

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут економіки, управління та адміністрування
Кафедра маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ
Гарант освітньої програми

_____ Чернега О.Б.

« ____ » _____ 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти «Бакалавр»
зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньої програми «Публічне управління та адміністрування»

на тему: «**РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА
СВІТІ**»

Виконав:

здобувач вищої освіти

Бочарова Юлія Геннадіївна

(підпис)

Керівник:

професор кафедри маркетингу, менеджменту та
публічного адміністрування, д.е.н., доцент
Іванова Н.С.

(підпис)

Засвідчую, що у кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних
посилань

Здобувач вищої освіти _____

(підпис)

Кривий Ріг
2022

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
 імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут економіки, управління та адміністрування

Кафедра маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування

Форма здобуття вищої освіти _____ заочна _____

Ступінь _____ магістр _____

Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

_____ Чернега О.Б..
 підпис

« _____ » _____ 2022 р.

**ЗАВДАННЯ
 НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Бочарова Юлія Геннадіївна

прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: «Розвиток електронного урядування в Україні та світі»

Керівник роботи професор кафедри маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування, д.е.н., доцент Іванова Н.С.

науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

Затверджені наказом ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського

від “ _____ ” _____ 2022 р. № _____

2. Строк подання здобувачем ВО роботи “ _____ ” _____ 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: наукові статті, тези доповідей на наукові конференції, наукова література, офіційна статистика міжнародних організацій та країн _____

4. Зміст (перелік питань, які потрібно розробити):

Вступ

Основна частина

Висновки та рекомендації

Список використаних джерел

Додатки

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

(За потреби зазначаються П.І. по Б. консультантів за розділами роботи)

6. Дата видачі завдання: « _____ » _____ 20____ р.

7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Підготовка теоретичної складової основної частини		
2	Підготовка аналітичної складової основної частини		
3	Підготовка висновків та рекомендацій		
4	Підготовка та оформлення вступу, списку використаних джерел та інших складових роботи		
5	Отримання відгуку від керівника		
6	Подання на кафедру завершеної роботи		
7	Проходження перевірки на академічний плагіат і нормоконтролю кваліфікаційної роботи		
8	Підготовка студента до захисту та захист кваліфікаційної роботи		

Здобувач ВО _____ Бочарова Ю.Г.
(підпис)

Керівник роботи _____ Іванова Н.С.
(підпис)

РЕФЕРАТ

Загальна кількість в роботі:

Сторінок 49, рисунків 8, таблиць 14, додатків -,
графічного матеріалу 0, використаних джерел 50

- Об'єкт дослідження:** суспільне управління.
- Предмет дослідження:** теоретичні, методичні та практичні аспекти розвитку електронного урядування в Україні та світі.
- Мета дослідження:** обґрунтування теоретичних засад та діагностика розвитку електронного урядування в Україні та світі.
- Методи дослідження:** аналіз та синтез; узагальнення; порівняння; аналізу рядів динаміки; графічного та табличного методів
- Основні результати дослідження:** визначено особливості сучасної розвитку теорії та практики суспільного управління; встановлено, що новою концепцією розвитку суспільного управління є урядування, належне урядування; визначено принципи належного урядування; визначено сутність феномену електронного урядування, становлення якого відбувається в умовах постіндустріальної трансформації суспільства; визначено три найбільш поширених підходи до розуміння сутності поняття «електронне урядування» (управлінський, технологічно-процесуальний, інструментальний); обґрунтовано зв'язок між належним урядуванням та електронним урядуванням; визначено основні моделі простору взаємодії електронного урядування; визначено етапи, основні фактори, ефекти та стейкхолдерів електронного урядування; проаналізовано методичні підходи до дослідження стану та особливостей розвитку електронного урядування; запропоновано алгоритм діагностики стану та особливостей розвитку електронного урядування в світі та Україні; проведено аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій розвитку електронного урядування; проведено діагностику стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні; визначено основні проблеми на напрями розвитку електронного урядування в Україні.
- Ключові слова:** суспільне управління, органи влади, урядування, належного урядування, електронне урядування.

ЗМІСТ

Вступ		7
Розділ 1	Теоретико-методичні основи дослідження електронного урядування	9
1.1	Урядування як нова концепція суспільного управління	9
1.2	Електронне урядування як новий феномен суспільного управління в умовах становлення постіндустріального суспільства	12
1.3	Методичні підходи до аналізу ефективності розвитку електронного урядування	19
Розділ 2	Діагностика стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні та світі	22
2.1	Аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій розвитку електронного урядування	22
2.2	Діагностика стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні	29
Висновки та рекомендації		40
Список використаних джерел		49

ВСТУП

Актуальність теми. Становлення постіндустріального суспільства призводить до переосмислення принципів, методів та інструментів суспільного управління. Новою концепцією суспільного управління є електронне урядування, що передбачає активне використання інформаційно-комунікаційних технологій, розширення простору взаємодії між органами влади та громадянським суспільством, бізнесом, покликане забезпечити підвищення ефективності та прозорості цього процесу, сприяти розвитку демократичного суспільства.

