МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

ГОНЧАРУК ГАННА ПАВЛІВНА

Допускається до захисту:
завідувач кафедри політології
та державного управління
д.політ.н., доцент
_____ Чальцева О.М.
«____» _____ 2022 р.

СПЕЦИФІКА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Кваліфікаційна робота

Наукові керівники:
Чальцева О.М., завідувач кафедри політології та державного управління,
д.політ.н., доцент
Іваницька О.П., д.і.н., проф.,
проф. кафедри політології
та державного управління
Оцінка: ____ / ___ / _____
(бали/за шкалою ECTS/за національною шкалою)

Голова ЕК:
Василюк С. М. _____
(підпис)

Вінниця 2022

АНОТАЦІЯ

Гончарук Г.П. Специфіка впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг: європейський та вітчизняний досвід

У роботі комплексно досліджена проблема специфіки впровадження електронного урядування. Проаналізовано сучасні наукові концепції реформування державного управління, зокрема New Public Management, Good Governance, E-Governance.

Здійснено порівняння міжнародного досвіду з вітчизняним та обґрунтовано доцільність його застосування в Україні. Досліджуються особливості системи електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг Естонії, Данії та Фінляндії, визначаються їх схожі та особливі риси.

Виявлено основні проблеми та перспективи у сфері надання електронних послуг в Україні. Досліджено функціонування порталу державних послуг та роботу Міністерства цифрової трансформації. Окрема увага приділяється політико-правовим аспектам вдосконалення електронного урядування на основі рекомендацій зарубіжних та вітчизняних науковців і експертів.

Ключові слова: електронні послуги, електронне урядування, адміністративні послуги, державні послуги, цифрове урядування.

Honcharuk H.P. Specifications of implementation of electronic government in the provision of administrative services: european and domestic experience

The paper comprehensively researches the problem of the specifics of the implementation of electronic governance. Modern scientific concepts of public administration reform are analyzed, including New Public Management, Good Governance, E-Governance.

A comparison of international experience with domestic experience was made and the expediency of its application in Ukraine was substantiated. The features of the e-government system in the field of providing administrative services in Estonia, Denmark, and Finland are studied, and their similar and special features are determined.

The main problems and prospects in the field of providing electronic services in Ukraine have been identified. The functioning of the public services portal and the work of the Ministry of Digital Transformation were studied. Special attention is paid to the political and legal aspects of improving electronic governance based on the recommendations of foreign and domestic scientists and experts.

Keywords: e-services, e-government, e-government, public services, digital government.

ЗМІСТ

ВСТУП……..……..……..6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ…….…..……..…….10

1.1 Понятійно-категоріальний апарат електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг……..……..……10

1.2. Основні теоретичні концепції державного управління в сфері електронного урядування……..……20

РОЗДІЛ 2. ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД ТА УКРАЇНСЬКА СПЕЦИФІКА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ……...30

2.1. Досвід Естонії у впровадженні електронного урядування в сфері електронного урядування……30

2.2. Досвід Данії у впровадженні електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг……..……38

2.3. Досвід Фінляндії у впровадженні електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг……47

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ……..55

3.1. Нормативно-правова база електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг……..……55

3.2. Інституційне забезпечення та навні інструменти електронного урядування……..65

3.3. Проблеми та рекомедації щодо шляхів підвищення ефективності функціонування системи надання електронних послуг в Україні……..71
ВИСНОВКИ……..……..……83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ …….....88

ВСТУП

Актуальність: Сучасні інформаційно-комунікаційні технології впливають на всі сфери життя суспільства, не виключенням є впровадження електронного урядування в державне управління. З огляду на європейський досвід, в XXI столітті конкурентоспроможність країни значно залежить від імплементації електронного урядування в сферу надання адміністративних послуг. Дослідження питання розвитку та поширення електронного урядування є надзвичайно актуальним через прагнення України до членства в Європейському Союзі. Комплексний розвиток електронного урядування в Україні, з урахуванням європейських стандартів є обов'язковою умовою відповідно до реалізації Угоди про асоціацію.

Електронне урядування як взаємодія громадян і влади являє собою не просто оцифровування адміністративних послуг, а трансформацію державного управління, адаптацію до потреб інформаційного суспільства. Таким чином, важливою складовою електронного урядування є електронна демократія, головною метою якої є забезпечення прав і можливостей громадян, соціальний захист населення за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють значно нівелювати явища корупції, бюрократизації та формалізації державного управління. Електронне урядування в сфері надання адміністративних послуг як основний елемент функціонування інформаційного суспільства сприяє відкритому та прозорому державному управлінню, його механізми дозволяють вільно залучати громадян до процедури формування порядку денного та ухвалення державних рішень.

Державні органи країн-лідерів з впровадження електронного урядування досягли максимальної лояльності з боку своїх громадян саме за допомогою

комунікації та прозорості своїх дій, які найяскравіше відображаються в площині інноваційних технологій. Проте, це складний процес, який потребує детального дослідження його формування та становлення.

Стан наукової розробленості теми. Дослідженням електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг займалися як зарубіжні, так і вітчизняні вчені. Зокрема, Т. Пардо, Н. Менінг, Н. Парсон, виокремили базові дефініції понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами державної влади. А. Вишневський, О. Рогожин, К. Афанасьєв та Ю. Привалов запропонували гіпотезу певного розширення понятійного поля сфери надання послуг шляхом визначення терміну «державні послуги». Вітчизняні дослідники галузі адміністративного права В. Авер'янов, І. Коліушко та В. Тимощук досліджують електронні управлінські послуги. О. Карпенко та І. Клименко розглядають електронні адміністративні послуги як взаємодію між суспільством та державою за допомогою створення та реалізації сервісів з надання адмінстративних послуг за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Чимало наукових праць висвітлюють різноманітні підходи до визначення термінів «адміністративні послуги», «суспільні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «інформаційні послуги», «електронні послуги», «муніципальні послуги», що свідчить про відсутність єдиної узагальненої теорії управлінських послуг, яка б змогла об'єднати існуючі дослідження. Визначений термінологічний апарат потребує свого уточнення. Практика впровадження електронного урядування в сфері надання адмністративних послуг в Україні розкрита не повністю і потребує вивчення відповідно до сучасного стану. Також в наявних дослідженнях недостатньо уваги приділено сучасних політичним та технологічним змінам на національному та глобальному рівнях.

Мета дослідження: З'ясувати специфіку впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг в Європі й Україні.

Завдання:

- Сформувати понятійно-катергоріальний апарат, доцільний для предмету дослідження;
- На підставі аналізу основних теоретичних концепції державного управління в сфері електронного урядування (New Public Management, Good Governance, E-Governance), визначити їх ефективність в сфері надання адміністративних послуг;
- На підставі компаративного аналізу досвіду країн з високим рівнем електронного урядування, визначити основні аспекти, що є доцільними для їх впровадження в Україні;
- Вивчити ступінь ресурсної забезпеченості (технологічної, фінансової, правової, людської) України для реалізації електронного урядування;
- Запропонувати рекомендації щодо підвищення рівня ефективності електронного урядування України.

Об'єкт: Державна політика в сфері електронного урядування та надання адміністративних послуг населенню.

Предмет: Специфіка впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг в Європі й Україні.

Під час дослідження було використано загальнонаукові та спеціальні **методи**. За допомогою методів аналізу та синтезу було сутність та виміри електронного урядування, а також виокремити особливості надання адміністративних послуг державою. Індуктивний метод дозволив екстраполювати результати аналізу національної специфіки впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг в загальне уявлення про досліджувану проблему. Дедуктивний метод дозволив виокремити

зарубіжні стандарти ефективного електронного урядування, які можна адаптувати в Україні. За допомогою порівняльного регіонального методу, основаного на максимальній схожості систем було проаналізовано практику впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг європейських країн. Темпоральний, синхронний, лонгітюдний метод допоміг розглянути задану проблему в безперервній перспективі в однаковий період часу. Метод кейс-стаді дозволив проаналізувати специфіку впровадження електронного урядування в сфері надання адміністравних послуг в Україні. Через призму функціонального методу було розглянуто управлінські можливості онлайн-технологій. Метод системного аналізу дозволив розглянути електронне урядування в сфері надання адміністративних послуг як функціональну підсистему політичної системи.

Гіпотеза: Чим вищий рівень впровадження цифровізацію в сферу надання адміністративних послуг, тим вищий рівень ефективності державного управління.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки кваліфікаційної роботи були оприлюднені на:

- І Всеукраїнській науково-практичній конференції «Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень», Донецький національний університет імені Василя Стуса (Вінниця, 26 листопада 2021 р.);
- І Міжнародній науково-практичній конференції «Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень», Донецький національний університет імені Василя Стуса (Вінниця, 18 листопада 2022 р.).

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох тематичних розділів, висновків, списку використаної літератури та джерел (115 найменувань). Загальний обсяг роботи – 100 сторінок.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Понятійно-категоріальний апарат електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг

В останні десятиліття XX століття інформаційно-комунікаційні технології (далі – ІКТ) стають каталізатором переходу до інформаційного суспільства, впливаючи на всі сфери життя громадян. Стрімке розповсюдження інформаційно-комунікаційних технологій у світі стало основою для появи нових форм суспільного розвитку. За теорією відомого дослідника, філософа і політолога Е. Тоффлера сучасне суспільство характеризується «третьою хвилею» свого розвитку – постіндустріальною або інформаційною, що бере початок з останньої третини XX століття і має остаточно замінити індустріальну, за прогнозами науковця, до 2025 року [41, с. 25]. Розвиток інформаційного суспільства впливає і на політичну сферу, зокрема державне управління. В епоху глобалізації, коли загальносвітові тенденції надалі посилюватимуться, жодна країна не може розвиватись без урахувань цих процесів. Державне управління й функціонування органів державної влади також не є винятком, адже широке застосування ІКТ виступає передумовою підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади [7, с. 152]. Світовий досвід свідчить, що бюрократія і малоефективна робота державного апарату обходяться суспільству занадто дорого. В той же час впровадження проектів електронного урядування призводить до зменшення витрат у публічному секторі з одночасним підвищенням ефективності його роботи.

Адміністративні послуги та електронне урядування є відностно новими поняттями, адже лише у 90-х роках XX століття воно почало набирати обертів у побутовому та науковому дискурсі [4, с. 87]. Базові дефініції понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами державної влади недостатньо обґрунтовано тлумачаться вченими в галузі науки державного управління, що призводить до їх довільного використання на практиці, зокрема в процесі формування законодавчої бази. Чимало наукових праць висвітлюють різноманітні підходи до визначення термінів «адміністративні послуги», «суспільні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «інформаційні послуги», «електронні послуги», «муніципальні послуги», що свідчить про відсутність єдиної узагальненої теорії управлінських послуг, яка б змогла об'єднати існуючі дослідження.

Сам термін «послуги», незважаючи на своє широке вживання у галузі державного управління, так і не набув однозначного трактування та категоріального оформлення його видових складових, проте в загальному розумінні «послуги» - це юридично і соціально значущі дії на користь суспільства, держави і громадян [72]. Категорія «послуги» використовується в багатьох галузях суспільних взаємовідносин. Більшість дослідників розуміють категорію «послуги» як визначений вид діяльності надавачів послуг, що сконцентрований на задоволенні потреб споживача послуг. Отже, послуга – це така дія, яка приносить користь, допомогу споживачу у досягненні мети та використовує технологію застосування сукупності засобів для досягнення мети підприємства [11].

Розкриття категрій адміністравні послуги, публічні послуги, державні послуги має певні суперечногості в науковій літературі. Чимало дослідників погоджуються, що публічними послугами є послуги, які надаються державною та місцевою владою. Державні послуги – це послуги, що надаються органами

державної влади (як правило, виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями [4, с. 120]. Державні послуги являють собою нормативно встановлений спосіб забезпечення прав і свобод, законних інтересів громадян і організацій щодо прийому запитів і видачі документів, державними органами влади. Їхніми атрибутивними ознаками є: індивідуальний характер надання (послуга надається конкретній фізичній або юридичній особі, і є адресною); наявність взаємодії клієнта з органом державної влади з приводу реалізації своїх прав, законних інтересів, обов'язків [4, с. 127].

Також існують значні відмінності в тлумаченні категорії адміністративні послуги. Зокрема, А. Вишневський, О. Рогожин та Ю. Привалов запропонували гіпотезу певного розширення понятійного поля сфери надання послуг шляхом визначення терміну «державні послуги» як такого, яке об'єднує поняття «адміністративної» та «управлінської» послуги. Науковці вважають, що «державною» послугою є надання фізичним та юридичним особам результатів виконання своїх функцій державною владою, тобто виконуються зобов'язання держави у забезпеченні реалізації прав і обов'язків громадянами [69]. У цьому контексті «управлінську» послугу трактують, як «результат діяльності органів державної влади щодо формування та реалізації державної політики розвитку певного сектору, галузі економіки або соціальної сфери. Натомість адміністративна послуга розглядається, як результат діяльності виконавчого апарату державного органу із забезпечення свобод та інтересів громадян в контексті їх звернень в рамках законодавчо визначеного порядку реалізації відповідних повноважень, що конкретизовані відповідними законодавчими та нормативно-правовими актами».

Схожий підхід до тлумачення адміністративних послуг є в роботах К. Афанасьєва. Дослідник виокремлює надання адміністратиних послуг органами виконавчої влади державного та місцевого рівняя як реалізацію влади [6].

Вітчизняні дослідники галузі адміністративного права В. Авер'янов, І. Коліушко та В. Тимощук визначають, що сучасна демократична держава перебуваючи на службі у суспільства надає громадянам «управлінські послуги» – різноманітні дії, що мають забезпечувати реалізацію прав і свобод громадян, разом с тим науковці вважають категорією «публічні послуги» більш широкою, тому що вона об'єднує як «державні (муніципальні) послуги», так і «не управлінські послуги» (освітні, медичні тощо) [3].

О. Карпенко розглядає електронні адміністративні послуги як взаємодію між суспільством та державою за допомогою створення та реалізації сервісів з надання адмінстративних послуг за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій [29]. Отже, доцільно вважати електронні адміністративні послуги адміністративними послугами, які реалізовані через технології електронного урядування: суб'єкт звернення замовив та отримав від суб'єкта надання адміністративну послугу безпосередньо в електронному вигляді.

Досі залишаються проблеми в розумінні терміну «електронний уряд» та «електронне урядування». В найбільш загальному випадку, електронне урядування – це спосіб організації системи державної влади та органів місцевого самоврядування через системи внутрішніх інформаційних мереж та глобальної інформаційної інфраструктури, що забезпечує постійне, зрозуміле і доступне спілкування в режимі онлайн між органами державної влади та фізичними та юридичними особами [20, с. 49]. А саме, будь-яка фізична або юридична особа через інформаційну мережу, з власного комп'ютера може звернутися до органів державної влади з метою надання їм адміністративних послуг в електронному форматі. Це дозволяє суб'єктам звернення витрачати якнайменше часу на вирішення свого питання, не стояти в чергах, а органам державної влади та

місцевого самоврядування, в свою чергу, заощаджувати бюджетні ресурси на процес надання послуг населенню.

Загальною метою електронного урядування є вдосконалення сфери надання адміністративних послуг, нівелювання бюрократизму, забезпечення умов участі громадян в публічному управлінні. [41, с. 291]. Найчастіше, електронне урядування розглядається як інструмент реалізації адміністративної реформи у зв'язку з тим, що в даний час створення вичерпної адміністративної моделі держави неможливе без принципів, які лежать в основі діяльності електронного уряду:

- Зручність і оперативність отримання послуг;
- Транспарентність;
- Конфіденційність та безпека;
- Єдині стандарти;
- Зорієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг [8, с.19].

Досить часто електронне урядування державними службовцями й посадовими особами органів місцевого самоврядування на практиці зводиться тільки до електронного спілкування з громадськістю. Однак електронне урядування має сприяти вирішенню тих проблем, які існують у владі: перейти від бюрократизації на електронний документообіг; впровадити електронну форму спілкування з громадянами задля підвищення прозорості та наближення її до потреб і запитів суспільства.

У світовій науковій літературі сьогодні виокремилися три головні підходи до розуміння електронного урядування. Перший підхід розглядає електронне урядування як ефективне надання державних послуг за допомогою нових інформаційних технологій. В цьому підході, виконавча влада розглядається як корпорація, метою якої є задоволення інтересів платників податків. Схожий підхід до електронного урядування має Т. Пардо, який розглядає електронний

уряд як трансформацію надання державних послуг через використання технологій [4, с. 16].

Другий підхід сформували дослідники-технократи, школа яких розуміє електронний уряд як організацію високого рівня інформатизації. Електронне урядування в рамках другої школи – це технологічне урядування і розглядається з точки зору можливостей, які виникають внаслідок комп'ютеризації та інформатизації управлінських процесів [4, с. 17].

Третій підхід, який набуває в західній літературі все більше прихильників та поступово отримує визнання в Україні, розглядає електронне урядування як нову парадигму управління в епоху знань. Зазначений підхід залишає електронному наданню послуг, відповідно до першої школи, роль однієї з інноваційних технологій урядування, а інформатизації – роль засобу для трансформації уряду. Натомість підкреслюється поширення нових принципів і підходів до урядування, яке супроводжується перебудовою всієї системи управлінських процесів, подоланням стереотипів бюрократичної культури [4, с. 17].

В цілому поняття електронне урядування можна визначити як концепцію державного управління, яка базується на можливостях сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій і цінностях громадянського суспільства та характеризується спрямованістю на задоволення потреб громадян, економічною ефективністю, відкритістю для суспільного контролю та ініціативи.

Механізми надання електронних послуг є головними складовими системи електронного урядування. Їх можна класифікувати за такими складовими: адміністративні, інституційні, інтеграційні, сервісні [42, с. 329].

Адміністративні механізми надання електронних послуг передбачають імплементацію адміністративних регламентів, процесів та процедур. Дана складова дозволяє послідовно перевести надання більшості послуг в електронний

формат, скорочуючи бюджетні витрати та час, необхідний для надання послуги [42, с. 360].

Інституційні механізми надання електронних послуг базуються на модернізації управлінських процесів електронного урядування, зокрема створеннння державного органу, який буде відповідальним за перехід до електронного уряду, формування нормативно-правової бази тощо [2].

Інтеграційні механізми впровадження електронних послуг забезпечує підвищення якості надання та спрощення й скорочення термінів процедур отримання публічних послуг за допомогою принципу «єдиного вікна». Реалізація проекту «єдиного вікна» дає змогу громадянину, звернувшись до держави через певну точку доступу, наприклад, єдиний веб-портал, та надавши необхідну інформацію по суті звернення, покласти на відповідні державні органи роботу з оформлення документів, які сама ж держава від нього і вимагає. Звичайно, при цьому необхідно, щоб вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів в державних органах підтримувалась і забезпечувалась відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями [17, с. 81]. Важливим з точки зору організації надання державних послуг в «електронному» режимі є їх умовний розподіл на «відомчі» – ті, що надаються однією установою, та «міжвідомчі» – ті, що є результатом спільної роботи кількох установ [17, с. 74]. Адже користувач має повне право не знати, до компетенції якої саме установи (або установ) належить вирішення його питання. Необхідно забезпечити «єдину точку доступу» для спілкування з державою.

