (+1,7%) з 2021 по 2022 рік.

Важливо враховувати, що проблеми, пов'язані з COVID-19, можуть впливати на дані про поширення Інтернету, тому фактична кількість користувачів може бути вищою, ніж ці опубліковані цифри.

Як висновок до 3 розділу, можна сказати, що у даному розділі дипломної роботи був проведений аналіз проблем та недоліків електронного урядування в Україні. Дослідження показали, що несвоєчасна реалізація електронного урядування, недостатня координація між органами влади та низький рівень інфраструктури є головними факторами, що гальмують розвиток цієї сфери.

За останні роки в Україні були досягнуті певні успіхи у впровадженні електронного урядування, але є деякі ключові проблеми, які потребують негайного вирішення. Серед них - недостатня свідомість населення про переваги електронних послуг, бюрократичні перешкоди та недосконалість правової бази.

З метою вдосконалення електронного урядування в Україні, рекомендується вжити такі заходи:

1. Забезпечити належну координацію між органами влади на різних рівнях і створити централізовану систему управління електронним урядуванням.

2. Розробити та впровадити комплексну програму навчання та підвищення свідомості населення про переваги та можливості електронних послуг.

3. Поліпшити правову базу, узгодивши її з міжнародними стандартами та кращими практиками інших країн.

4. Розвивати інфраструктуру електронного урядування, зокрема, створювати зручні та безпечні платформи для надання електронних послуг.

Актуальність дослідження полягає в тому, що в умовах швидкого розвитку технологій та цифрової трансформації, електронне урядування стає невід'ємною частиною сучасного суспільства. Вдосконалення електронного урядування української держави відкриватиме нові можливості для покращення якості та ефективності надання державних послуг, забезпечуючи зручність та доступність для громадян та підприємств.

Загальноприйняті рекомендації та розвиток електронного урядування стануть вагомим кроком вперед у створенні сучасної, ефективної та прозорої системи взаємодії держави та громадян. Продовження реформ у сфері електронного урядування в Україні є необхідним для побудови сильної, інноваційної та конкурентоспроможної країни у сучасному світі.

## ВИСНОВКИ

У теоретичній частині роботи було проведено аналіз моделей впровадження електронного урядування, правового регулювання та світового досвіду на прикладі інших країн. Встановлено, що електронне урядування передбачає використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для поліпшення державного управління та надання послуг громадянам. Порівняння світового досвіду дало змогу ідентифікувати кращі практики, які можна застосувати в контексті української системи електронного урядування.

У методологічній частині були визначені методи та підходи, за допомогою яких проводився аналіз сучасного стану впровадження електронного урядування, уточнення основних понять та етапів цього процесу в Україні. Використовуючи аналітичні методи, було проаналізовано наявність необхідної інфраструктури, правового регулювання, технологічні рішення та фінансові аспекти впровадження електронного урядування в країні. Цей аналіз сприяв отриманню глибокого розуміння ситуації та визначенню основних викликів і проблем, що потребують уваги.

У праксеологічній частині було проведено аналіз проблем, що виникають під час впровадження електронного урядування в Україні, та розроблені рекомендації щодо їх вдосконалення. Цей аналіз включав оцінку ефективності діючих електронних сервісів, виявлення недоліків у їх функціонуванні та запропонування шляхів покращення. Рекомендації охоплюють такі аспекти, як зміцнення правового регулювання, підвищення безпеки та конфіденційності, поліпшення технологічної інфраструктури та забезпечення доступності цифрових сервісів для всіх громадян.

Отримані результати дослідження свідчать про потенціал електронного урядування для поліпшення державного управління та надання послуг громадянам в Україні. Проте, впровадження е-урядування в країні є складним процесом, що вимагає певних зусиль та ресурсів. Необхідно посилити правове регулювання з питань безпеки, конфіденційності та захисту персональних

даних, а також забезпечити доступність цифрових технологій для всіх верств населення.

У подальшому дослідженні рекомендується звернути увагу на аналіз ефективності впровадження електронного урядування в Україні, оцінку соціально-економічних ефектів та впливу на забезпечення прав громадян. Крім того, доцільно провести порівняльне дослідження впровадження е-урядування в інших країнах з метою виявлення кращих практик та можливих шляхів вдосконалення в Україні. Здійснення подальших кроків на шляху впровадження електронного урядування українською державою допоможе забезпечити ефективне, прозоре та громадянсько-орієнтоване управління в країні.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бачило І.Л. Правова платформа побудови електронної держави. *Інформаційне право*. 2018. № 4. С. 3 - 8.
2. Берназюк. О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196-199.
3. Бойко Я.О. Напрями розвитку публічного управління. *Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи*: Т. 2: тези доповідей XI міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, Дніпро: С. 90-92.
4. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні. О.І. Архипська та ін.; За ред. С.В. Дзюби ; *Національний центр підтримки електронного урядування*. 2010. 90 с. URL: <https://www.irf.ua/files/ukr/e-gov-exp.pdf>.
5. Дубов Д.В. Основи електронного урядування. *навчальний посібник*. Центр навчальної літератури. Київ: 2012. 176 с.
6. Електронна демократія. Біла книга державної політики / під ред. С. Панцир. Київ: Відродження, 2015. 43 с.
7. Електронне урядування : опорний конспект лекцій. / Дзюба С.В. та ін.; за ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. URL : <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/425f28b5-506e-44ea-91eb-5f0751cea4f7/content>
8. Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка. Київ: 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ, 2017. 60 с.
9. Е-урядування та е-демократія : навч. посібник у 15-ти частинах. Ч.3. За заг. ред. Семенченка А.І., Дрешпака В.М. Київ, 2017. URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/xmlui/handle/123456789/3685>



10. Еганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування у Україні. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>.