Беручи до уваги все зазначене вище, а також аксіоматичне значення розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, суспільного управління на засадах демократії для подальшого соціально-економічного розвитку, забезпечення конкурентоспроможні держав та національних економік, в т.ч. України, тема кваліфікаційної роботи є актуальною та своєчасною.

Мета і завдання кваліфікаційної роботи. Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та діагностика розвитку електронного урядування в Україні та світі.

Для досягнення поставленої мети визначено наступні завдання: дослідити сутність урядування як нової концепції суспільного управління; дослідити сутність електронного урядування як нового феномену суспільного управління в умовах становлення постіндустріального суспільства; розглянути та запропонувати методичні підходи до аналізу стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні та світі; провести аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій розвитку електронного урядування; провести діагностику стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні; розробити напрями подальшого розвитку електронного урядування в Україні.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є суспільне управління.

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні, методичні та практичні аспекти розвитку електронного урядування в Україні та світі.

Методи дослідження. Результати дослідження було одержано шляхом застосування таких методів: аналіз та синтез; узагальнення; порівняння; аналізу рядів динаміки; графічного та табличного методів.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні дані міжнародних організацій, у т.ч. ООН, Державної служби статистики України, інформація, розміщена на веб-ресурсах органів влади України, праці зарубіжних та українських вчених.

Наукова новизна отриманих результатів полягає визначенні трьох найбільш розповсюджених підходів до розуміння сутності поняття «електронне урядування»; ідентифікації факторів, що впливають на розвиток електронного урядування; у обґрунтуванні та опробуванні методики діагностики стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні та світі.

Практичне значення полягає в тому, що за результатами підготовки кваліфікаційної роботи визначено напрями підвищення ефективності та подальшого розвитку електронного урядування в Україні.

За результатами дослідження опубліковано статтю у фаховому науковому виданні категорії Б.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1 Урядування як нова концепція суспільного управління

Як об'єктивно засвідчує практика, досвід та особливості еволюції наукової думки, у ХХІ столітті значення та роль суспільного управління, що можуть здійснювати різноманітні інститути (держава, місцеве самоврядування), не тільки не зменшується в умовах розвитку ринкових відносин, а й підвищується, що обумовлено, в першу чергу, недосконалістю ринкових механізмів – наявністю цілої низки «провалів ринку». Беручи до увагу все зазначене вище, а також ускладнення контексту розвитку, самої системи управління та системи інститутів влади, сьогодні розвиток теорії суспільного управління не тільки не втрачає своєї актуальності, а й значно актуалізується, ускладнюється, набуває нового змісту та значення.

Контент-аналіз джерел [1-50] дозволяє констатувати, що на сучасному етапі розвитку теорії суспільного управління:

1) уявлення про оптимальну система суспільного управління трансформується – відхід від чіткої ієрархічної системи та перехід до багаторівневої системи, горизонтальної, мережевої системи суспільного управління;

2) змінюються (розширюються) суб'єктна (органи місцевого самоврядування, громадянське суспільство) та об'єктна структура забезпечення управління суспільним розвитком, ускладнюється простір взаємодії між ними ;

3) використовується ціла низка понять, що визначають еволюцію особливостей, функцій та ролей інститутів влади у забезпеченні суспільного розвитку, складність процесу суспільного управління, особливості зміни шляхів реалізації теорій менеджменту в державному секторі: «державне управління», «публічне адміністрування», «публічне управління», «публічний менеджмент», «публічне врядування», «належне врядування» тощо (рис.1.1).



Рисунок 1.1 – Трансформація підходів до суспільного управління
Джерело: [28]