Реалізація сервісних механізмів надання електронних адміністративних послуг базується на показнику «задоволення потреб споживачів послуг». Електронні послуги, пов'язані з виявленням та реалізацією потреб громадян. Сервісні механізми забезпечують:

- можливість подати документи і отримати результат надання послуги через центри надання адміністративних послуг за принципом єдиного вікна;
- надання адміністративних послуг в електронному вигляді як основоположного елемента у процесі формування нової моделі публічного управління;
- отримання адміністративної послуги своєчасно та відповідно до стандарту її надання;
- отримання повної, актуальної та достовірної інформації про порядок надання адміністративних послуг, зокрема і в електронній формі;
- надання адміністративних послуг органами відповідно до адміністративних регламентів;
- надання адміністративних послуг відповідно до реєстру адміністративних послуг;
- можливість сплати заявником державного збору за надання адміністративних послуг та здійснення заявником плати за надання адміністративних послуг у доступної форм, зокрема і дистанційно в електронній формі;
- використання ідентифікаційної електронної карти як документа, що посвідчує особу громадянина, а також засвідчує право громадянина на отримання адміністративних послуг, а також інших послуг;
- упровадження концептуальних принципів використання сервісних технологій [1].

Виділяють класифікації електронних адміністративних послуг: за сферою застосування, за ступенем новизни діяльності, за суб'єктом надання послуги, за споживачами [6].

- за сферою застосування: консультаційні; інформаційні; із взаємодії між відомствами, установами та організаціями; з підготовки політичних рішень

або законодавчих актів; з надання допомоги та послуги сприяння; обслуговування державного замовлення;

- за ступенем новизни діяльності: новий вид діяльності, реорганізація або реінжиніринг послуг, які вже існують;
- за суб'єктом поділяються на послуги, які надаються центральними органами виконавчої влади, органами місцевої влади та органами місцевого самоврядування;
- за споживачами виокремлюють послуги для громадян, органів публічної влади та бізнесу [7].

Реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг:

- Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації (економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів);
- Консультування (зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування);
- Підготовка нормативно-правових актів та формування політичних рішень (економія витрат через скорочення часового циклу ухвалення рішень, покращення та прискорення процесів обробки інформації);
- Взаємодія між міністерствами, відомствами та установами (економія адміністративних витрат та витрат на діяльність з координації (відрядження, комунікації, телефонні розмови, наради тощо));
- Процедури прийняття та обробки заяв, що надходять до міністерств, відомств та установ (економія часу на обробку інформації, прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей);
- Процедури закупівель (забезпечення прозорості процедур та оптимізація цін);

- Державний нагляд та контроль (унеможливлення дублювання, спрощення та прискорення процесів) [11, с. 34].

До недоліків надання електронних адміністративних послуг, які походять від слабких місць даної системи, і за умови використання у злочинних цілях або зловживання службовим становищем з боку посадових осіб можуть заподіяти шкоди інтересам держави або суспільства, можна віднести:

- Недостатня захищеність від кібер-злочинів, які використовують сучасні інформаційні технології (махінації з електронними грошима тощо);
- Можливість впливати за допомогою електронного контролю на настрої, плани життя громадян, підприємств, організацій, установ тощо;
- Можливість використовувати нові інформаційні технології у політичних цілях без згоди суспільства;
- Можливість впливу на психіку та свідомість громадян, використовуючи «інформаційну зброю» [17].

Отже, надання адміністративних послуг передбачає модернізацію та реінжиніринг всього процесу публічного управління. Впровадження електронних послуг не означає повну заміну традиційних способів надання послуг, а постійне їх вдосконалення. Проте ефективність та потенційні переваги впровадження електронних виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

1.2.Основні теоретичні концепції державного управління в сфері електронного урядування

Кінець XX – початок XXI ст. є важливим етапом на шляху інтенсивного пошуку оптимальних моделей державного управління, що спричинило проведення адміністративних реформ у безлічі країн, від США до Монголії. Необхідність серйозної трансформації традиційних систем державного управління може бути пояснена не так локальними причинами соціально-економічного характеру, як розвитком ІКТ, глобалізації та глобальної економічної конкуренції, появою наднаціональних інститутів та розвитком громадянського суспільства [42]. У західних країнах реформи істотно були мотивовані двома основними тісно взаємозалежними факторами:

- розростанням бюрократичного апарату при одночасному зниженні ефективності ієрархічно вбудованої системи управління та її неспроможності забезпечити конкурентоспроможність на світовому ринку розвитку національної економіки;
- невдоволення громадян якістю послуг, одержуваних від держави, і тим, що вони практично позбавлені можливості впливати на прийняття рішень державою.

Країни, що розвиваються потребують комплексних заходів для розвитку через відсутність ресурсів. Важливу роль у цьому виділяють публічному управлінню як важелю виведення країни до бажаного рівня розвитку [108]. У цьому контексті адміністративна робота органів публічного управління стає полем для модернізації. Перед органами публічного управління постають проблеми, пов’язані з питаннями усунення елементів дублювання в межах адміністративних процесів та підвищення ефективності в адміністративній роботі. Вирішення подібного роду проблем передбачалось через спрощення,

покращення, удосконалення адміністративних процесів для їх ефективності. Перепонами на цьому шляху стають подвійний контроль виконання та непотрібні складні бюрократичні практики. Подекуди спостерігається велика трудомісткість та заплутаність під час виконання адміністративних функцій, тому в таких випадках їх виконання є неефективним [102].

Шляхів, що ведуть до ефективної держави - безліч, і вони різні у різних регіонах світу. У західних країнах були запропоновані свої рецепти реформування державного управління, зокрема концепції New Public Management та Good Governance, які лежать в основі сучасних західних адміністративних реформ та запозичуються країнами, що не належать до американської чи європейської цивілізації.

Концепція New Public Management з'являється на початку 1990-х рр. і стала одним із домінуючих напрямків модернізації адміністративних систем у всьому світі, особливо, у Північній Америці, Європі, Австралії та Азіатсько-Тихоокеанському регіоні. На думку М. Барзлея, цілі адміністративних реформ у більшості західних країн полягали у збільшенні результативності та ефективності системи державного управління [80, с. 15]. Експерти Світового банку проаналізували досвід проведення адміністративних реформ у 14 країнах різних регіонів світу та виділили кілька великомасштабних, загальних для всіх урядів цілей перетворень: скорочення державних витрат; підвищення здібностей влади до розвитку та реалізації політики; покращення виконання державою функцій роботодавця; підвищення якості надання послуг та зміцнення довіри до влади з боку населення та приватного сектору [42, с. 35-41].

Суть NPM полягає у впровадженні до роботи державного управління всіх найкращих теорій та методів діяльності, що застосовуються у бізнесі. При цьому громадяни розглядаються як клієнти, які виносять запит на отримання

індивідуалізовані послуги, та які мають в більшому ступеню комерційний, а не політичний інтерес до влади та державного управління [100].

NPM в своїй суті передбачає моделювання ринкових процесів усередині державного сектора та запозичення технологій управління, розроблених для приватних компаній. Це виявляється, насамперед, у скороченні масштабів та ресурсів державного управління (приватизація; децентралізація; дерегулювання; делегування низки державних повноважень ринковим структурам; зменшення витрат на державний апарат за рахунок його скорочення, реструктуризації та маркетингу; перегляд обов'язків держави та відмова від деяких з них, пов'язаних, перш за все, із соціальним забезпеченням населення) та вдосконаленні механізмів управління державними фінансами та бюджетом (конкурсний тендер; контрактна система всередині державної служби, передача на поспіль; запровадження режиму платності низки послуг для споживачів) [96].

До основних переваг моделі NPM відноситься адаптивність, економічна ефективність, приплив компетентних кадрів, швидка реалізація прийнятих рішень, скорочення тяганини, зменшення державного апарату та підвищення якості послуг, що державних послуг. Противники NPM переконані, що дана модель не відповідає демократичним принципам, тому що розглядає громадян як клієнтів, споживачів державних послуг, а не як джерело політичної влади та ставить на перше місце економічну ефективність, і такі поняття, як мораль, етика, справедливість виявляються для нього другорядними.

Консервативно налаштовані критики бачать в NPM загрозу робочій етиці та стратегічному мисленню службовців, які переорієнтувалися з цінностей служіння на економічну ефективність; децентралізація, пропонована NPM, веде на думку цих критиків до надмірної фрагментації і зростання корупції, що становить загрозу державному управлінню в цілому [85].

Незважаючи на популярність та поширеність New Public Management, не варто розглядати розвиток менеджерської моделі державного управління як ідеальний підхід державного управління. Противники NPM справедливо зауважували, діяльність держави, на відміну від ринку, визначаються дуже розпливчасто (служити суспільству, зберігати законність та порядок, зменшувати нерівність, підвищувати добробут громадян тощо). Іншими словами, держава є не заробляючою, а обслуговуючою системою, їй більше притаманна кооперація і патерналізм, ніж конкуренція. В цілому ж, незважаючи на суттєві обмеження та недоліки, впровадження ідей New Public Management сприяло «перепрограмуванню» західної системи державного управління, руйнуванню атавізмів бюрократичних структур, перетворення їх на більш чутливі до економічної кон'юнктури та запитів суспільства, прозорі для суспільного контролю, підзвітні політичному керівництву.

Недоліки менеджерського підходу до державного управління спровокували появу моделі управління – Good Governance або гідне управління. В основному нова парадигма орієнтована на подолання таких недоліків нового державного менеджменту, як другорядність вирішення соціальних проблем та, як наслідок, підвищення рівня соціальної нерівності та бідності, особливо у країнах, що розвиваються; ерозія ролі держави та державних службовців у суспільних відносинах; акцент на універсальності пропонованих методів реформування замість урахування інституційного контексту кожної країни. Вперше поняття «Good Governance» з’явилося на порядку денному на Щорічній конференції Світового банку у сфері економічного розвитку в 1992 році [92]. Модель державного управління означає тісну співпрацю держави, бізнесу та громадянського суспільства, що фокусується на партнерських відносинах, де політики та державні службовці приймають рішення разом із представниками суспільства.

Відповідно до Програми ООН концепція Good Governance передбачає собою розуміється розширення сфери участі суспільства в управлінні, забезпечення принципів участі, прозорості, рівноправності та верховенства права Крім того, ця модель спрямована на максимальне та «гарантує, що політичні, соціальні та економічні пріоритети мають бути засновані на загальній згоді таким чином, щоб голоси найбідніших та соціально не захищених груп населення було почуто після ухвалення державних рішень» [100]. Очевидно, що Good Governance у такому розумінні виходить за рамки менеджерського контексту, де суспільству відводилася роль споживача державних послуг, а не виробника. Генеральною Асамблеєю ООН 21 жовтня 2015 р. було прийнято стратегічний документ «Трансформація нашого світу: Порядок денний сталого розвитку до 2030 р.» [108]. Концепція передбачає побудову світу, в якому панують «демократія, якісне управління («good governance») та право, а також створюються сприятливі умови на національному та міжнародному рівнях, що мають найважливіше значення для сталого розвитку, включаючи стійке та всебічне економічне зростання, соціальний розвиток, охорону навколишнього середовища та викорінення злиднів і голоду». У світовому порядку денному на період до 2030 р. також підкреслюються стратегічні переваги, які дає технологічна революція: «Поширення інформаційних та комунікаційних технологій та глобальна взаємопов'язаність мають великий потенціал для прискорення прогресу людства у подоланні цифрового розриву та розвитку суспільства знань, так само як та науково-технічні інновації у різних галузях...» [108].

Концепція Good Governance пердбачає собою те, що держава та громадяни є повноправними партнерами у процесі прийняття та реалізації державних управлінських рішень. Адже держава не може бути відсторонена навіть при взаємодії громадян і бізнесу, а повинна володіти повною мірою інформацією з

метою виконання моніторингової і регулюючої функції. Основні принципи, на які спирається концепція GG:

- єдність всієї системи державного управління і влади;
- орієнтація на соціальну ефективність держави;
- партнерство з інститутами громадянського суспільства та бізнесом;
- відкритість і прозорість державної влади;
- активне використання інновацій та сучасних технологій.

Концепція Good Governance має досить гнучку структуру, орієнтовану на людину при наданні послуг, спрямовану на інтеграцію автономних можливостей громадян під час вирішення соціальних проблем, що відсувалися на другий план при реалізації менеджерських принципів. Good Governance надає великого значення просуванню комп'ютеризації урядових процесів та переходу до повністю цифрових операцій. Звичайно, це пов'язано зі збільшенням масштабів, якості та кількості інформації у світі. Кількість користувачів Інтернету сягнула 4,9 млрд осіб у 2021 році [47]. І якщо в умовах New Public Management електронний спосіб управління лише доповнював традиційне управління, то в рамках Good Governance, за словами експертів, агентства повинні трансформуватися в веб-сайти, що постачають державні послуги [86, с. 480].

Як і будь-яка інша управлінська модель, Good Governance має свої недоліки. По-перше, для забезпечення широкої участі всього суспільства у прийнятті державних рішень, уряду необхідно інвестувати час та ресурси в організацію інституційних рамок подібних процесів, а також вирішення технологічного питання. По-друге, громадські консультації вимагають суттєвих витрат часу. У цьому контексті можна виділити два негативні сценарії:

1) брак часу для проведення якісних громадських консультацій, заслуховування різних позицій та прийняття рішень;

2) відсутність достатньої інформації про проблему у зв'язку з необхідністю початку процедури обговорення задовго до прийняття остаточного рішення [82].

Серед розвинених країн світу існує поширена думка, що електронне урядування сприяє реалізації «good governance» та має важливе значення для створення ефективних, підзвітних громадських інститутів на всіх рівнях. Однак для того, щоб це сталося, необхідно виконати низку попередніх умов, як це було зазначено Світовим Банком у його доповіді «Цифрові дивіденди» 2016 [115]. А саме урядам рекомендується використовувати потенціал ІКТ за допомогою узгодженої політики у державному секторі, тісно пов'язаної з ширшим національним політичним курсом, вкладеним у досягнення цілей сталого розвитку [48].

Впровадження сучасних ІКТ в державне управління спричинило появу двох нових концепцій електронного врядування – e-Government і e-Governance. Технології докорінно змінюють парадигму державного управління та забезпечують нові форми взаємодії влади, громадян та бізнесу[7]. Використання ІКТ перетворює громадян, спільноти, структури громадянського суспільства та підприємства з пасивних споживачів даних та знань у їх активних виробників. Інноваційні підходи використовуються для розробки та надання більш якісних послуг відповідно до потреб громадян та організацій. Державні структури використовують можливості, що надаються новим цифровим середовищем, для полегшення їхньої взаємодії із зацікавленими сторонами та один з одним [16].

Упровадження цифрових технологій в органах публічного управління спрямовано на виконання однієї з цілей модернізації адміністративних процесів – дематеріалізації. Вона спрямована, насамперед, на усунення циркуляції документації на папері через застосування цифрових технологій. А це, по-суті, є дематеріалізацією тих стадій адміністративних процесів в органах публічного управління пов’язаних з паперовим документобігом. Дематеріалізація покликана

зменшити кількість часу на пошук та доступ до інформації, а також прискорити взаємодію між структурними підрозділами органу публічного управління. Результатом дематеріалізації передбачається зменшення часу виконання завдань, а загалом – структурування та прозорість процесів [79].

Враховуючи основні положення «E-Governance», можна виокремити 5 рівнів модернізації надання адміністративних послуг:

- рівень інфраструктури (доступ до високошвидкісної мережі Інтернет),
- рівень взаємодії (система електронного документообігу; єдина система електронних звернень; вебсайт електронних петицій),
- рівень підтримки рішень (система планування, виконання та моніторингу місцевого бюджету; спеціалізована інформаційно-аналітична система підтримки прийняття управлінських рішень на основі регіональної геоінформаційної системи),
- рівень оприлюднення (платформа Інтернет-порталів органів публічного управління області),
- рівень надання послуг (онлайн-сервіси замовлення адміністративних послуг; електронні сервіси із надання публічних послуг) [33].

Можна констатувати, що за таких умов, інструментами модернізації стають цифрові технології. Передумовою для застосування цих технологій є електронне урядування як поєднання підходів електронної адміністрації, електронного уряду та електронної демократії.

При всіх позитивних сторонах проведення модернізації, слід не забувати про пересторороги. Зокрема, вдосконалення адміністративних процесів через успішне впровадження цифрових технологій в органах публічного управління може мати тимчасову негативну зворотну сторону. Наприклад, відхід від традиційних способів надання адміністративних послуг до електронних

можливостей веб-сервісів не стає стовідсотковим, бо сама наявність послуг на базі ІКТ сама по собі не гарантує їх використання [101]. Також важливим фактором є потенційне скороченням робочих місць у зв'язку з автоматизацією адміністративних процесів. Задля уникнення перебільшень прогнозних показників, які передбачають небезпеку у вигляді великого обсягу скорочення робочих місць, дослідники наголошують, що розгляд автоматизації цього напряму повинен стосуватися не загалом якоїсь професії, а виходячи з певних завдань окремого робочого місця. Підтвердженням цьому є те, що працівники часто виконують значну частку непрофільних інтерактивних завдань, які, як відомо, є менш автоматизованими. При розгляді можливостей автоматизації та оптимізації адміністративних процесів багато сподівань покладаються на впровадження цифрових технологій, здебільшого через спеціалізоване програмне забезпечення. Проте самі по собі інформаційні технології не є рішенням, але вони можуть служити в якості інструменту для удосконалення адміністративних процесів і процедур та підвищення ефективності [97].

Отже, розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій має прямий вплив на модернізацію системи державного управління. Основними маркерами успішної імплементації сучасних технологій є: орієнтація на потреби та запити громадян, відкритість, партнерство, децентралізація влади. Втілення теорії в повсякденну практику органів публічного управління стає реальним завдяки стрімкому розвитку ІКТ, що призвело до можливостей використання таких впроваджень для досягнення показників ефективності у сервісно-орієнтованій адміністративній роботі. Тому, для сучасного стану публічного управління різних країн світу, можливість втілення підходів новітніх управлінських концепцій на базі впровадження інструментів цифрових технологій вкотре констатуватиме характер незмінного напряму сервісно-орієнтованої діяльності. Концеція державного управління e-Governance, яка

заснована на імплементації електронного урядування не є оцифрованою версією попередніх концепцій. В умовах інформатизації суспільства та стрімкого науково-технічного прогресу об'єктивною необхідністю стає впровадження електронного урядування в діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг. Електронне урядування не є доповненням або аналогом традиційного урядування, а лише визначає новий спосіб взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 2

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Досвід Естонії у впровадженні електронного урядування в сфері надання адміністратиних послуг

На сучасному етапі суспільного розвитку для більшості країн є актуальною проблема трансформації державного управління. Перехід від інформаційного суспільства до суспільства знань ставить нові вимоги до адміністративних послуг, які надаються державою. Розгляд практики впровадження електронного урядування країнами-лідерами в даній сфері допоможе краще зрозуміти сутність даного явища, а також може бути корисним для подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні.