11. Загаєцька О. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні. *Міжнар. наук. фаховий журнал. Електронне урядування*. 2010. №1. С.43-52

12. Загальна теорія держави і права: під. для студ. юрид. вищих навч. закладів / М.В. Цвік, О.В. Петришин, Л.В. Авраменко та ін.; за ред. д-ра юрид. Наук, проф., акад. АпрН України М.В. Цвіка, д-ра юрид. Наук, проф., акад. АпрН України О.В. Петришина. Харків: Право, 2009. 400 с.

13. Ірхин Ю.В. «Електронний уряд»: теорія і практика. *Державна служба*. 2016. №4. С. 163-173

14. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.

15. Ключевський В. І. Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.; 25.00.02 / Херсон. нац. техн. ун-т; Одеса. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Одеса: 2019. 23 с

16. Коліушко І.Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. *Інформаційне суспільство. Шлях України*. Київ : 2004. С. 138–143 URL : <https://pravo.org.ua/elektronne-uryaduvannya-shlyah-do-efektyvnosti-ta-prozorosti-derzhavnogo-upravlinnya>

17. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80#Text> (дата звернення: 04.05.2023)

18. Косарєв Т.В. Принципи реалізації концептуальних засад електронного урядування. 2018. № 14 С. 112-114

19. Котух Є. В. Електронне урядування як нова парадигма публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. С. 122–127. URL : <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=7035&i=19>

20. Кохановська О. В. Правове регулювання у сфері інформаційних відносин. Київ : Нац. акад. внутріш. справ України, 2011. 212 с.

21. Краці практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін. Київ, 2010. 144 с.

22. Легеза Є.О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Journal.ScienceRise: Juridical Science*. 2018. № 2. С. 8-15.

23. Нижній Т.В. Теоретичні засади електронного урядування / Т.В. Нижній / Інвестиції: практика та досвід. 2017. № 20. С. 112-116. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/20\\_2017/25.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/20_2017/25.pdf) (дата звернення: 04.05.2023)

24. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 05.05.2023)

25. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення. *Публічне право*. 2013. № 2. С. 99–104.

26. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. С. 276.

27. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

28. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних : Постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF> (дата звернення: 05.05.2023)

29. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V. *Відомості Верховної Ради України*. 2007. № 12. С. 102.

30. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 року №5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>.. (дата звернення: 1.05.2023)

31. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. *Верховна Рада України*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.05.2023)

32. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3.01.2013 р. №13. Дата оновлення: 23.05.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 13.05.2023)

33. Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#n15> (дата звернення: 06.05.2023)

34. Серенок А.О. С2G (громадяни – уряд). Новітня політична лексика (неологізми, okazionalizmy та інші новотвори). Львів: Новий Світ, 2015. С. 427–428. URL : [https://chtyvo.org.ua/authors/Avtorskyi\\_kolektyv/Novitnia\\_politychna\\_leksyka\\_neolohizmy\\_okazionalizmy\\_ta\\_inshi\\_novotvory/](https://chtyvo.org.ua/authors/Avtorskyi_kolektyv/Novitnia_politychna_leksyka_neolohizmy_okazionalizmy_ta_inshi_novotvory/)

35. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2. С. 135-143. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2018\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_2_16) (дата звернення: 10.05.2023)

36. Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 роки. 2021. № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 21.05.2023)

37. Чукут С. А., Драгомирецька Н. М., Михайлуца М. І. Становлення сучасної української наукової думки щодо історії розвитку вітчизняного електронного урядування: міжгалузевий аспект. *Сторінки історії*. Київ Polytechnic Institute, 2020. <https://doi.org/10.20535/2307-5244.51.2020.220187>

38. Шуляк В. Система нормативно-правового забезпечення електронного урядування в Україні. *Вісник Національної академії державного управління*. 2015. № 3. С. 133–142 .

39. Ткачова Н.М. Запровадження цифрових технологій у систему публічного адміністрування, запорука сталого розвитку. Маріуполь, 2021. 67 с. URL : <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf>

40. Ушаков А. Б. Електронне урядування: крок у майбутнє. *Журнал східноєвропейського права*. 2019. № 63. С. 365–370.

41. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: *практичний посібник, видання 2-ге*. / Бригілевич І.І. та ін.; Київ, 2011. 432 с.

**Декларація  
академічної доброчесності  
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Прокопенко Тетяна Юріївна, студент 4 курсу, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти tatyanaprokopenko2002@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Впровадження електронного урядування в Україні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (студент) Прокопенко Т.Ю.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (науковий керівник) Широбокова О.О.