Естонія, яка у рейтингу 2021 року входить в трійку країн-лідерів з розвитку електронного урядування є яскравим прикладом успішного досвіду впровадження електронних адміністративних послуг [110]. Свій шлях до цифрової трансформації Естонія почала наприкінці 1990-х рр., після розпаду СРСР. Естонія стала одним із першопроходців в області електронної демократії та досягла високого рівня діджиталізації. Можна онлайн зареєструвати бізнес і відкрити компанію за 48 годин. Водночас необов'язково бути резидентом країни – зареєструвати можна навіть іноземну компанію з-за кордону [103]. Онлайн в Естонії платять податки, отримують паспорт і навіть голосують на виборах. В Естонії доступ до мережі Інтернет визнано базовим правом людини на рівні конституції. За рівнем розвиненості інтернет-послуг це одна з найпрогресивніших країн не лише в Європі, а й у світі – понад 88% естонців залучені до активного користування інтернет-послугами [94]. Перехід від паперового документообігу на електронний дохволив скоротити засідання уряду

із 4-5 годин до 30 хвилин. З 2002 року Естонія одна з перших у світі впровадила цифрові ID. Естонці отримали доступ до понад 3 тис. онлайн-послуг та сервісів. Щороку система обміну даними X-Road обробляє майже мільярд запитів, економить 2% ВВП та десять днів життя громадян [102].

Стрімкий розвиток електронного урядування став можливим за допомогою державної програми «Стрибок тигра», започаткованої в 1996 році. Дана програма перебачала комп'ютеризацію, інтернетизацію та широкомасштабне навчання комп'ютерної грамотності, зокрема активну підготовку школярів та вчителів до використання можливостей, які надають комп'ютери і новітні Інтернет-технології. Задля реалізації поставлених цілей був створений Національний комітет комп'ютеризації системи освіти. Отже, впровадження електронного урядування в Естонії було почато з освітньої галузі. Діти вивчали інформатику, а педагогічні кадри проходили перепідготовку і опановували комп'ютерну грамотність. Уряд виділяв кошти на спеціальне обладнання та забезпечення інформаційними технологіями шкіл, на підвищення кваліфікації вчителів. З 2000 року Естонія повністю відмовилася від паперового документообігу і перейшла на електронні ресурси. Це значно спростило роботу державних службовців, скоротився час на прийняття рішень та оформлення документів. Сьогодні в Естонії всі публічні послуги надаються у режимі онлайн [108].

Навчання громадян та надання консультацій особам та організаціям стосовно інформаційно-комунікаційних технологій надається Академією електронного управління. У 2002 році в Естонії було прийнято Закон «Про електронні вибори, а в 2005 році Естонія стала першою державою, в якій громадяни могли проголосувати онлайн. Кількість голосів, поданих онлайн під час місцевих виборів, становила 9,287, що становило 1% від загальної кількості голосів [74]. У 2007 році електронне голосування було використано на парламентських виборах.

Починаючи з 2002 року можуть користуватися широким спектром послуг онлайн (публічно-адміністративні, медичні, фінансові, освітні послуги, користування громадським транспортом і бібліотеками, страхування і голосування на виборах, водійські права та можливість подорожувати країнами ЄС тощо) за допомогою індивідуальної ID-карти, яку отримують замість паперових пастортів [94]. З 2004 року успішно працює портал EESTI, на якому представлений перелік послуг, доступних в електронному режимі. Перелік електронних послуг є досить великим, що свідчить про зацікавленість держави у розширенні сфери надання електронних послуг своїм громадянам. Також в Естонії є портал «е-Здоров'я», де на кожного громадянина ведеться цифрова історія хвороби. Діє в Естонії і електронна поліція: всі камери відеоспостереження, бази даних злочинів, жертв злочинів зберігаються на даному порталі. У єдиний портал об'єднані всі школи, що дозволяє батькам спілкуватися один з одним із педагогами, переглядати електронний щоденник, розклад, оцінки [82].

В процесі становлення та розвитку системи електронного урядування в Естонії було впроваджено значну кількість ініціатив, які дозволили країні стати лідером у впровадженні електронного урядування та значно поліпшити ІКТ інфраструктуру. Звичайно, не всі проєкти можна вважати успішними, але незважаючи на це, Естонія змогла забезпечити високий рівень кібербезпеки та загальнодоступність до електронних державних послуг у гнучких електронних рішеннях для своїх громадян та е-резидентів.

Успіх впровадження електронного урядування в Естонії можна пояснити і невеликою територією країни, високошвидкісний Інтернет покриває майже всю тереторію. На сьогодні за доступними цінами на телекомунікаційні послуги для населення, Естонія займає передові позиції в галузі ІКТ, зокрема, що стосується послуг мобільного широкосмугового зв'язку [95]. Як стверджує Президент

Естонської Республіки Тоомас Хендрік Ільвес, «Естонія – це місце, де Ви можете взяти свій лептоп у найвіддаленіші куточки лісу і підключитись там до Інтернету» [90].

Важливо зазначити, що за роки незалежності Естонія реалізувала в життя успіну стратегію електронної держави та електронного управління, яку охоче сприйняло населення та почало активно освоювати сучасні інформаційно-комунікативні технології. Електронне урядування дедалі відчутніше вплітається у всі сфери життя естонських громадян, що супроводжується постійним розширенням спектру електронних послуг. Так, взято курс на створення різноманітних мобільних додатків, що також позитивно впливає на розвиток Естонії та закріплення її на топових позиціях рейтингів з різних аспектів впровадження електронного урядування.

За допомогою порталу «Tana otsustan mina» («Сьогодні вирішую я») відбувається комунікація влади та громадян. Кожний громадянин може висловити свою думку про поточні процеси в країні, запропонувати поправки до законопроектів, і якщо дані пропозиції підтримуються іншими громадянами, то естонський прем'єр-міністр відсилає цю пропозицію із своєю резолюцією у відповідне міністерство. Цей портал також дозволяє користувачу голосувати [5].

Концепція «єдиного вікна» забезпечується за допомогою системи X-Road, створеної в 2001 році. Ефективною є система X-Road, яка була запущена у грудні 2001 року. X-Road — це платформа, яка надає можливість безпечно обмінюватися інформацією через Інтернет через окремі IT-системи. X-Road служить платформою для розробки додатків, за допомогою яких будь-яка державна установа може відносно легко перевести послуги, які вони раніше виконували фізично, в інтернет-сферу. Дана система дозволяє зв'язати між собою різні урядові бази даних. Також її перевагою є здатність використовувати інформацію з різних баз даних одночасно. В Естонії одним із пріоритетів

ефективного управління є дотримання пріоритету загальнолюдських цінностей, що означає першочерговість людських інтересів. Основну задачу Естонії визначають як «створення таких умов, коли громадянам надаватиметься однаковий доступ до інформації та послуг усієї адміністративної структури держави, а муніципалітет буде відкритий цілодобово й без вихідних» [28].

Щодо інформаційної безпеки, то доступ до персональної інформації захищений багаторівневою системою гарантування безпеки та захисту, яка фіксує усі факти спроб переглянути дані про особу, і кожен громадянин може це прослідкувати. У 2008 році в Естонії прийнято Закон «Про захист персональних даних». Естонські закони закріплюють за електронними процедурами юридичний статус, тобто цифровий підпис, який накладається громадянами за допомогою ID-карти, за своїм юридичним статусом нічим не відрізняється від традиційного підпису на папері, а документ з електронним цифровим підписом має таку саме юридичну силу, як і паперовий документ, підпис на якому скріплений печаткою. Зловживання електронним підписом або його крадіжка переслідується законом, а захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється різноманітними законами, використання баз даних державними установами відслідковується та фіксується спеціальним способом, що не створює незручностей для населення і не порушує їхньої свободи та приватності життя. Електронну ID-карту отримують всі естонці віком від 15 років. Переглядати дані про особу можна лише обмеженому колу чиновників за наявності відповідних повноважень. Доступ до персональної інформації обмежений спеціальною системою, яка автоматично залишає слід, якщо дані про особу переглядались. Завдяки такому захисту персональних даних кожен громадянин може прослідкувати, хто і коли запитував дані про нього [28].

У квітні 2007 року Росія здійснила на Естонію першу в світі масштабну кібератаку. Тоді вийшли з ладу всі банківські сервери, припинили працювати банкомати. На думку Даррела Веста, кібератака 2007 року дорівнювала фізичному бомбардуванню інфраструктури країни, внаслідок чого вона стала недоступною для людей [40]. Питання кібербезпеки є основною причиною, чому багато урядів не наважуються ввести онлайн-голосування, попри велику стурбованість тим, що Росія може втручатися у в вибори в низці країн. Ще одним ключем до успіху системи електронного врядування стало забезпечення прозорості. На сайті державного порталу «State Portal», громадяни Естонії мають можливість побачити, хто саме у системі X-Road має доступ до їхньої інформації, та перевірити, хто скористався цим правом і використав інформацію та в яких цілях [53].

Для стримування нової загрози необхідна була підтримка та допомога міжнародних партнерів. Естонія звернулася до міжнародних організацій – Північноатлантичний альянс (НАТО) і Європейський союз (ЄС). У зв'язку з цим у Талінні розміщені Центр передового досвіду спільного кіберзахисту НАТО та ІТагентство ЄС [91]. У 2009 році Естонія створила свій власний орган, який несе відповідальність за забезпечення кібербезпеки. Рада з кібербезпеки була створена при Комітеті з безпеки Уряду Республіки. Завданням Ради є сприяти безперебійній співпраці між різними інституціями та здійснювати нагляд за виконанням цілей Стратегії кібербезпеки. Перша стратегія кібербезпеки була прийнята у 2014 році. Кожні 3 роки цілі стратегії оновлюються. Наразі діє Стратегія, прийнята у 2019 році.

Революційною подією для розвитку електронного урядування в Естонії став запуск 1 грудня 2014 року програми «E-residency». Ця програма дозволяє людям, які не є громадянами Естонії, мати доступ до таких послуг в Естонії, як заснування компанії, проведення банківських послуг, обробка платежів та сплати

податків. В рамках програми всім її учасникам (так званим e-resident) видаються смарт-картки, які вони надалі можуть використовувати для підписання документів. Програма направлена на підприємців, які прагнуть заснувати власну компанію, незалежно від місця розташування цих осіб [87]. Подання заявки на віртуальне резиденство можна здійснити в режимі онлайн, шляхом заповнення форми та надання відсканованого варіанту національного паспорта та фотографію, також необхідно обґрунтувати причину подання заявки. Заявки людей, які брали участь у фінансових махінаціях, відхиляються. Кандидати із успішними заявками запрошуються на інтерв'ю до Таллінна або в естонське посольство приблизно через три місяці після подання заявки. За успішного проходження співбесіди видається смарт-карта. До 2019 року строк дії картки сягав 3 роки, наразі – 5 років.

Із появою та поширенням штучного інтелекту уряд Естонії почав роботу над впровадженням інтелектуального інтелекту в рамках електронного уряду. У 2019 році була опублікована Урядова стратегія штучного інтелекту, в якій були висвітлені основні напрями застосування штучного інтелекту в урядовому та приватному секторах. Ця стратегія намітила основні направлення для подальшого розвитку електронного урядування. Відповідно до індексу розвитку електронного урядування, який проводився Організацією Об’єднаних Націй у 2020 році, Естонія посідає 3 місце із показником 0.9473, поступаючись Південній Кореї та Данії [83]. Такий результат свідчить про високий рівень розвитку. До прикладу, у 2003 році (рік, цей індекс було вперше проведено), Естонія займала 16 місце, із показником 0.6968. При цьому розвиток був не лінійний. У 2010 і 2012 рр. Естонія посідала лише 20 місця.

Отже, результатом естонської реформи цифрової трансформації є те, що сьогодні Естонія – один зі світових лідерів цифровізації, всі державні послуги там доступні онлайн – навіть голосувати на виборах естонці можуть вдома з власних

комп'ютерів. Відкрити бізнес в Естонії іноземець може так само не виходячи з дому. За даними естонського уряду, цифровізація країни щорічно заощаджує приблизно 2% ВВП, які витрачає на оборону.

Зважаючи на міжнародний, зокрема естонський, досвід, очевидно, що успіх реформ та конкурентоспроможність країни значно залежить від розвитку електронного урядування. Реформування будь-якої галузі задля досягнення необхідного рівня ефективності та результативності має бути спрямоване, перш за все, на широке використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Дійсно, саме інструменти електронного урядування можуть забезпечити суттєве поліпшення якості обслуговування фізичних та юридичних осіб та підвищити відкритість, прозорість та ефективність діяльності органів державного та місцевого самоврядування. Отже, безліч фундаментальних інновацій в Естонії вже завершені, але швидкі зміни в інформаційному суспільстві вимагають постійного руху. Створюється повна електронна версія системи охорони здоров'я, ведуться роботи з підтримання й оновлення існуючих систем. Висновки та рекомендації. Досвід Естонії підтверджує, що однією із основних умов ефективного впровадження та розвитку електронного урядування в державі є позитивне сприйняття інновацій громадянами. Останньому сприяє курс на зміну свідомості населення, мотивування громадян до використання переваг ІКТ та активна освітньо-інформаційна позиція держави. Виходячи із запропонованого стадійного розвитку держав у впровадженні електронного уряду, можна стверджувати, що Естонія є на останній стадії, повністю інтегрованої Web-присутності, оскільки Естонія перевела 98% адмінстративно-публічних послуг в онлайн і заснувала наднаціональну ініціативу e-Residency. Що в свою чергу, свідчить про високий рівень розвитку електронного урядування в Естонії. По суті, наразі Естонія є новатором, «прорубувачем вікна в онлайн». Естонія продовжує у тому ж темпі розвивати систему електронного урядування,

враховуючи сучасні наукові тенденції, наприклад, системи штучного інтелекту та дистанційного управління.

2.2. Досвід Данії у впровадженні електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг

Досвід Данії з впровадження електронного урядування вибрано для нашого аналізу не випадково. Ця європейська країна входить в трійку країн-лідерів з розитвку електронного урядування протягом останнього десятиріччя [49]. Хоча згідно Звіту ООН за 2014 рік у Данії спостерігалося гальмування процесів впровадження електронного урядування — вона опустилася на 16 сходинку рейтингу, однак, завдяки ефективній політиці уряду Данії та відповідних дій центральних та місцевих органів влади, у 2016 році — країна посіла 9 місце за індексом розвитку електронного урядування серед 193 країн світу. Вже у 2021 році Данія посідала перше місце у рейтингу ООН з розвитку електронного урядування, і є однією з найбільш цифровізованих країн світу [84]. Наприклад, у минулому році 91% усього населення Данії спілкувалися з державою через онлайн-засоби — онлайн-послуги, електронну пошту тощо [78].

Виваженість та чітка спланованість кроків державної та місцевої влади Данії забезпечили успіх в сфері електронного урядування. Слід особливо відзначити, що з самого початку розвиток електронного урядування фокусувався на основних «данських цінностях» — демократії, соціальній включеності та прозорості. В 2001 році була затверджена «Програма формування електронного уряду на 2002—2007 роки» [89]. В 2003 року вперше був запущений веб-портал електронного уряду Данії, який спочатку містив лише матеріали про державні послуги інформаційно-довідкового характеру. У 2006 році Міністерство науки, технологій та інновацій Данії провело національний моніторинг щодо

електронної доступності в Данії. Результати засвідчили наявність значних перешкод для електронного доступу громадян до послуг. Відповідно було започатковано низку ініціатив, спрямованих на поліпшення доступу до електронної інформації на загальнодоступних веб-сайтах [102]. З січня 2007 року розпочав роботу портал Borger.dk, який став точкою входу в інформаційне середовище та доступу до електронних послуг державного сектору. Він є доступним для всіх громадян на місцевих, регіональних та державному рівнях. Спонсором та керівником порталу є держава, регіональна та місцева влада. Портал надає загальну, персоніфіковану інформацію, а також електронні послуги для всіх бажаючих громадян.

У період з 2004—2007 роки була сформована інфраструктура електронного уряду, а саме: веб-портал і шлюз електронного уряду, електронний міжвідомчий документообіг, інфраструктура відкритих ключів, національні реєстри ідентифікаційних номерів, реалізовані електронні державні послуги [108]. У 2008 році на порталі з'явилися перші транзакційні послуги, які передбачають можливість проведення платежів онлайн. Так, у першу чергу була реалізована онлайн оплата податків, державних зборів, мита та штрафів за порушення правил дорожнього руху, в 2009 році — оплата послуг житлово-комунального господарства. Протягом 2010 року на веб-порталі було запущено низку інших соціальних державних послуг, серед яких послуги, Міністерства охорони здоров'я, Міністерства внутрішніх справ та Міністерства освіти. Крім того, було створено мобільний додаток для отримання найпростіших послуг таких, як адресна довідка, постановка в чергу в дитячий садок і оплата податків [108].

З метою спрощення процедури навчання населення роботі з порталом була розроблена мультимедійна навчальна програма. Для взаємодії громадян з урядом було створено сервіс «Громадяни та уряд», який включає в себе: обговорення проектів послуг і законів, інтернет-конференції, електронні звернення громадян

до державних органів, запис на прийом до міністрів, інтернет блоги перших керівників, контакти державних органів та їх представників.

У квітні 2010 року відбувся запуск послуги по запису електронного цифрового підпису на чіпи посвідчень особи нового зразка з метою збільшення безпеки зберігання та використання електронного цифрового підпису [96, с. 77]. З початку року були запущені послуги з реєстрації юридичних осіб та підприємців. У пілотному режимі відбувся запуск електронних послуг з видачі паспортів, посвідчень особи, водійських прав, а також по реєстрації населення за місцем проживання. Крім цього, було запущено безліч допоміжних сервісів для юридичних осіб та за тематикою земельних відносин [91]. Стратегія електронного уряду Данії, яка була оголошена 20 червня 2011 р. і в основному зосереджена на впровадженні простіших та ефективніших послуг онлайн. Це буде досягнуто завдяки таким чотирьом цілям:

1) припинити використання паперових документів і звичайної пошти: кожен громадянин Данії матиме електронну поштову скриньку, через яку буде отримувати письмові повідомлення від уряду;

2) допомогти компаніям досягти вищих темпів зростання, які буде досягнуто за рахунок державних установ, що взаємодіють з бізнесом в Інтернеті. Це онлайн обслуговування включає в себе грошові транзакції з урядом;

3) долучення «технології добробуту» в державні школи, лікарні, будинки престарілих, забезпечуючи більше зручностей за менші кошти, де школам будуть дані субсидії для придбання освітніх програм, які будуть доступні через магазини відповідних програм, а до кінця 2014 року дані пацієнта будуть спільними для всіх лікарів і лікарень, а також надаватиметься більше значення домашньому лікуванню хворих з хронічними захворюваннями;

4) запровадити тісну співпрацю з оцифруванням державного сектору. Данський уряд стане мобільним, незважаючи на певну загрозу безпеці. «eDay4»,

день, який знаменує собою закінчення паперового документообігу для данського уряду, відбудеться в листопаді 2014 року [89].

В 2011 році було затверджено стратегію електронного урядування «Об'єднана громадська цифрова стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011—2015 рр.». Пріоритетним напрямком було впровадження простих та ефективних послуг у режимі онлайн. Дана об'єднана цифрова стратегія зосереджувалася на використанні цифрових засобів урядом, муніципалітетми та округами з метою оновити громадський сектор та зробити його продуктивнішим.

З 2011 по 2015 рр. у країні вводилася нова урядова стратегія Електронного суспільства на 2011 – 2015 роки, яка була спрямована на взаємодію влади та громадян [71, с. 110]. Ще одна стратегія – «Цифрова дорога до майбутнього процвітання» була спрямована на поступове витіснення паперових форм і поштових пересилань [84]. З 2016 року Данія запровадила цифрову стратегію «Спільна стратегія в державному секторі для цифрового добробуту на 2016-2020 рр.», визначивши для себе пріоритет з оцифровки даних державного сектору, а також тісну взаємодію з бізнесом і промисловістю та передбачає:

- зручний і простий електронний доступ до державного сектора;
- більш ефективне використання даних та їх швидка обробка;
- зручні соціальні послуги сконцентровані на одному сервісі;
- покращення платформ для бізнес-сегменту;
- наявність ефективного публічного сектору;
- державний захист сектору інформації;
- стійка цифрова інфраструктура та оцифровка даних [82].

Важливим документом, прийнятим урядом Данії є «Стратегія електронного добробуту на 2013—2020 рр.» [84]. Дана стратегія передбачає

собою збільшення використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в соціальній сфері, а саме в охороні здоров'я, догляді за літніми людьми та освіті. Стратегія мала на меті забезпечити безперервне набуття державним сектором нових знань в області цифрових технологій. А також включає план випробовування перспективних технологій з метою визначити, чи вигідно буде їх використовувати в Данії. У Данії вже впроваджені такі ініціативи, як обов'язкова електронна пошта та обов'язкове онлайн самообслуговування для фізичних і юридичних осіб, електронні послуги в сфері медицини спеціально для людей з хронічними хворобами, цифрові засоби навчання і доступність даних державного сектора в онлайн режимі безкоштовно для фізичних осіб, підприємств і органів влади. У стратегії також підкреслюється необхідність тісної співпраці державного сектора з бізнесом, громадськими організаціями та іншими суб'єктами задля створення гнучкого і адаптивного суспільства, готового до повністю оцифрованого світу [98]. Стратегія передбачає переведення послуг в електронну форму на основі чотирьох пріоритетів:

1) співробітники повинні мати більше часу для виконання основних завдань;

2) менше реєстрації та спрощення правил;

3) краще надання послуг з соціального забезпечення в різних секторах;

4) державне управління має стати гнучким і послідовним, використовувати нові технології та рішення цифрового добробуту, поліпшувати якість управління в державному секторі.

Цілеспрямована та узгоджена політика органів центральної влади та органів місцевого самоврядування Данії базується на чинних нормативно-правових актах. Як частина реалізації об'єднаної стратегії електронного урядування 2011—2015, уряд Данії прийняв Закон про обов'язкове електронне самообслуговування [26]. Як частина реалізації об'єднаної стратегії електронного

урядування 2011— 2015 рр., данський уряд ухвалив Закон про електронну пошту у червні 2012 р. Згідно із законом, громадяни та підприємства мусять мати електронні поштові скриньки для отримання від влади електронних повідомлень, листів, документів, тощо, замість звичайних паперових листів традиційною поштою. Закон також встановлює, що повідомлення, надіслані електронною поштою мають такі ж статус і значимість, як паперові листи, повідомлення, документи, тощо.

Ефективне впровадження електронного урядування не можливе без належного захисту персональних даних. Саме тому у 2000 році в Данії був прийнятий «Закон стосовно захисту та обробки персональних даних» [24]. Закон про мережі та сервіси електронного зв'язку, прийнятий у 2014 році, має важливе значення для функціонування та наповнення різноманітних баз даних та інформаційних ресурсів [25]. Згідно з цим законом, постачальники електронних мереж та послуг мають сповіщати в компетентні органи електронного урядування про випадки витоків інформації, які мають значні наслідки для надання послуг чи стосуються інформації щодо ідентифікації особи. Закон про електронний підпис — особливо важливий нормативно-правовий акт для розвитку електронного урядування в Данії. Цей закон набув чинності в жовтні 2000 року, реалізуючи Директиву Європейського Союзу «Суспільні основи для електронних підписів». Данський уряд запровадив офіційний цифровий підпис (NemID), завдяки чому всі громадяни отримують безкоштовний електронний підпис на основі програмного забезпечення (OCES — публічний сертифікат для електронних послуг), убезпечуючи тим самим більшість операцій державного та приватного сектора [23].

У Данії вже впроваджені такі ініціативи, як обов’язкова електронна пошта та обов’язкове онлайн самообслуговування для фізичних і юридичних осіб; електронні послуги в сфері медицини спеціально для людей з хронічними

хворобами; цифрові засоби навчання і доступність даних державного сектора в онлайн режимі безкоштовно для фізичних осіб, підприємств і органів влади. У стратегії також підкреслюється необхідність тісної співпраці державного сектора з бізнесом, громадськими організаціями та іншими суб'єктами задля створення гнучкого і адаптивного суспільства, готового до повного оцифрованого світу.

Фундаментом становлення інформаційного суспільства є, з одного боку, інформація та знання, інформаційні технології, а з іншого – цілеспрямована інформаційна політика країни. Незважаючи на те що Данія не належить до високорозвинених країн світу, країна змогла завдяки використанню сучасних технологій значно посилити конкурентоспроможність. Данія розпочала розбудову інформаційного суспільства у березні 1994 р., коли уряд країни створив спеціальний Комітет з метою підготовки програми «Інформаційне суспільство до 2000 року» [93]. Успішне прийняття та ефективна реалізація цієї програми привела до того, що Данія є одним з лідерів у розвитку інформаційного суспільства та одним з найбільших експортерів системи електронного урядування в світі. Данії вдалося поєднати ефективне комерційне управління телекомунікаціями зі збереженням державного контролю за власністю та інформаційними ресурсами.

Ще однією особливістю Данії є створення державної організації під керівництвом Міністерства економічних і внутрішніх справ під назвою «StatBank Denmark». Організація відповідальна за створення статистики на основі опрацювання документно-інформаційних ресурсів за різноманітними аспектами життя. «StatBank Denmark» є електронним банком даних Данії, що доступний безкоштовно для будь-якого користувача. Статистика звернень до банку даних оновлюється щодня. Всі публікації організації можуть бути замовлені через Інтернет. На сайті «StatBank Denmark» інформація поділена на різні категорії: музеї та культурна спадщина; архів; бібліотеки; фільми, книги та ЗМІ; музика та

театри; культурні звички та спорт; культура, економіка; національна церква [105].

Державні веб-портали Данії користуються незмінним попитом, про що свідчать щорічні статистичні спостереження. Переважна більшість громадян вважають, що на урядових сайтах міститься достовірна інформація, якій можна повністю довіряти, на відміну від інформації на приватних сайтах. При цьому населення вважає відвідування сайтів уряду корисним і безпечним. За останніми даними Європейської комісії, 80,8% громадян і 89% підприємств Данії взаємодіють із державними органами за допомогою Інтернет-порталів, що є достатньо високим показником у світі [81]. Все це результат багаторічної спільної, командної роботи держави і суспільства над удосконаленням системи державного управління та побудови партнерських відносин між громадянами, бізнесом і урядом.

Отже, Данія — це країна, яка пройшла довгий та клопіткий шлях у створенні містка довіри між урядом та громадянами. Наразі можна сказати, що данці цілком задоволені існуючим станом розвитку електронного урядування. Державні веб-портали користуються незмінним попитом, про що свідчать щорічні статистичні спостереження. Переважна більшість громадян вважають, що на урядових сайтах міститься достовірна інформація, якій можна повністю довіряти, на відміну від інформації на приватних сайтах. При цьому населення вважає відвідування сайтів уряду корисним і безпечним. За останніми даними Європейської комісії, 80,8% громадян і 89% підприємств Данії взаємодіють із державними органами за допомогою Інтернет-порталів, що є достатньо високим показником у світі. Все це результат багаторічної спільної, командної роботи держави і суспільства над удосконаленням системи державного управління та побудови партнерських відносин між громадянами, бізнесом і урядом.

Сьогодні Данія є офіційно визнаною країною з найбільш позитивними умовами для розвитку інновацій. Це було зафіксовано у Звіті з інформаційних технологій Global Information Technology Report GITR за 2016 рік. На думку спеціалістів, Данія має ряд переваг над іншими країнами, зокрема: швидке розповсюдження нових технологій та інноваційність; безперервне новаторство та висока швидкість прийняття рішень; не авторитарність, а переговори; спрощення ієрархічних структур. Досвід Данії в побудові інформаційного суспільства може мати теоретичне та практичне значення для інших країн, зокрема й для України. Розглянувши досвід Данії, можна побачити, що таких високих результатів країні вдалося досягти, перш за все, завдяки впровадженню п'ятирічної цифрової стратегії, яка продовжує розвиватися у напрямку цифрового державного управління, комунікації та електронних послуг. Одним із ключових нововведень країни є підхід, при якому електронна взаємодія є юридично обов'язковою. Важливим також є те, що Данія вивчає персоналізовані цифрові послуги, надаючи цільовий контент для громадян на своїх порталах NemID. Наприклад, громадянам, які знаходяться на межі виходу на пенсію, будуть запропоновані варіанти планування виходу на пенсію, коли вони ввійдуть у відповідний портал. Країна також запустила цифрову поштову скриньку Digital Post, надану громадянам, де вони отримують повідомлення від держави. Сьогодні понад 90% громадян віком 15 років і старше мають свої особисті цифрові поштові скриньки та використовують його для спілкування з державними установами - скорочуючи витрати на весь державний сектор. Тим часом уряд також допомагає громадянам, які не мають доступу до цифрових послуг, щоб вони не були виключені переходом на цифрові платформи, оскільки в Данії електронна участь є частиною цифрової стратегії країни.

2.3. Досвід Фінляндії у впровадженні електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг

Інформаційні й телекомунікаційні технології в Фінляндії почали активно розвиватися ще у 70-ті роки минулого століття. Фінляндія була однією з перших країн, що підтримали світовий процес розвитку бездротових телефонних мереж: у 1969 році виступивши ініціатором угоди про створення першого спільного стандарту для мобільного зв‘язку (NMT) [106]. У 1991 році саме у Фінляндії, в Хельсінкі, було здійснено перший у світі комерційний виклик сотового зв‘язку стандарту GSM. Фінляндія - країна з континентально-європейською моделлю електронного урядування, що вважається найбільш збалансованою завдяки врахуванню мультикультурності. Для неї характерними є жорстке законодавче регулювання інформаційних правовідносин, вільний доступ до інформації, насамперед урядової, яку можна отримувати в режимі реального часу, тощо [110]. Як і для інших членів ЄС, для Фінляндії рекомендації недержавних інститутів, як-от Європейського парламенту чи Європейської комісії, є обов’язковими до виконання. Як зазначає Організація економічного співробітництва та розвитку, з 1990-х років Фінляндія є лідером у використанні інформаційно-комунікаційних технологій для розвитку своєї економіки та реформування публічного управління та адміністрування, зокрема у сфері надання публічних послуг. Обраний даною державою підхід базувався на обміні даними, відкритому уряді, захисті конфіденційності, прогресивних послугах і спільному баченні інформаційного суспільства зі збереженням фундаментальних цінностей фінського суспільства [98]. З самого початку фінська влада активно сприяла перетворенням у сфері електронного урядування. Фінляндія - перша країна у світі, що прийняла Закон про електронні послуги, а саме «Закон про електронні послуги у сфері державного управління» (2001 р.). Доступ до

публічної інформації та адмінстративних послуг забезпечується порталом Suomi.fi, який було розроблено у 2002 році урядом Фінляндії, з метою надання послуг всім громадянам незалежно від їхнього місця проживання. З цього порталу, який являє собою головний урядовий портал, можна перейти на веб-сторінки міністерств, всі урядові організації й муніципалітети тощо [104]. Завдяки проактивній політиці щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій ще 15-20 років тому у Фінляндії було здійснено ряд заходів, як-от оцифрування державних послуг, електронне регулювання адміністративного менеджменту, а також надано чимало нових можливостей, які на той час ще не були доступними у загальносвітовому масштабі: скріплення рішення електронним підписом як фізичними чи юридичними особами, так і органами влади, здійснення запиту і пошук інформації в режимі онлайн з допомогою інформаційних мереж, а з допомогою мобільних пристроїв, наприклад, здійснення покупок або отримання різних послуг [16]. В останні роки урядом Фінлядніі було розроблено нові сервіси, які забезпечують безпосередню участь громадян в управлінні публічними справами з використанням ІКТ. Доступ до цих сервісів забезпечується через портал demokratia.fi, що має виразний слоган: «зміни, в яких береш участь» [50]. На ньому на цей час представлено 7 сервісів: Otakantaa.fi (обговорення), Lausuntopalvelu.fi (звернення та запити щодо публічних послуг), Kansalaisaloite.fi (ініціативи громадян), Kuntalaisaloite.fi (місцеві ініціативи), Nuortenideat.fi (ідеї, висловлені молоддю), Vaalit.fi (вибори), Puoluerekisteri.fi (реєстрація партій та збір заяв про підтримку). Останній було запущено 1 січня 2021 року.

Сервіс Otakantaa.fi дозволяє громадянам обговорити та висловити своє ставлення до актуальних проектів, а саме проекти приватних розробників, центральних та місцевих органів публічного управління, урядових агентств, громадських організацій, інших суб'єктів [49, ст. 23]. Сервіс Lausuntopalvelu.fi

допомагає владі отримати фідбек від громадян стосовно отриманих електронних адміністративних послуг. Громадяни та організації мають можливість подати онлайн запит та залишити свій відгук про отриману послугу [49, ст. 21-25]. За допомогою сервісу Kansalaisaloite.fi громадяни мають можливість впливати на законодавство, а саме: подати ініціативу певного закону, внести пропозицію про скасування або внесення змін до чинних законів. Ініціатива громадян подається на розгляд парламенту, якщо проект збирає щонайменше 50 000 голосів на свою підтримку протягом шести місяців [49, ст. 20-24].

За допомогою сервісу Kuntalaisaloite.fi громадяни можуть в онлайн режимі взяти участь у роботі муніципалітетів і муніципальних органів влади, а також відслідкувати хід реалізації ініціатив, висловлених іншими громадянами. Функціонування цього онлайн сервісу базується на положеннях Муніципального закону, що гарантує жителям право вносити до органів місцевого управління ініціативи та бути поінформованими про заходи, вжиті у відповідь. Місцева рада має розглядати ініціативи, подані не менш як двома відсотками жителів муніципалітету, які мають право голосу. Крім того, п’ять відсотків мешканців муніципалітету, які мають право голосу, можуть ініціювати проведення муніципального референдуму. Сервіс містить перелік муніципалітетів та вкладку з оглядом нових ініціатив, поданих громадянами [49, ст. 23].

У 2019 для Європейської комісії були підготовлені Digital Government Factsheets, інформаційні бюлетні, що містять огляд стану цифрового урядування в країнах ЄС, зокрема для Фінляндії [114]. Серед важливих кроків було прийнято кілька вагомих законів, що стосуються даної сфери, та розбудовано цифрову інфраструктуру. Так, наприклад, з 1 січня 2020 року запрацювала Digital and Population Data Services Agency, Агенція з питань обслуговування цифрових і демографічних даних, також відома під назвою the Finnish Digital Agency, яка сприяє цифровізації суспільства, забезпечує доступність даних та надає послуги,

що стосуються подій у житті громадян [104]. Звернувши увагу на Індикатори цифрового урядування у Digital Government Factsheets 2019 та показники Фінляндії, стає очевидним цінність досвіду цієї країни: її результати значно перевищують середні серед країн-членів ЄС, крім того, ця позитивна тенденція зберігається (рис.2)

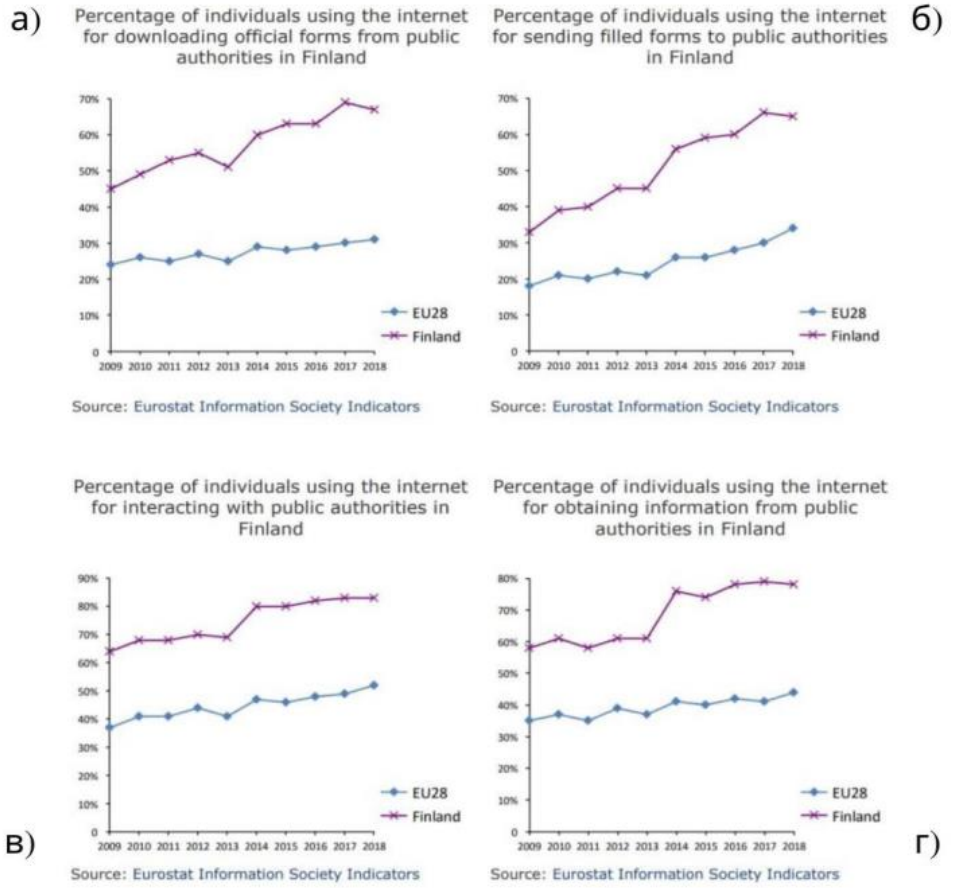

Рис. 2. Показники Фінляндії згідно з індикаторами цифрового урядування з 2009 по 2018 роки у порівнянні з середніми показниками країн-членів ЄС: відсоток осіб у Фінляндії, які використовують інтернет для а) взаємодії з органами влади, б) отримання інформації від органів влади, в) завантаження офіційних форм, г) надсилання заповнених форм до органів влади [17]

Наслідки цифрового урядування у цій країні вже помітні - згідно із результатами дослідження «Global Corruption Barometer» корупція в органах

публічної влади Фінляндії не превищує 1%, станом на 2021 рік [109]. Основна частина організацій і компаній у Фінляндії має доступ до інформаційних мереж, за допомогою яких здійснюється запит і пошук інформації в режимі онлайн, а також технологічний внутрішньофірмовий виробничий обмін даними з філіями та субконтракторами. Простежується високий ступінь упровадження в країні онлайнових технологій в обслуговуванні державними установами підприємств і громадян. Найвищий рівень упровадження даних технологій серед державних структур демонструють податкова і митна служби, а також інші установи, чия діяльність пов'язана з обліком і контролем отримання доходів [88]. За останні 10 років електронні послуги державних установ і муніципалітетів стали чимось саме собою зрозумілим. Цьому передувала титанічна «закулісна» підготовча робота. Доступні послуги в найкоротший час – ця ідея була сформульована ще в 90-ті роки. Передбачався контроль як за самими громадянами, так і за відомствами. Основою для цього була оцифровка населення – простіше кажучи, отримання всіма жителями країни персонального коду. Перші шість цифр – наприклад 240976 – дата народження. Потім ідуть інші чотири знаки – уже особистий номер людини. Наявність персонального коду різко полегшує автоматичну обробку інформації та облік. Нині у Фінляндії повністю вийшло з обігу поняття паперової довідки: уся можлива інформація про людину зберігається в електронному вигляді, проте з різними ступенями доступу до неї різних державних органів і служб. До основних досягнень електронного урядування Фінляндії належать:

- упровадження моделей інформаційного менеджменту в державному управлінні,
- інформатизація системи охорони здоров’я,
- координація зусиль із реалізації інформаційного суспільства між центральними органами влади та місцевим самоврядуванням [82].

У перелік основних функцій фінського уряду входить управління розвитком і децентралізація влади, в тому числі підтримка лібералізації, приватизації, інноваційних технологій; а також соціальне забезпечення, включаючи стратегію на розвиток соціального партнерства з метою розвитку відкритого інформаційного суспільства. Система управління демонструє синергетичний ефект мережевих зв'язків між різними рівнями влади, бізнесу та громадських організацій, завдяки зацікавленості трьох сторін. Веб-сайти парламенту (edeskunta.fi), президента (president.fi) та уряду Фінляндії (government.fi) пропонують інтерактивні послуги та своєчасну інформацію про їх діяльність [108].

Сайт Уряду Фінляндії забезпечує доступ до ключових державних реформ, послуг та інших актуальних питань, транслює прес-конференції уряду і прем'єр-міністра, має посилання на сайти усіх міністерств. Додаткова інформація на сайті доступна з відділу урядового зв'язку [104]. Через сайт уряду можна зв‘язатися з міністерствами, державними секретарями міністерств, спеціальними радниками. Сайт був запущений в січні 2015 року в рамках реформи уряду щодо інтернет-комунікацій. Матеріали сайту опубліковані фінською, шведською та англійською мовами. На сайті представлена інформація про діяльність і функції міністерств. Існує інформація про прийняття рішень уряду, управління державною власністю, політику координації дій ЄС та Фінляндії, моніторинг державних програм, а також практичне керівництво як звернутися за певними послугами чи консультацією.

Цікавим є проект Ondis «Політика в Інтернеті: нові форми та засоби масової інформації для політичних дій». Електронна система парламенту Фінляндії передбачає розробку автоматизованих систем, програмно-технічних комплексів, баз даних законодавства та законопроектів, і в першу чергу, електронних виборів та референдумів. В Фінляндії спеціально відкрито науково-дослідний проект

Ondi, що транслюється через сайт eDemokratia з метою аналізу дієвості урядових програм з впровадження електронної демократії [44]. Проект Ondis був залучений до підготовки окремих проектів ЄС, таких як: Використання ІТ у демократичних процесах (TODOS), Розробка широкої демократії участі європейських громадян через співпрацю і взаємодію (Ессе) та ін. Ще одне із завдань Ondis - ретельно дослідити роль Інтернету в контексті інформаційної війни і безпеки, кібер-тероризму та електронних злочинів.

Фінляндія також має практику онлайн голосування на виборах. Офіційний проект Електронного голосування Уряд вніс пропозицію в парламент про внесення змін до закону про вибори, який був прийнятий у 2006 році. Електронний голос був протестований у муніципальних виборах 2008 року в муніципалітетах округу Уусімаа, Karkkilassa, Kauniaisissa та Vihdissä. Але дистанційне голосування через Інтернет, не вдалося, тому в 2010 році влада Фінляндії прийняла рішення про необхідність навчання виборців електронному голосуванню на виборчих дільницях [28].

Фінляндія має на меті розбудувати до 2023 року орієнтоване на людину цифрове, безпечне й етичне суспільство з усіма публічними послугами, доступними у цифровому форматі. Уряд країни запровадив обов'язкову участь місцевих органів влади, муніципалітетів, бізнесу, академічної спільноти й організацій громадянського суспільства у програмах розвитку ефективної політики державного сектору. Органи державного управління Фінляндії згенерували централізований мультиканальний портал «єдиного вікна», що уможливив рівний доступ кожного громадянина до цифрових технологій і державних послуг.

Отже, міжнародна практика, зокрема Фінляндії, служить доказом того, що впровадження цифрового урядування на всіх рівнях взаємодії є не лише загальносвітовою тенденцією, а й стало потребою часу, адже тепер, в умовах

пандемії, уряд будь-якої держави як ніколи змушений швидко реагувати на виклики сьогодення. Нові часи вимагають нових рішень. Досвід Фінляндії доводить, що цифрове урядування варте витрачених ресурсів та зусиль.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Нормативно-правова база електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг

Новітні інформаційно-комунікаційні технології являються невід'ємною частиною сучасного світу. Чимало країн, зокрема європейських, використовують таку форму державного управління, як електронне урядування, що покращує взаємодію центральних і місцевих органів влади між собою, бізнесом та суспільством. Для досягнення високого рівня демократії, а також в умовах демократичного суспільства необхідним є запровадження електронного урядування. Україна має значний потенціал для запровадження електронного урядування та переведення більшості послуг, зокрема, адміністративних у електронний формат. Сучасні реформи у сфері публічного адміністрування, що передбачають удосконалення механізмів електронного урядування дозволяють забезпечити якісно новий рівень взаємодії громадянина з суб'єктом влади, раціоналізувати витрати при здійсненні владних повноважень та практично виключити (або значно зменшити) корупційні ризики у сфері надання адміністративних послуг [33, с.10].

Підписання Україною Угоди про асоціацію з Європейським Союзом великого значення набувають запровадження європейського досвіду, норм та стандартів. Завдяки електронному врядуванню влада зможе покращувати адміністративні процеси у цьому напрямку, а саме: збільшити прозорість та відкритість органів влади, зменшити рівень корупції та бюрократизму, а також посилити взаємодію влади, бізнесу та громадянського суспільства. Реформування сфери електронного урядування відповідно до стандартів

Європейського Союзу забезпечить покращення взаємодії влади з громадянами, посилить довіру до органів державної влади, забезпечить прозоре, відкрите, ефективне та маловитратне адміністрування [39, с. 51]. Не зважаючи на те, що Україна робить чимало важливих кроків задля переходу до надання послуг в електронному форматі, досі існує чимало проблем в даній сфері. Українське законодавство має чимало нормативно-правових актів в сфері електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг, але не всі вони реалізовуються на практиці, існує низький рівень обізнаності українців у цифрових технологіях і певне несприйняття надання послуг онлайн, нерозуміння переваг та незацікавленість у використанні різноманітних інструментів та технологій електронного урядування. Україні потрібно розвивати електронне урядування, враховуючи успішний досвід європейських країн, а саме: Естонії, Швеції та Данії, які входять в топ-країн лідерів з розвитку електронного урядування с фері надання адміністративних послуг. Досвід цих країн варто застосовувати враховуючи національну специфіку. Зокрема, це важливо зробити і для покращення іміджу України, як країни лідера з розробки та використання сучасних інформаціи нокомунікаційних технологій в системі державного управління [8, с. 209].

На сучасному етапі, розбудова електронного урядування в Україні прямо залежить від якості, обґрунтованості, адекватності та своєчасності нормативно-правового регулювання даної сфери. Система нормативно-правових актів, які закріплюють цілі, завдання, функції, принципи діяльності, повноваження та відповідальність задіяних у зазначених реформаційних процесах державних і громадських інституцій, а також на концептуальному рівні визначають загальні напрями оптимізації державного управління з урахуванням досягнень науково-технічного прогресу являють собою систему нормативно-правових актів в сфері електронного урядування. Вітчизняний науковець А. Серенок зазначає, що

сучасне законодавство України розглядає електронне урядування здебільшого не як окрема сферу, а як складову сфери інформатизації [68].

Законодавство в галузі електронного урядування складається з чималої кількості нормативно-правових актів різної юридичної сили, зокрема законів України, Указів Президента України, Постанов Кабінету Міністрів України, а також документів, виданими органами виконавчої влади України. Також електронне урядування в сфері надання адміністративних послуг регулюється у Стратегіях та Програмах діяльності Уряду, які визначають принципи, мету, завдання та шляхи реалізації даного урядування. Основними законами, які регулюють питання, пов'язані електронним урядуванням є: Закон України «Про інформацію» [61], Закон України «Про захист персональних даних» [60], Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [59], Закони України «Про національну програму інформатизації» [63], «Про електронний цифровий підпис» [68], «Про електронні документи та електронний документообіг» [57], «Про основні засади інформаційного суспільства» [65], «Про захист інформації в інформаційних та телекомунікаційних системах» [59], Постанова Верховної Ради України «Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні» [62], Указ Президента України «Про Стратегію національної безпеки України» [66], Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [67].

В Основному Законі України - Конституції визначено засади інформаційної політики [35]. Закон України «Про адміністративні послуги» визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Закон України «Про інформацію» визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних

повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес [61].

Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» визачав такі цілі розвитку електронного урядування: інформаційна комп'ютерна грамотність населення, створення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, підтримка з боку держави новітніх електронних технологій, інтеграція національної та міжнародної інфраструктур у цьому напрямку, створення якісних державних інформаційних систем по сферах охорони здоров'я, освіти, науки та охорони довкілля, поліпшення стану національної безпеки [65]. Безпека та конфіденційність даних громадян при запровадженні електронних послуг регулюється двома основними нормативно-правовими актами: Законом України «Про захист персональних даних» [60], Законом України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [59], а також Законом України «Про доступ до публічної інформації» [55].

Одними з перших нормативно-правових актів, які предметно стосувалися імплементації сучасних ІКТ в усі сфери життя суспільства були Закон України «Про концепцію національної програми інформатизації» [64] та Закон України «Про Національну програму інформатизації» [62]. Основні напрями інформатизації включали наступні питання: організаційно-правові, інфраструктурні, безпекові, питання соціально-економічного розвитку та фінансового-економічного, екологічні, освітні, а також питання міжнародного співробітництва. Проте, непослідовність державної політики, щодо розвитку інформатизації та погана координації інформатизаційних процесів в Україні призвели до того, що вищезазначені закони не мали вагомого впливу на розвиток електронного урядування в Україні. Варто зазначити, що вже в 2019 році Комітет Верховної Ради з питань інформатизації та зв'язку розлянув Проєкт Закону

України «Про національну програму інформатизації». Основні зміни, які зазнчені в даному законопроекті:

- розроблення політики та організаційно-правове забезпечення інформатизації;
- формування національної інфраструктури інформатизації;
- інформатизація стратегічних напрямів розвитку, державності, безпеки та оборони;
- інформатизація процесів соціально-економічного розвитку;
- інформатизація пріоритетних галузей економіки;
- інформатизація фінансової та грошової системи, державного фінансовогоекономічного контролю;
- інформатизація соціальної сфери;
- інформатизація в галузі екології та використання природних ресурсів;
- інформатизація науки, освіти та культури;
- міжнародне співробітництво [62].

З метою вдосконалення вітчизняного законодавства у сфері електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг, його гармонізації із законодавством ЄС та приєднання України до єдиного цифрового ринку Європи, у листопаді 2017 року було прийнято Закон України «Про електронні довірчі послуги» [56], яким замінили Закон України «Про електронний цифровий підпис». Даний закон розширив коло надавачів електронних довірчих послуг (далі – ЕДП), чітко визначив систему та повноваження органів влади, що здійснюють державне регулювання у сфері ЕДП та електронної ідентифікації, вимоги до ЕДП та їх використання, порядок здійснення державного нагляду у сфері ЕДП. Крім того, закон передбачив використання альтернативних засобів

електронної ідентифікації, таких, як Mobile ID (ідентифікація через мобільного оператора), Bank ID (ідентифікація через банк), та ID-картки при наданні електронних послуг та здійсненні інших форм електронної взаємодії. Для реалізації електронної взаємодії реєстрів державних установ та відомств, без налагодження якої неможливе ефективне впровадження електронних послуг, була створена система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта», яка вже працює. Як зазначають фахівці, «Трембіта» - це основа електронного урядування, яка забезпечує глобальний реінжиніринг процесів державного управління. Таким чином, людина не залучається до процесу обміну даними, а це робить сама система, що не лише пришвидчує процес, а й зводить до нуля механічні помилки та нівелює корупційні прояви [27]. Важливим законом в сфері електронного урядування є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», який визначає основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів [57].

У свою чергу, наразі значна частина інформаційних відносин регулюється підзаконними нормативно-правовими актами, що за юридичною силою займають друге місце в системі нормативно-правових актів. Сюди відносяться: акти (постанови) ВРУ, акти КМУ (постанови та розпорядження), укази Президента України, накази центральних органів виконавчої влади.

Важливим нормативним документом є і прийнята в 2016 році постанова КМУ переліку середньострокових пріоритетних напрямів інноваційної діяльності загальнодержавного рівня на 2017-2021 роки, серед яких - розвиток сучасних інформаційних, комунікаційних технологій, робототехніки. Дана постанова передбачала розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, впровадження новітніх інформаційних технологій в електронному урядуванні: розвиток технологій довгострокового зберігання

інформації та управління «великими даними» (big data), а також розробку та стандартизацію технологій зв'язку п'ятого покоління – 5G – технологій [14].

У 2017 році було затверджено Середньостроковий план пріоритетних дій Уряду до 2020 року, що продовжував започатковані в 2016 році реформи [58]. Пріоритетним напрямом прийнятого плану було: забезпечення сталого економічного розвитку за допомогою зростання рівня життя населення, а також підвищення його якості. Для досягнення зазначеної мети Середньостроковим планом було визначено однією з цілей - ефективне врядування, що є важливим для підвищення рівня конкурентоспроможності країни та інвестиційної привабливості, необхідною передумовою для ефективного державного управління в сучасних умовах. Даний план передбачав проведення реформи державного управління, децентралізацію і реформування сфери державних фінансів, що передбачає собою підвищення рівня контролю суспільства над державними коштами, і відповідно підвищення якості публічних послуг. Як ще один важливий документ можна виокремити Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, яка була схвалена КМУ у 2017 році. Цим документом було визначено головні цілі, пріоритетні напрямки та заходи розвитку електронного урядування до 2020 року [37].

Крок, який наблизив Україну до міжнародних стандартів та принципів розвитку відкритих даних стало приєднання України у 2016 році до Міжнародної хартії відкритих даних [15]. Так, країни-підписанти Хартії відкритих даних взяли на себе зобов'язання зафіксувати свої наміри щодо розвитку відкритих даних у державних концептуальних документах та розробити національні плани дій щодо виконання принципів Хартії. У 2016 році Урядом була затверджена Стратегія реформування державного управління до 2020 року, а також План заходів з її реалізації. Зазначена Стратегія відповідала європейським стандартам ефективного урядування. Метою реформи державного управління визначають

запровадження прозорої системи державного управління, забезпечення ефективності інституту державної служби та, безпосередньо, його створення. Результатом реформи стане прозора та відкрита публічна адміністрація, що застосовує сучасні інформаційно-комунікаційні технології [66].

В Стратегії 2020 електронне урядування було визначено як одну із самостійних програм, що не віднесена до переліку першочергових програм та реформ [36]. Проте, виокремлювати електронне урядування як окрему програму є не зовсім коректним, адже якщо проаналізувати кожну окремо взяту реформу чи програму, що передбачені Стратегією 2020, то стає зрозуміло, що їх реалізація в значній мірі залежить від стану впровадження інструментів електронного урядування у сферу державного управління та, в цілому, в усі сфери суспільного життя [31, с. 139]. Якщо взяти для прикладу реформу системи національної безпеки та оборони, то Стратегією 2020 передбачено, що основна увага приділяється системі управління, контролю, комунікацій, комп'ютерної підтримки, розвідки та інформаційного забезпечення, а також логістики в усьому секторі безпеки. Що стосується антикорупційної реформи, то її основна мета буде досягнута завдяки успішному впровадженню нових антикорупційних механізмів, серед яких: декларування майнового стану публічних службовців, запобігання та врегулювання конфліктів інтересів, перевірка доброчесності службовців та моніторинг їхнього способу життя. Також важливим є використання новітніх технологій, зокрема для забезпечення державою доступу до інформації у формі «відкритих даних» [31, с. 145].

Незважаючи на прийняття такого важливого для країни програмного документу як Стратегія 2020, маємо констатувати, що цей документ носить більш декларативний характер. До того ж в ньому не враховані усі сімнадцять цілей сталого розвитку, процес адаптації яких з урахуванням українського контексту тривав протягом 2016–2017 років. Результатом цієї роботи стала національна

система, яка складається із 17 цілей та 86 завдань національного розвитку. Національні завдання, індикатори для моніторингу виконання завдань та цільові орієнтири для досягнення до 2030 року відображено в Національній доповіді 2017 року «Цілі сталого розвитку: Україна», яку підготувало Міністерство економічного розвитку і торгівлі України за підтримки усіх агентств ООН в Україні [45].

На думку дослідника К. Бєлякова, в сучасному законодавстві в сфері електронного урядування відсутня чітка та ієрархічна єдність, що ускладнює його імплементацію в життя суспільства. України не має легальної чіткої, ієрархічної єдності, що викликає суперечне тлумачення та застосування його норм в практиці. Дослідник переконаний, що кількість правових норм у сфері суспільних інформаційних відносин досягла критичної маси, що зумовлює необхідність виділення правових норм у цій сфері в окремий, автономний міжгалузевий інститут права та проведення систематизації на рівні Кодексу [9, с. 212].

Так, широке нормативно-правове забезпечення провокує певні певні проблеми: нормативно-правові акти не завжди взаємопов’язані та можуть бути дещо суперечливими, в деяких випадках інформація дублюється, що призводить до правових колізій. Також, існує проблема якості підготовки нормативно-правових актів на рівні держави: у багатьох випадках акти розробляються без проведення ретельного аналізу проблеми, що потребує правового регулювання та урахування ризиків їх запровадження, врахування необхідності їх взаємодії з іншими актами, проведення якісної соціально-економічної та правової експертизи, громадського обговорення тощо. Тому, необхідно ієрархічно впорядкувати нормативно-правові акти в залежності від Конституції України, чітко розподілити перелік повноважень між органами державної влади з метою

запобігання дублювання їх функцій, уникнення конкуренції між ними та розпорошення зусиль і ресурсів у цій сфері [19, с. 41-42].

Ще однією проблемою, є те, що в чинному державному стратегічному документі - Стратегії сталого розвитку України до 2030 року, розвиток електронного урядування не пов'язують зі сталим розвитком та досягненням Україною цілей сталого розвитку. Основою для розроблення Стратегії на період до 2030 року стали Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» та Оновлена стратегія сталого розвитку ЄС. В даних документах електронне урядування розглядається здебільшого як складова реформи державного управління. Крім того, підходи до планування державної політики з метою забезпечення прийняття обґрунтованих та скоординованих рішень задля досягнення конкретних стратегічних пріоритетів є доволі розпливчастими. Зокрема, відсутність чітко визначених вимог до розробки, реалізації та моніторингу виконання документів стратегічного планування Уряду призвела до продукування великої кількості документів, незабезпечених фінансовими ресурсами та неузгоджених між собою. Таким чином, процес підготовки урядових рішень потребує вдосконалення та підвищення якості з позиції стратегічного планування [66].

Також проблему повільного впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг тим, що відповідна Стратегія досі не прийнята урядом, а також відсутній план заходів з її реалізації. Будь-яка концепція не може замінити стратегію, адже є документом короткострокового планування. Відповідно, впроваджуючи електронне урядування, що стосується абсолютно всіх сфер життя, КМУ не бачить комплексної картини та не має чіткого бачення на довгострокову перспективу [32, с. 144].

Підводячи підсумок характеристики національної складової нормативно-правового регулювання розвитку електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг зазначимо, що не зважаючи на велику кількість

прийнятих за часи незалежності України актів, що стосуються розвитку електронного урядування с сфері надання адміністративних послуг, їм притаманна низка недоліків: низька якість підготовки актів, зокрема, без проведення якісної соціально-економічної та правової експертизи, громадського обговорення тощо; декларативний характер; неузгодженість актів між собою; недосконала практика правозастосування та інші.

3.2 Інституційне забезпечення та навні інструменти електронного урядування

Відповідно до Закону України «Про інформацію» суб'єктами електронного врядування є громадянське суспільство, бізнесові структури та органи влади [61].

При цьому кожен суб'єкт отримує свої переваги від електронного управління. Таким чином громадяни отримують якісніші та швидші адміністративні послуги, доступ до публічної інформації та можливість впливати на прийняття певних рішень. Підприємства отримають швидший і легший доступ до необхідної інформації від державних органів, що дозволить їм працювати швидше в майбутньому. Є можливість для органів влади швидко та ефективно вирішувати нагальні проблеми, спільно координувати дії, що дозволяє надавати послуги у стислі терміни та демонструє відкритість та прозорість для надання якісних та доступних послуг як громадянам, так і підприємствам. Правильна стратегія та координація суб'єктів цього процесу призводить до налагодженої співпраці та успішної реалізації цього процесу. Об'єктом інформаційних відносин є інформація. Об'єктом електронного управління в державних органах є сукупність потреб, інтересів і запитів суб'єктів електронного управління в органах виконавчої влади, узгоджених у формі електронних адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. а також

загальної електронної взаємодії для забезпечення прозорості, публічності та якості державного управління, відкритості та прозорості діяльності державних органів для громадян, громадських організацій та бізнес-структур [67].

Розгляд питання інституційної складової електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг засновуватиметься на засадах системного підходу. Аналіз вітчизняного законодавства і наукових джерел свідчить, що системний підхід широко застосовується при визначенні понять, пов'язаних із державним управлінням, а також для удосконалення державного управління. Це пов'язано з тим, що попри великий інтерес науковців до поняття «управління» загалом та «державного управління» зокрема, єдиного наукового визначення дефініції «державне управління» наразі немає. Таким чином, у широкому розумінні система державних органів, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері електронного управління, складається з підсистем, розташованих на трьох рівнях [69].

Перший рівень – це рівень «загального управління» державних органів (ВРУ, Президент України, КМУ), пов'язаний з формуванням та реалізацією державної політики у сфері електронного урядування. Так, Президент України, Верховна Рада та КМУ відповідно видають укази, приймають закони та постанови, постанови та розпорядження у сфері розвитку та впровадження електронного управління. Також КМУ щорічно готує та подає до Верховної Ради звіт про стан інформатизації в Україні, завдання Загальнодержавної інформаційної програми на наступні три роки та програму завдань з інформатизації на наступний бюджетний рік. Завдання загальнодержавної інформаційної програми на наступні три роки та обсяги їх бюджетного фінансування на наступний рік щорічно затверджуються Верховною Радою [63]. Крім того, ці суб'єкти є безпосередніми користувачами електронних сервісів і мають власні веб-портали, корпоративну електронну пошту, завдяки чому

відбувається електронна взаємодія у внутрішній і зовнішній структурі державних органів. Важливу роль у розвитку інформаційно-електронного управління відіграють також профільні комітети ВРУ.

Так, 25 грудня 2012 року було створено Комітет з питань інформатизації та інформаційних технологій, який працював до кінця 7-го скликання Верховної Ради. Основними завданнями цього комітету були: реалізація законопроектів; розгляд питань, що належать до компетенції ВРУ; здійснення контрольних функцій за напрямами: Національна інформаційна програма, захист інформації та персональних даних в інформаційно-телекомунікаційних системах, електронні документи та електронний документообіг, масові телекомунікації. 4 грудня 2014 року на VIII скликанні ВРУ утворено Комітет з питань інформації та комунікацій. Наразі у ВРУ 9-го скликання працює Комітет з цифрової трансформації, створений 29 серпня 2019 року, предметом діяльності якого є ширший перелік тем, а саме: правові засади цифровізації та цифрового суспільства в Україні; національні та державні інформаційні програми; Програми єдиного цифрового ринку ЄС (EU4Digital) та інші програми цифрового співробітництва; Інновації у сфері цифрового підприємництва; електронне урядування та державні електронні послуги; електронна демократія; електронні довірчі послуги та цифрова ідентифікація; державні інформаційно-аналітичні системи, електронний документообіг; державні інформаційні ресурси, електронні реєстри та бази даних; електронна торгівля; кібербезпека; тощо [54].

Другий рівень — це рівень державних органів (наприклад, відповідальних міністерств) загальної компетенції щодо забезпечення реалізації державної політики у сфері електронного урядування. Третій рівень — рівень державних органів зі «спеціальною компетенцією», що забезпечує реалізацію державної політики в конкретній сфері. (Міністерство цифрової трансформації України). Мінцифри перетворене з Державного агентства з питань електронного

урядування України та відповідно до цього положення забезпечує реалізацію державної політики та здійснює заходи щодо створення та функціонування: систем електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; системи електронної взаємодії правоохоронних органів; інтегрованої системи електронної ідентифікації; єдиний веб-портал електронного урядування; єдиний державний веб-портал відкритих даних; Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів; єдиний державний веб-портал електронних послуг; Виконує функції головного державного замовника загальнодержавної інформаційної програми та інших державних програм оцифрування. Крім того, Мінцифри здійснює методичне забезпечення міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, а також державних підприємств, установ, організацій та державних господарських товариств і установ з питань що належать до освітньої компетенції [52].

Крім того, Мінцифри є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Міністерство цифрової трансформації України займається розбудовою «держави у смартфоні», яка поєднує у собі мобільний додаток, портал державних послуг, цифрову освіту та бізнес-платформу. На сьогодні у додатку можна отримати доступ до 9 електронних документів, серед яких водійське посвідчення, цифровий студентський квиток, внутрішній і міжнародний паспорти України, свідоцтво про народження дитини, картка платника податків та довідка ВПО. Також додаток містить близько 50 державних послуг, які громадяни та бізнес можуть отримати в цифровому форматі, зокрема, отримання довідок, витягів, декларації, дозволи, перевірка автоперевізника, довідка про відсутність суди-мості, реєстрація місця проживання дитини, єМалятко та інші. Серед послуг, які надаються бізнесу є різноманітні ліцензії, дозволи та сертифікати, витяги, можливість відкриття, закриття ФОП,

підписання документів, підписання ТОВ, можливість отримання повідомлень для прослідковування розвитку власного бізнесу тощо. Україна стала однією з перших країн світу, що впровадила таку практику, яка, безумовно, є дуже зручної для пересічних громадян, адже зникає необхідність мати при собі фізичні документи, достатньо завантажити застосунок та додати цифрові версії [13]. Також варто зазначити, що в рамках проекту «ДІЯ. Цифрова держава» було створено «Гід з державних послуг» — спеціальний портал, в якому зібрані всі адміністративні послуги, згруповані за галузями, спрощено пошук необхідних громадянам послуг, включена функція пошуку за життєвою ситуацією [10].

Вітчизняні науковці у своїх працях не раз звертали увагу на те, що сьогодні в Україні важко проводити цифрові реформи через відсутність відповідної організаційної структури на державному рівні. Це пов'язано з тим, що раніше КМУ мав узгоджуватись з іншими міністерствами для прийняття законів, оскільки не було політики формування єдиного органу у сфері цифровізації. Сьогодні є і Міністерство цифрової трансформації, і Комітет з цифрової трансформації Верховної Ради. Крім того, у кожному міністерстві є відповідальна за цифровізацію людина [76].

Наразі, після відновлення в Україні Державного агентства з питань електронного урядування, питаннями електронного урядування керує безпосередньо Віце-прем'єр-міністр – Міністр цифрової трансформації України. Створення Міністерства цифрової трансформації України як головного суб'єкта адміністрування як державної політики щодо впровадження електронного урядування, так і політики щодо створення загального інформаційного суспільства вирішує проблему розподілу функцій головного суб'єкта управління електронним урядуванням серед інших центральних органів виконавчої влади. Проте важливо не лише визначити основне питання електронного урядування, а й визначити особу, відповідальну за здійснення окремих заходів і завдань,

пов’язаних із впровадженням електронного урядування, та встановити відповідальність за недотримання цих обов'язків, які закріплені у відповідних стратегічних документах країни, зокрема Стратегії сталого розвитку України до 2030 року та Стратегії розвитку електронного урядування України до 2030 року, які мають бути прийняті якнайшвидше разом із відповідними планами дій реалізувати ці стратегії [75].

Варто зазначити, що протягом 2017-2021 років в Україні було проведено значну кількість заходів для впровадження в Україні елементів електронного урядування. Значним досягнення в електронному урядуванні є переведення вагомої частки адміністративних послуг в онлайн-режим, урядом створено систему послуг, які надаються онлайн і знаходиться вона на сайті Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Також волонтерами було створено окрему систему послуг, які можна отримати он лайн на сайті iGov.org.ua. Там налічується більш ніж 421 онлайн-послуга, що стосується персональних даних особи, сім’ї, внутрішньо переміщених осіб, транспорту, місця проживання, соціального захисту, нерухомості тощо. З метою підвищення ефективності документообігу, економії паперових ресурсів, можливості відслідковувати рух документів у системі, переглядати звіти паралельно виконання різні операції з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання, виключення можливо-сті дублювання документів, організації ефективного пошуку документа, для забезпечення ефективного управління та прозорості на всіх рівнях діяльності організації запроваджено електронний документообіг, що є важливішим за звичайний. [38, с. 60].

Так, достатньо послуг можна отримати через інструменти електронної взаємодії, впроваджено механізми електронної демократії та участі громадянського суспільства у житті держави, приміром, електронні петиції Президенту України, Кабінету Міністрів, органам місцевого самоврядування.

Проте, через низку факторів, в тому числі слабку обізнаність громадян щодо інструментів електронної демократії, ці механізми не відіграють належного значення, про що свідчить неправовий зміст звернень та звернення до суб'єктів державної влади, що не мають повноважень для виконання вимог, сформованих у петиціях [18]. Впровадження інструментів «великих даних» громадяни можуть використовувати, зокрема, у Кабінеті електронних сервісів, на базі якого громадяни мають можливість отримати інформаційну довідку, електронний витяг із державних реєстрів, скористатися функціоналом електронного суду [30], а також Онлайн Будинок Юстиції, дає можливість громадянам отримати витяги з державного реєстру актів цивільного стану громадян, державну реєстрацію громадської організації зі статусом юридичної особи тощо [46].

Таким чином, електронне урядування – це найновітніша форма державного управління, яка дає змогу оптимізувати витрати, покращити взаємодію громадян із питаннями влади та зменшити ризик корупції під час надання державних послуг. Проте впровадження електронного урядування в Україні характеризується значною відсутністю системності. Наразі, лише Міністерство цифрової трансформації України активно впроваджує елементи електронного урядування, створюючи, зокрема, проект «ДІЯ. Цифрова держава».

3.3. Проблеми та рекомедації щодо шляхів підвищення ефективності функціонування системи надання електронних послуг в Україні.

Впровадження електронного урядування та його окремих елементів у життєдіяльність суспільства, громадян, держави та бізнесу визначено одним з головних завдань державної політики більшості країн світу, в тому числі України, що знайшло відображення як у міжнародних документах, так і в національній

законодавчій базі, а також у висловлюваннях політиків, управлінців та науковців. Разом з тим, на думку вітчизняних науковців цей процес тривалий час значною мірою залишався несистемним, неефективним, занадто забюрократизованим, непрозорим та закритим, що суперечить базовим принципам самого електронного урядування [20, с. 134].

Загалом, питання державного управління у сфері розвитку електронного урядування досліджувалися такими вітчизняними вченими, як І.В. Арістова, О.А. Баранов, Н.В. Грицяк, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, І.Б. Жиляєв, О.В. Карпенко, П.С. Клімушин, В.О. Коновал, О.Б. Кукарін, В.В. Марченко, А.І. Семенченко, А.О. Серенок та іншими, які сходяться в тому, що необхідні для успішної реалізації державної політики у сфері розвитку електронного урядування заходи:

1) підтримка її з боку вищого керівництва держави;

2) наявність демократичної правової держави та розвинутого громадянського суспільства;

3) наявність дієвої інформаційної інфраструктури;

4) взаємоузгодженість процесів упровадження електронного урядування з проведенням адміністративної реформи;

5) цілеспрямована узгоджена взаємодія всіх органів державної влади та місцевого самоврядування, суспільства, громадян і компаній;

6) зміна принципів державного управління, структури і функції державних органів і органів місцевого самоврядування та їх взаємодії між собою, суспільством та економікою. [73].

Так, надання державних послуг населенню і забезпечення цих послуг відповідною структурою традиційно пов’язані з жорстким розподілом повноважень. На противагу цьому, один із засадничих принципів електронного урядування – це спрощення доступу до державних послуг з використанням єдиного інтерфейсу, що, у таких умовах є дуже проблематичним.

Крім того, вітчизняний науковець В.В. Марченко до суттєвих прорахунків у діяльності органів виконавчої влади у сфері електронного урядування відносив такі:

- дублювання деяких функцій і завдань окремими службами;
- наявність бюрократичних процедур при наданні адміністративних послуг;
- надмірна централізація органів виконавчої влади, що унеможливлює здійснення «сервісної» функції держави;
- недостатня розвиненість електронного урядування та надання адміністративних послуг в електронній формі, зокрема і в режимі онлайн;
- нерозвиненість інститутів громадського контролю за діяльністю органів виконавчої влади й відсутність достатніх передумов для його здійснення;
- незавершеність реформування державної служби;
- неадаптованість принципів функціонування центральних органів виконавчої влади до ринкових умов суспільних відносин; та інші [41, с. 24].

Тож проблема державного управління електронним урядуванням залишається вкрай актуальною та потребує подальших системних досліджень. На сьогоднішній день Україна має великий потенціал щодо впровадження електронного урядування, про що свідчить реальний стан речей, ініціативи та плани Мінцифри України. Проте, на шляху до реальних змін головними проблемами, що потребують вирішення залишаються: низький рівень розвитку інфраструктури ІКТ, низька компетентність населення в цифровій сфері, відсутність системних заходів влади. Україна має доволі низький рівень розвитку ІКТ-інфраструктури, порівняно з середньоєвропейським, а особливо, в порівнянні з лідером впровадження електронного урядування в Європі – Естонією. У той час, коли в Європі отримували свій розвиток ІКТ-технології у

публічному адмініструванні, в Україні не впроваджувалось активних заходів [39, с. 44]. Наочно ілюструє технологічну відсталість України від Європи запуск мережі швидкісного мобільного інтернету 3G. Повноцінна мережа була розгорнута лише у 2015-2016 роках, в той час, як у Європі мережа 3G з'явилась на 7-8 років раніше [70].

Отже, з одного боку, приймалася достатньо велика кількість нормативно-правових актів для врегулювання електронного урядування, з іншого, за відсутності інфраструктурної основи, вони фактично не діяли, що свідчить про безсистемність дій. Людські ресурси в Україні є достатніми, а рівень технічної освіти дозволяє підготувати фахівців найвищого рівня в галузі ІКТ. Українських фахівців в галузі ІКТ цінують іноземні компанії, а сприятливі податкові умови ведення технологічного бізнесу в Україні сформували достатньо широке коло незалежних фахівців у цій галузі. Натомість, низький рівень доступу населення до ІКТ-інфраструктури і, як наслідок, такий же рівень навичок користування інформаційно-телекомунікаційними інструментами у населення фактично унеможливлює впровадження електронного урядування. А отже, ще однією проблемою у сфері поширення електронного урядування у суспільстві залишається недостатній рівень обізнаності пересічних громадян, особливо людей старшого віку, у галузі електронного урядування [39, с. 43]. Сьогодні Україна стикається з проблемою, що майже 53% населення не мають навіть базового рівня цифрових навичок. Є громадяни, які вміють користуватися електронними ресурсами, а матеріально-технічного забезпечення немає, як показало соціологічне дослідження цифрових навичок громадян, проведене вперше за всю історію України, а саме Мінцифрою у грудні 2019 р. [51]. Тепер створено спеціальний тест, за допомогою якого кожен бажаючий українець може перевірити свою цифрову компетентність. Такий тест можна подати на платформі osvita.diia.gov.ua. Платформа також включає так звані «освітні

серіали»: основи цифрової грамотності, цифрові навички для вчителів, навчальна серія для батьків «Безпека дітей в Інтернеті». 23 березня 2020 року відбулася презентація освітнього серіалу «Карантин: онлайн-сервіси для вчителів» про поширення пандемії коронавірусу та стосунки вчителів та учнів під час карантину. Цей серіал був створений всього за 72 години і складається з 6 відео [21].

Тому такі проблеми, як недосконаліть нормативно-технічної бази, а також неадаптованість державних інформаційних ресурсів до міжнародних форматів, неякісний обмін інформацією між державними органами та органами місцевого самоврядування ускладнюють впровадження електронної системи управління. для суспільства, держави та бізнесу [73, с.134]. В Україні склалася парадоксальна ситуація – створювалась законодавча база для використання новітніх технологій, проте не відбувався перехід до принципу служіння суспільству, не в останню чергу через відсутність політичної волі у керівництва держави.

Відсутність в Україні єдиної державної політики з розвитку та впровадження електронного урядування, її концептуальних засад та стратегії, призвели до того, що Україна значно відстає від інших європейських країн у впровадженні електронного урядування. Наприклад, згідно з дослідженнями ООН з електронного урядування за 2016 рік [70], 2018 рік [77], та 2020 рік [112], Україна у рейтингу розвитку електронного урядування у 2016 році займала 62 місце, у 2018 році – 82 місце, а у 2020 році – піднялася на 13 сходинок та розташувалася на 69 місці. У 2022 році впровадження послуг електронного урядування стає все більш важливим у всьому світі, особливо в Україні. В українському регіоні цифровий сектор також стикається з певними проблемами. «Держава у смартфоні» має багато позитивних моментів і наразі є дуже зручним інструментом, але є потреба у фізичній реалізації управлінських послуг за

допомогою ЦНАПів. Виходячи з вищесказаного, можна виділити наступні проблемні аспекти:

- суспільство ще повністю не перейшло на користування електронними послугами і повністю не можна мінімізувати роботу центрів надання адміністративних послуг, бо на сьогодні в Україні не існує доступного та зручного альтернативного варіанту. Не всі користувачі вже звикли користуватися електронними послугами (на 2019 рік лише 5% громадян) та також проблематичним питанням є наявність навичок при користуванні цифровими послугами, недостатня якість інтернет-покриття, низький рівень довіри до влади та прагнення до конфіденційності.
- необхідною є можливість особистої консультації, щоб отримати певні адміністративні послуги, наприклад, стосовно соціального сектора для людей похилого віку та сільської місцевості або питань пенсійного забезпечення. Не всі розуміють наслідки своїх дій при реєстрації нерухомості і потребують допомоги [38].

Тому Україні не обійтися без фізичних консультацій на місцях, поважаючи потреби громадян. Проте навіть провідні країни світу не відмовляються від фізичних адміністративних послуг, прикладом яких є Німеччина та Канада. Вони зберігають важливі адміністративні повноваження комун (муніципалітетів). Фізичні центри надання адміністративних послуг мають бути хоча б на базовому рівні, оскільки саме так громадяни надають перевагу взаємодії з державними органами. Впроваджуючи новітні технології, Мінцифра відіграє важливу роль у розвитку новітніх технологій MobileID та BankID та запровадженні електронного підпису.

З іншого боку, критики електронного урядування ілюструють проблему «форс-мажорних» ситуацій в електронному урядуванні – переведення всієї документації в електронні формати без резервного копіювання. Під впливом

форс-мажорних обставин держава може повністю зруйнувати підготовку фахівців, які використовують сучасні ІКТ у різних сферах освіти. Навіть зараз, коли частина процесу зв'язку та обслуговування громадян органами державної влади та місцевого самоврядування переведена в електронний режим, відбувається збій обладнання (відключення електроенергії, «зависання» системи електронного документообігу, електронної черги, реєстрації тощо), то це призводить до паралічу роботи всього органу. Тому важливо надавати необхідні послуги громадянам, захищати національну безпеку, гарантувати безпеку життя тощо. Найоптимальнішим співвідношенням залежно від потреб має бути 70-80% електронного режиму, решта має бути звичайним [42].

Ще однією проблемою повільного впровадження електронного урядування в Україні є відсутність відповідної стратегії розвитку електронного урядування та плану дій щодо її впровадження. Концепція не може замінити Стратегію, адже, як ми зазначали вище, є документом короткострокового планування. Таким чином, впроваджуючи електронне урядування у всіх сферах життя влада не бачить цілісної картини і не має чіткого бачення на довгострокову перспективу. [36]. Уряду слід прийняти базовий документ, який би окреслював стратегічні орієнтири розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року. Крім того, розробка Стратегії розвитку електронного урядування та, відповідно, плану заходів повинна відбуватись у контексті адаптованих Україною Цілей сталого розвитку та мати на меті досягнення конкретних цілей та показників. Як показує досвід зарубіжних країн, тільки міцна політична воля, спрямована на досягнення чітких завдань, закріплених у відповідних стратегіях, програмах, законах з питань розвитку та впровадження електронного урядування, з відповідними обсягами фінансових ресурсів, здатна підняти країну на провідні позиції у світі за рівнем розвитку електронного урядування.

Події 2022 року довели, що необхідним є забезпечення електронного урядування в умовах криз. Державне управління, у тому числі використання електронного адміністрування традиційне через світову тенденцію до зростання непередбачуваності та ризику, кількості та масштабів відомих загроз, появи нових загроз та ускладнення способів їх взаємодії, спрямованих на нормальні умови функціонування повинні включати механізми, методи, моделі, алгоритми тощо в разі кризових, надзвичайних та особливих ситуацій. Ця складова державного управління характеризується жорсткою централізацією, посиленням методів управління владою та низкою обмежень конституційних прав і свобод людини і громадянина на певний час в інтересах національної безпеки.

Після початку повномасштабного вторгнення Росії на теориторію України, одиним із пріоритетів Мінцифри стало забезпечення в Україні безперебійного держсервісу. Чималу роль у цьому відіграє мережа ЦНАПів, яку Мінцифри трансформує та реформує в останні роки. Кожен українець повинен мати вибір, де йому отримувати послуги: онлайн чи офлайн. І що б він не вибрав, послуги всюди мають бути зручними та доступними.

В умовах війни безпека даних користувачів ще більш важлива. Ще у січні 2022 року було багато атак на цифрову інфраструктуру: державні реєстри, банки тощо. Відповідно, систему безпеки ще раз переглянули, встановили додаткові заходи для захисту. Тому атаки зараз не призводять до загроз. У березні 2022 року Мінцифри визначали три головні завдання для команди: протистояння агресору в кіберпросторі через ініціативу it ARMY OF UKRAINE, санкційний тиск на західні компанії та запуск нових продуктів. З початком повномасштабного вторгнення Мінцифри успішно реалізовали ще декілька проектів: «єДокумент» – посвідчення особи в разі відсутності доступу до реєстрів із документами. Це документ, який формується на основі авторизаційних даних: із BankID, ПІБ, паспортними даними тощо. «єДокумент» українці можуть

згенерувати навіть без під'єднання до інтернету [76]. У березні українцям була доступна можливість отримати грошову допомогу за програмою «єПідтримка» – 6500 гривень для підтримки людей у регіонах найбільш активних бойових дій. Телебачення та радіо в «Дії» – це було важливо, оскільки ворог намагається атакувати телевежі та глушити зв'язок. Тому, якщо в людини є хоч якийсь доступ до Wi-Fi, вона може слухати чи дивитися український телемарафон і не підпадати під російську пропаганду. Послуга «Пошкоджене майно» в застосунку «Дія» – завдяки якому українці, які залишилися без домівок, можуть надіслати повідомлення про пошкоджене житло та зафіксувати факт руйнування. Вперше в історії люди воюють не тільки у фізичній площині, а й у цифровій, тож Україна отримала унікальний досвід використання технологій під час повномасштабної війни. Крім цього, роботу частини об'єктів критичної інфраструктури забезпечено за допомогою технології Starlink. Зараз Україна має понад десять тисяч станцій, що роздають супутниковий інтернет.

Мінцифри вже зараз створює візію післявоєнного уряду після перемоги України та відновлення миру по всій території держави. Передбачається реформування його в більш гнучкий та мобільний орган державної влади на кшталт ІТ-компанії. Де всі функції та послуги автоматизовані, кількість аналогових чиновників скорочена, а державні установи ефективно працюють на аутсорсингу [75]. Тільки така влада здатна провести термінові та сміливі реформи для розвитку країни. До того ж важливим пунктом є кібербезпека. Надійний кіберзахист – одна з причин, чому Україна пережила перші дні на кіберфронті. Але потрібно запроваджувати нові формати захисту.

Для удосконалення інформаційно-правового забезпечення розвитку електронного урядування в Україні, а також з метою досягнення національних Цілей сталого розвитку, пропонується:

- прийняти закон України «Про державне стратегічне планування», який має визначити правові, економічні та організаційні засади формування цілісної системи державного стратегічного планування розвитку країни; встановити загальний порядок розроблення, схвалення, виконання, моніторингу, оцінки, контролю документів державного стратегічного планування, а також повноваження учасників такого планування;
- прийняти державну стратегію розвитку електронного урядування в Україні до 2030 року з чіткими цілями та завданнями, індикаторами виконання та цільовими показниками, з урахуванням національних Цілей сталого розвитку; розробити і прийняти план дій із реалізації зазначеної стратегії з окресленням конкретних заходів та завдань, визначенням строків, обсягів та джерел фінансування, відповідальних виконавців, в тому числі й з урахуванням національних завдань Цілей сталого розвитку;
- узгодити план дій із реалізації стратегії розвитку електронного урядування в Україні до 2030 року із планом дій щодо впровадження стратегії сталого розвитку України до 2030 року;
- впровадити дієву систему моніторингу реалізації стратегії розвитку електронного урядування в Україні до 2030 року та щорічне оприлюднення результатів даних моніторингу;
- актуалізувати та привести у відповідність до державної стратегії розвитку електронного урядування в Україні до 2030 року інші діючі стратегічні документи, що стосуються сфери розвитку електронного урядування, усунути розбіжності між ними (потребує актуалізації Концепція розвитку електронного урядування в Україні, Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, Стратегія реформування державного управління України та інші);
- діяльність міністерств, відомств, служб тощо, які можуть надавати адміністративні послуги через великий досвід державних органів та органів

місцевого самоврядування, запроваджуючи типові технологічні рішення та створюючи та розвиваючи сучасну інформаційну інфраструктуру, створення спільних порталів, ефективність підготовки та реалізації пілотних проектів.

Впровадження електронного урядування в Україні спрямоване на забезпечення якісно нового рівня державного та загальносуспільного управління, зміцнення довіри до держави та її політики, покращення взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями. Якісно створена система електронного урядування має позитивно вплинути на загальний хід і наслідки подальших радикальних змін в українському суспільстві, насамперед на соціально-економічні реформи, розбудову соціальної держави з впливовими інститутами громадянського суспільства, особливо в цій сфері важливе значення мають методи і форми взаємодії органів державного управління та органів місцевого самоврядування з населенням і громадянами, громадськими організаціями. Подальша реалізація політики розвитку системи електронного урядування безпосередньо залежить від політико-правової ситуації в суспільстві, фінансово-економічних можливостей держави. Вищезазначені фактори можуть суттєво регулювати процес електронного урядування, темпи реформаторських заходів.

Підсумовуючи даний розділ можна зазначити, що у сервісно-орієнтованій моделі держави, до якої рухається Україна, надання державних послуг є найважливішою функцією державних структур. Незважаючи на складну економічну та політичну ситуацію, розвиток електронного врядування в українських містах за останні роки був дуже позитивним. Важливо розробити та прийняти необхідну нормативну підтримку для ефективного впровадження електронного урядування. Аналіз стану законодавства, що регулює суспільні відносини та використання технологій електронного урядування, свідчить про їх неузгодженість та неповноту, наявність дублювань та суперечностей

нормативно-правових актів у цій сфері. Електронне урядування – це не механічне поєднання інформаційно-комунікаційних технологій із державним управлінням. Це нова філософія державного управління, тому для втілення цієї ідеї в життя необхідно розробити відповідну законодавчу базу.

Наразі політична ситуація в Україні перебуває у складній фазі, але слід зазначити, що державне управління вдосконалюється відповідно до новітніх інформаційних технологій завдяки впровадженню модернізованих та сучасних електронних інструментів адміністрування. Електронні засоби управління є основою для розвитку електронних державних послуг. Електронне урядування дає переваги у наданні державних послуг громадянами, запобігає розвитку корупції, підвищує оперативність ухвалення державних рішень, робить діяльність державних органів відкритою та прозорою. За останні декілька років в Україні було проведено низку заходів для впровадження та забезпечення ефективного функціонування електронного урядування, більшість державних послуг переведені в онлайн-режим, зроблено крок до впровадження електронного документообігу, продовжують розвиватися електронні портали органів виконавчої влади на різних рівнях електронного урядування. Для покращення теперішньої ситуації необхідно провести заходи щодо погодження нормативно-правових актів, створення навчальних програм та систем, підвищення гарантії захисту персональних даних громадян, створити ефективну систему зворотного зв’язку громадян з державою для покращення ефективності та оперативності прийнятих рішень і діяльності органів державної влади.

ВИСНОВКИ

В останні десятиліття XX століття інформаційно-комунікаційні технології стають каталізатором радикальних змін в житті суспільства, у результаті цих глобальних змін відбувається прогресивний рух до інформаційного суспільства, в якому інформація та знання відіграють важливу роль. Проте, адміністративні послуги та електронне урядування є відностно новими поняттями, адже лише у 90-х роках XX століття воно почало набирати обертів у побутовому та науковому дискурсі.

Під електронними адміністративними послугами розуміють процес створення та реалізації управлінських сервісів органами публічної влади з використанням ІКТ в межах електронної взаємодії між суспільством та державою. Категорію «електронне урядування» можна визначити як концепцію державного управління, яка базується на можливостях сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій і цінностях громадянського суспільства та характеризується спрямованістю на задоволення потреб громадян, економічною ефективністю, відкритістю для суспільного контролю та ініціативи. Переведення адміністративних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки інформатизацію публічного управління, але і реінжиніринг всього процесу надання даних послуг. Особливістю електронного урядування є те, що адміністративні послуги доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень, як і інші форми та канали публічного обслуговування. Традиційні форми надання та отримання послуг шляхом особистої взаємодії за допомогою телефону, пошти, особистого спілкування все ще існують і постійно вдосконалюються. Проте ефективність і потенційні переваги впровадження електронних послуг очевидні, оскільки значно скорочується час обробки інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично виключається

дублювання різних видів робіт, підвищується задоволеність громадян тощо. Необхідність серйозної трансформації традиційних систем державного управління може бути пояснена не так локальними причинами соціально-економічного характеру, скільки глибинними суспільними зрушеннями в сучасному світі: формуванням структур постіндустріального суспільства, розвитком глобалізаційних процесів та глобальної економічної конкуренції, появою наднаціональних інститутів та розвитком громадянського суспільства. New Public Management, Good Governance та E-Governance – концепції, які лежать в основі сучасних західних адміністративних реформ та запозичуються країнами, що не належать до американської чи європейської цивілізації.

В результаті регіонального компаративного аналізу європейських країн та України було виокремлено позитивний досвід впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг. Зокрема, Естонії, яка у рейтингу 2021 року входить в трійку країн-лідерів розвитку електронного уряду. З 1990-х років, після розпаду СРСР, Естонія була одним із піонерів у сфері електронної демократії. Беручи до уваги досвід Естонії, стає зрозуміло, що розвиток електронного урядування є одним із головних факторів успіху реформи та підвищення конкурентоспроможності країни. Ці електронні адмінінструменти дозволяють значно підвищити якість послуг, що надаються фізичним та юридичним особам, а також підвищити прозорість, зрозумілість та ефективність діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Цікавим є і досвід Данії з впровадження електронного урядування. Ця європейська країна протягом останнього десятиріччя є беззаперечним лідером з розвитку електронного урядування, у 2021 Данія посідала перше місце у рейтингу ООН з розвитку електронного урядування. Це одна з найбільш цифровізованих країн світу. Наприклад, минулого року 91% населення Данії користувалися онлайн-сервісами, електронною поштою тощо в уряді. Все це є

результатом багаторічної спільної та колективної роботи держави та суспільства над удосконаленням системи державного управління та створенням відносин співпраці між громадянами, бізнесом та владою.

Практика Фінляндії в галузі електронного урядування, служить доказом того, що впровадження цифрового урядування на всіх рівнях взаємодії є не лише загальносвітовою тенденцією, а й стало потребою часу, адже уряд будь-якої держави як ніколи змушений швидко реагувати на виклики сьогодення. Досвід Фінляндії доводить, що цифрове урядування варте витрачених ресурсів та зусиль.Фінляндія має на меті розбудувати до 2023 року орієнтоване на людину цифрове (безпечне й етичне) суспільство з усіма публічними послугами, доступними у цифровому форматі. Уряд країни запровадив обов'язкову участь місцевих органів влади, муніципалітетів, бізнесу, академічної спільноти й організацій громадянського суспільства у програмах розвитку ефективної політики державного сектору. Органи державного управління Фінляндії згенерували централізований мультиканальний портал «єдиного вікна», що уможливив рівний доступ кожного громадянина до цифрових технологій і державних послуг.

Чимало країн, зокрема європейських, використовують таку форму державного управління, як електронне урядування в сфері наданння адміністративних послуг, що покращує взаємодію центральних і місцевих органів влади між собою, бізнесом та суспільством. Цього і прагне Україна, яка має потенціал і можливості для запровадження електронного урядування та переведення більшості послуг, зокрема, адміністративних у електронний формат.

Не зважаючи на велику кількість прийнятих за часи незалежності України актів, що стосуються розвитку електронного урядування с сфері надання адміністративних послуг, їм притаманна низка недоліків: низька якість підготовки актів, зокрема, без проведення якісної соціально-економічної та

правової експертизи, громадського обговорення тощо; декларативний характер; неузгодженість актів між собою; недосконала практика правозастосування та інші. Ще однією перешкодою для розвитку електронного урядування є низький рівень компетентності українців у сфері цифрових технологій та певне несприйняття надання послуг онлайн, відсутність розуміння та зацікавленості у перевагах використання різноманітних інструментів і технологій електронного урядування. Впровадження електронного урядування в Україні також характеризується значною непослідовністю. Наразі лише Міністерство цифрової трансформації України активно впроваджує елементи електронного урядування і, зокрема, створює проект «ДІЯ. Цифрова держава».

У сервісно-орієнтованій моделі держави, до якої рухається Україна, надання державних послуг є найважливішою функцією державних структур. Незважаючи на складну економічну та політичну ситуацію, розвиток електронного врядування в українських містах за останні роки був дуже позитивним. Важливо розробити та прийняти необхідну нормативну підтримку для ефективного впровадження електронного урядування. Аналіз стану законодавства, що регулює суспільні відносини та використання технологій електронного урядування, свідчить про їх неузгодженість та неповноту, наявність дублювань та суперечностей нормативно-правових актів у цій сфері. Електронне урядування – це не механічне поєднання інформаційно-комунікаційних технологій із державним управлінням. Це нова філософія державного управління, тому для втілення цієї ідеї в життя необхідно розробити відповідну законодавчу базу.

Наразі політична ситуація в Україні перебуває у складній фазі, але слід зазначити, що державне управління вдосконалюється відповідно до новітніх інформаційних технологій завдяки впровадженню модернізованих та сучасних електронних інструментів адміністрування. Електронні засоби управління є

основою для розвитку електронних державних послуг. Електронне урядування дає переваги у наданні державних послуг громадянами, запобігає розвитку корупції, підвищує оперативність ухвалення державних рішень, робить діяльність державних органів відкритою та прозорою. За останні декілька років в Україні було проведено низку заходів для впровадження та забезпечення ефективного функціонування електронного урядування, більшість державних послуг переведені в онлайн-режим, зроблено крок до впровадження електронного документообігу, продовжують розвиватися електронні портали органів виконавчої влади на різних рівнях електронного урядування. Для покращення теперішньої ситуації необхідно провести заходи щодо погодження нормативно-правових актів, створення навчальних програм та систем, підвищення гарантії захисту персональних даних громадян, створити ефективну систему зворотного зв'язку громадян з державою для покращення ефективності та оперативності прийнятих рішень і діяльності органів державної влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ

1. Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні. URL: http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayypiu.pdf (дата звернення: 03.10.2022).

2. Авер'янов В. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». Право України. 2002. № 6. С. 125–127.

3. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) за заг. ред. І. Коліушка. Київ: Факт, 2001. 72 с.

4. Андрєєва О. М. Електронне урядування: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Авега, 2015. 228 с.

5. 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 (дата звернення: 25.09.2022).

6. Афанасьєв К. Адміністративні послуги: навчальний посібник. Луганськ: РВВЛДУВС, 2010.175с.

7. Барікова А. Електронна держава: нова ефективність урядування: К.: Юрінком Інтер, 2016. 224 с.

8. Баранов О. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження. О.А. Баранов, І.Б. Жиляєв, М.С. Демкова та ін.; за ред. І.Г. Малюкової. К.: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.

9. Бєляков К. І. Інформатизація в Україні: проблеми організаційного, правового та наукового забезпечення. Монографія. Київ: КВІЦ, 2008. 576 с.

10. Гід з державних послуг. URL: https://guide.diia.gov.ua (дата звернення: 12.09.2022).

11. Грабар Н.С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління, 2015, № 1, С. 33-39. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2015_1_6. (дата звернення: 07.09.2022).

12. Громадянський портал Suomi.fi. URL: https://valtioneuvosto.fi/etusivu. (дата звернення: 17.09.2022).

13. Державні послуги онлайн. URL: https://diia.gov.ua (дата звернення: 19.10.2022).

14. Деякі питання визначення середньострокових пріоритетних напрямів інноваційної діяльності загальнодержавного рівня на 2017-2021 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.12.2016 р. № 1056. Офіційний вісник України. 2017. № 8. Ст. 237.

15. Деякі питання приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 р. № 686-р. Урядовий кур'єр. 2016. № 196.

16. Дмитренко В.І., 2018. Механізми впровадження електронного урядування на місцевому рівні. Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. 2017. 254 с.

17. Дубов Д. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.

18. Електронні петиції Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: https://petition.president.gov.ua (дата звернення: 30.11.2022).

19. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. 266 с.

20. Електронне урядування: підручник. авт. кол.: В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. за заг. ред. проф. Ю. В.

Ковбасюка; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. Київ: НАДУ. 2014. 352 с.

21. Електронне урядування: підручник. авт. кол.: А. І. Семенченко, Н. В. Грицяк, О. Б. Кукарін та ін.; за заг. ред. проф. Н. В. Грицяк, А. І. Семенченка. Київ: НАДУ, 2016. 128 с.

22. Ємельяненко О.М. Електронний уряд: інноваційні підходи до політики і управління в інформаційному суспільстві: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. Наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси». Одеса, 2008. 20 с.

23. Закон Данії «Про електронний підпис». URL: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001061581 (дата звернення: 18.09.2022).

24. Закон Данії «Про захист та обробку персональних даних». URL: https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=828 (дата звернення: 05.10.2022).

25. Закон Данії «Про мережі та сервіси електронного зв'язку». URL: https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161319 (дата звернення: 30.10.2022).

26. Закон Данії «Про обов'язкове електронне самообслуговування та електронну пошту». URL: http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Loveogregulering/Retningslinjerogvejledninger/Markedsfoeringsloven/Spamvejledning. (дата звернення: 30.10.2022).

27. Запрацювала перша електронна взаємодія в межах системи «Трембіта». URL: https://www.auc.org.ua/novyna/zapracyuvala-persha-elektronnavzayemodiya-v-mezhah-systemy-trembita (дата звернення: 19.10.2022).

28.Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. К., 2008. 200 с.

29. Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн євро. URL: https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramupidtrymky-tsyfrovoi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.html. (дата звернення: 30.10.2022).

30. Кабінет електронних сервісів. URL: URL:https://kap.minjust.gov.ua (дата звернення: 19.10.2022).

31. Калішенко Є.О. Правові аспекти електронного урядування як інструменту сталого розвитку держави. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: «Юридичні науки». 2018. № 2. С. 137-141.

32. Калішенко Є. О. Правове забезпечення розвитку електронного урядування в Україні. Науково-практичний юридичний журнал «Підприємництво, господарство і право». 2019. № 7. С. 140-146.

33. Квітка С., Мазур О. Доступ до мережі Інтернет через мобільні пристрої: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. Аспекти публічного управління. 2019. Т. 7, № 9–10. С. 5-18.

34. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб.; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К.: НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.

35. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради Україн. 1996. №30. 141 с.

36. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Баранов О.А., Демкова М.С., Дзюба С.В., Єфанов А.В. та ін.; за ред. А.І. Семенченка. Київ, 2009. 16 с.

37. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. Офіційний вісник України. 2017. № 78. Ст. 2402.

38. Копняк К. Автоматизація документообігу як складова підвищення ефективності діяльності під-приємства. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2017. No 11. С. 57-68.

39. Кулага І., Ткаченко О., Клівак В. Компаративний аналіз упровадження та розвитку електронного урядування в Україні та Естонії. Стратегія економічного розвитку України. 2020. № 46. С. 36–52. the Journal of Eastern European Law. Журнал східноєвропейського права. 2020. № 83.

40. Люфкін Брайан. BBC Future. Перший в світі цифровий уряд URL: https://www.bbc.com/ukrainian/vert-fut-41741366. (дата звернення: 19.10.2022).

41. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади: монографія. Харків: Панов, 2016. 444 с.

42. Менінг Н., Парсон Н. Реформи державного управління. М.: Весь мир, 2003. 496 с.

43. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. В.Тимощук. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

44. Науково-дослідний проект Ondi. eDemokratia. URL: http://www.edemokratia.uta.fi/. (дата звернення: 23.10.2022).

45. Національна доповідь 2017 «Цілі Сталого Розвитку: Україна»: підгот. Міністерством економічного розвитку і торгівлі України та затв. Міжвідомчою робочою групою високого рівня з питань організації процесу впровадження Цілей сталого розвитку в Україні. Київ, 2017. URL: http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=938d9df1-5e8d-48cc-a007-be5bc60123b8&tag=TSiliStalogoRozvitku. (дата звернення: 19.10.2022).

46. Онлайн Будинок Юстиції. URL: https://online.minjust.gov.ua. (дата звернення: 07.11.2022).

47. ООН: Третина населення світу ніколи не користувалася Інтернетом. Українська правда. URL: http://surl.li/dxhyi (дата звернення: 19.10.2022).

48. Павлютенкова М.Ю., Гердичук Ю.В. Электронное правительство в реализации политики устойчивого развития. PolitBook. 2017. № 2. С. 6—21.

49. Пігарєв Ю. Б. «Електронне урядування та електронна демократія», І. С. Куспляк, В. М. Дрешпак. Частина 5. 2017. 57 с.

50. Пігарєв Ю.Б., Куспляк І.С., Дрешпак В.М., 2017. Частина 5: Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади. В: Семенченко А.І., Дрешпак В.М., ред. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. Київ. 22 с.

51. 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 (дата звернення: 05.10.2022).

52. Положення про Міністерство цифрової трансформації України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 р. № 856. Офіційний вісник України. 2019. № 80. Ст. 2736.

53. Портал державних послуг в Естонії. https://www.eesti.ee/en

54. Предмети відання Комітету з питань цифрової трансформації. URL: http://komit.rada.gov.ua/news/pro_komitet/72756.html.

55. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI, URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17 (дата звернення: 19.10.2022).

56. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради. 2017. № 45. Ст. 400.

57. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15 (дата звернення: 19.10.2022).

58. Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 р. № 275-р. Урядовий кур'єр. 2017. № 85.

59. 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 (дата звернення: 19.10.2022).

60. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17 (дата звернення: 02.10.2022).

61. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII; Сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 (дата звернення: 19.11.2022).

62. 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 (дата звернення: 19.10.2022).

63.Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1998. № 27-28. Ст. 181.

64. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4.02.1998 № 74/98-ВР. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80 (дата звернення: 19.10.2022).

65. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015: Закон України від 09.01.2007 № 537-V; Сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16.81 (дата звернення: 19.10.2022).

66. 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 (дата звернення: 21.11.2022).

67. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-2017-р. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80 (дата звернення: 02.11.2022).

68. Серенок А. О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи Президента України. Державне будівництво. 2015. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2015_1_7. (дата звернення: 15.11.2022).

69. Сороко В. М. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству: монографія. В. М. Сороко, А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин; за ред. Ю. О. Привалова. Київ: НАДУ, 2007. 180 с.

70. Стандарты связи 3G, 4G, 5G – в чем разница. URL: https://impression.ua /standarty-svyazi3g-4g-5g-v-chem-raznitsa (дата звернення: 02.11.2022).

71. Струнін П. А. Особливості реалізації інформаційної політики в кранах Північної Європи. Грані. 2014. №7. С.107-113.

72. Тихомиров Ю.А. Публічні послуги і право: Наук.-практ. посібник. М, 2007.

73. Ткачук Л., Стахова О. Підвищення ефективності публічного управління засобами електронного урядування. The system of public administration in the context of decentralization of power: Collective monograph. Riga: Izdevnieciba Baltija Publishing, 2020. С.167-183.

74. Топалова С. Запуск електронного голосування: корисний досвід Естонії. Лівий берег. URL: https://lb.ua/blog/svetlana_topalova/456467_zapusk_elektronnogo_golosuvannya.html (дата звернення: 02.11.2022).

75. Федоров М. Цифровізація України: до, під час та після повномасштабної війни. URL: https://www.pravda.com.ua/columns/2022/05/27/7348844/ (дата звернення: 16.11.2022).

76. Федоров презентував Міністерство цифрової трансформації: які його завдання та мета. URL: https://tech.24tv.ua/fedorov_prezentuvav_ministerstvo_tsifrovoyi_transformatsiyi_yaki_yogo_zavdannya_ta_meta_n1211601 (дата звернення: 02.11.2022).

77. Шуляк В. Система нормативно-правового забезпечення електронного врядування в Україні. Вісник Національної академії державного управління. 2015. № 3. С. 133-142.

78. Agency for Digitisation Denmark. A Stronger and More Secure Digital Denmark (2016-2020). URL: https://digst.dk/media/16165/ds_singlepage_uk_web.pdf (дата звернення: 18.11.2022).

79. Ávila L., Teixeira L., & Almeida P. Promotion of Administrative Modernization through Processes Dematerialization. Encyclopedia of Information Science and Technology, Third Edition, 2015. p. 640–649.

80. Barzelay M. Origins of the New Public Management: an International View from Public Administration. Political Science. New Public Management: Current Trends and Future Prospects. ed. by K. McLaughlin, S. Osborne, E. Ferlie. London, 2002.

81. Chukut, S. A. Vprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia v umovakh merezhevoi vijny. The Implementing of e-Governance under Network war, Public management and administration: collection of scientific works. 2015. Kyiv, Ukraine.

82. Citizens as Partners. OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making / ed. by M. Gramberger. Paris, 2001.

83. Data Country Information Estonia. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/CountryInformation/id/57-Estonia (дата звернення: 18.11.2022).

84. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL:http://www.oecd.org/gov/public-innovation/Denmark-efficiente-governmentforsm arterpublicservicedelivery.htm (дата звернення: 29.10.2022).

85. Dunleavy P., Hood C. From old public administration to new public management. London: Public Money & Management. 1994. № 14 (3). P. 10- 13.

86. Dunleavy P., Margetts H., Bastow S., Tinkler J. New Public Management is Dead – Long Live-Digital Era Governance. Journal of Public Research and Administration Theory. 2006. Vol. 16, № 3.

87. E-Estonia, the information society since 1997. URL: https://www.centreforpublicimpact.org/case-study/e-estonia-informationsociety-since-1997 (дата звернення: 21.11.2022).

88. eGovernment Factsheets. Report by the European Comission. URL: www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf

89. Electronic Public Records (OEP). URL: https://www.oep.no/?lang=en (дата звернення: 08.11.2022).

90. Estonia eGovernance leaflet in Russian of 2010. URL: http://www.slideshare.net/priimagi/estoniaegovernance-leaflet-in-russian-of-2010 (дата звернення: 08.11.2022).

91. Explaining the e-government success in Estonia. URL: https://www.researchgate.net/publication/221584877_Explaining_the_egovernment_success_in_Estonia (дата звернення: 12.11.2022).

92. Governance for Sustainable Human Development. World Bank. Proceedings of the World Bank Annual Conference on Development Economics. Washington: 1992.38 p.

93. INFO-SOCIETY 2000. Report from the Committee on the Information Society by the Year 2000. Copenhagen.1994. 123 p.

94. Individuals using the Internet (% of population). International Telecommunication Union (ITU) World Telecommunication. ICT Indicators Database URL: https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?year_high_desc=true (дата звернення: 22.11.2022).

95. Kalvet. T. Innovation: a factor explaining e-government success in Estonia, Electronic Government, an International Journal. vol. 9 (2), P. 142-157. 2012.

96. Kelly J.M. The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration // Public Administration Review, 2005, 65 (1). P. 76—84.

97. Measures to strengthen accountability at the United Nations: contribution made by the Department of Management to the improvement ofmanagement practices and time-bound plan forthe reduction of duplication, complexity and bureaucracy in the United Nations administrative processes and procedures: report of the Advisory Committee on Administrative and Budgetary Questions. UN. Advisory Committee on Administrative and Budgetary Questions. New York, A/60/418. 2005. p. 4. URL: https://undocs.org/en/A/60/418 (дата звернення: 27.11.2022).

98.Organisation for Economic Co-operation and Development, 2003. OECD e-Government Studies: Finland. Paris: OECD Publications Service. P. 21—45.

99. Peters G., Pierre J. Introduction: The Role of Public Administration in Governing // Handbook of Public Administration / ed. by B. Peters, J. Pierre. London, 2003. 221 p.

100. Polidano C. The new public managementin developing. IDPMPublic Policyand Management Working Paperno. 1999. Institute for Devel opment Policy and Management University of Manchester. 38 p.

101. Polini A., Polzonetti A., Re B. Formal Methods to Improve Public Administration Business Processes. RAIRO. Theoretical Informatics and Applications. 2012. Vol. 46(2). p. 203–229.

102. Review of duplication, complexity and bureaucracy in United Nations administrative processes and procedures: note by the Secretary-General. UN. Office of Internal Oversight Services. UN. Secretary-General. 2003. p. 16. URL: https://undocs.org/A/58/211 (дата звернення: 27.11.2022).

103. Saxena K. Re-engineering public administration in developing countries. Elsevier. Long Range Planning. 1996. Vol. 29, No. 5. p. 703–711.

104. Sote-uudistus. Сайт уряду Фінляндії. URL: https://soteuudistus.fi/etusivu (дата звернення: 01.11.2022).

105. Statistics Denmark. URL: http://www.dst.dk/en (дата звернення: 27.11.2022).

106. The Finnish legal system / edited by Jaakko Uotila. Helsinki: Finnish Lawyers Pub. Co., 2000. 254 p.

107. The Penal Code of Finland. Finlex.fi. URL: http://www.finlex.fi/pdFsaadkaan/E8890039.PDF (дата звернення: 27.11.2022).

108. Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. URL: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E (дата звернення: 25.11.2022).

109. Transparency International, 2021. Global Corruption Barometer. European Union 2021. Transparency International.

110. UN E-Government Survey 2020. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020 (дата звернення: 14.10.2022).

111. UNDP. Governance for Sustainable Human Development. Jan., 1997. URL: http://gis.emro.who.int/HealthSystemObservatory/Workshops/WorkshopDocuments/Reference%20reading%20material/Literature%20on%20Governance/GOVERN~2.PDF (дата звернення: 30.10.2022).

112. United Nations Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2016 «E-Government in Support of Sustainable Development». URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf (дата звернення: 14.10.2022).

113. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb /Portals/egovkb/Documents/un/2012Survey/CompleteSurvey.pdf (дата звернення: 14.10.2022).

114. Wavestone for the European Commission, 2019. Digital Government Factsheet 2019: Finland the Joinup.

115. World Development Report 2016: Digital Dividends. URL: http://www.worldbank.org/ en/publication/wdr2016 (дата звернення: 14.10.2022).