Як стверджує Міненко М.А., «класична теорія менеджменту в державному секторі реалізувалась через модель публічного адміністрування»... неокласична теорія менеджменту – через модель публічного управління... сучасна теорія менеджменту – через модель нового публічного управління... врядування...належного врядування» [28]. При цьому поняття «державне управління» розуміється як «діяльність держави (органів державної влади), спрямована на створення умов для якнайповнішої реалізації функцій держави, основних прав і свобод громадян, узгодження різноманітних груп інтересів у суспільстві та між державою і суспільством, забезпечення суспільного розвитку відповідними ресурсами» [25]. Публічне адміністрування – цілеспрямована взаємодія публічних адміністрацій з юридичними та фізичними особами щодо забезпечення реалізації законів та підзаконних актів та виконання низки основних функцій: орієнтуючого планування, що визначає бажані напрями розвитку, створення правових, економічних та інших умов для реалізації інтересів учасників взаємодії, розподілу праці, кооперування і координування діяльності, моніторинг результатів» [28]. Публічне управління - «галузь практики та теорії, яка є ключовою для публічного адміністрування та зосереджена на внутрішній діяльності державних установ...вирішенні таких управлінських витань, як контроль, керівництво, планування, організаційне постачання, забезпечення інформаційними технологіями, управління персоналом та оцінювання ефективності» [28]. У Енциклопедичному словнику з державного управління «врядування» розуміється як «вироблення і реалізація публічної політики на засадах партнерської взаємодії державної влади, місцевого самоврядування, які створюють сприятливі політико-правові і фінансові передумови з приватним сектором, що генерує робочі місця і забезпечує доходи, та громадянським суспільством, яке мобілізує внутрішні ресурси для досягнення пріоритетних цілей суспільного розвитку. Урядування охоплює, з одного боку, практику публічного адміністрування на усіх рівнях, з другого – інститути, механізми, процеси, через які організовані групи громадян, окремі громадяни виражають і узгоджують свої інтереси, врегульовують суперечності, реалізують законні права і виконують громадянські обов'язки» [25]. Схожої думки дотримується Міненко М.А. стверджуючи, що поняття «урядування» має «...три основних способи вживання: «політичне врядування» (урядування як правління, здійснення влади)... «системне (суспільне врядування)» (як різні способи суспільного впорядкування в сукупності трьох основних моделей: ринків, владних ієрархій і мереж... «нове (публічне) врядування (як сучасний тип горизонтальної, мережевої організації управління суспільством» [28];

4) змінюються принципи суспільного управління – перехід від принципів «наказувати та контролювати» (державне управління) до принципів «мотивувати та отримувати результат» (публічний менеджмент);

5) відбувається перехід від «державоцентризму» до «людиноцентризму» [24] і, як наслідок, зміна критеріїв ефективності

суспільного управління – на сучасному етапі розвитку теорії та практики суспільного управління головними критеріями ефективності суспільного управління виступають рівень людського розвитку певного суспільства, в т.ч. рівень якості життя громадян; підконтрольність державного сектору громадськості тощо.

Таким чином, найбільш комплексним поняттям, що «відображає зміни, що відбуваються у функціонуванні системи публічної влади за умов поглиблення процесів демократизації і децентралізації» [25, 26], є поняття урядування (врядування, governance), що виникло під впливом концепцій нового публічного менеджменту та мережевого уряду.

Врядування як нова теорія та практика суспільного управління породило проблему перегляду принципів, а разом із тим, критеріїв та індикаторів належного суспільного управління («Good Governance»).

Процес ідентифікації принципів належного урядування, а отже суспільного управління, розпочався наприкінці 90-х рр. ХХ століття, знайшов відображення у Програмі розвитку ООН «Управління та Сталий розвиток людини» (1997 р.), а пізніше – в Стратегії щодо інновацій та належного врядування на місцевому рівні, затверджений рішенням Комітету міністрів Ради Європи (2008 р.) [26].

У Програмі розвитку ООН «Управління та Сталий розвиток людини» було визначено 5 основних принципів належного урядування: 1) легітимність та голос (участь та консенсус); 2) напрям (стратегічне бачення); 3) продуктивність (чуйність та ефективність); 4) підзвітність (підзвітність та прозорість); справедливість та чесність [26].

У Стратегії щодо інновацій та належного врядування на місцевому рівні, затвердженій рішенням Комітету міністрів Ради Європи, було визначено 12 основних принципів належного урядування:

1) чесне проведення виборів, представництво та участь (вибори проводяться чесно та вільно; громадськість активно залучена до реалізації влади та суспільного життя; усі члени громадянського суспільства, незалежно від статі, можуть брати участь у прийнятті управлінських рішень; голос кожного має однакову цінність; управлінські рішення приймаються більшістю голосів);

2) чуйність (визначені публічною владою мета, цілі, принципи суспільного управління мають відповідати потребам та вимогам суспільства);

3) ефективність та результативність (отримані результати мають відповідати меті та цілям суспільного управління, передбачати ефективне використання ресурсів, орієнтація на задоволення потреб громадян та суспільства в цілому);

4) відкритість та прозорість (доступність інформації про діяльність інститутів влади, процеси прийняття управлінських рішень, контроль влади з боку суспільства);

5) верховенство права (усі рішення мають відповідати чинному законодавству);

6) етична поведінка (суспільні блага та інтереси мають вищий пріоритет за індивідуальні інтереси певної особи, нівелювання конфлікту інтересів, протидія корупції);

7) компетентність та ємність (суб'єкти суспільного управління мають володіти комплексом професійних знань, умінь, властивостей і якостей, професійно здійснювати покладені на них повноваження);

8) інновації та відкритість до змін (інститути суспільного управління мають постійно здійснювати пошук нових та ефективних шляхів вирішення проблем);

9) стійкість та довгострокова орієнтація (у поточній державній політиці, суспільному управлінні мають враховуватися інтереси майбутніх поколінь);

10) правильний фінансовий менеджмент (вартість державних послуг має бути обґрунтованою, громадськість має залучатися до підготовки багаторічних бюджетних проектів);

11) права людини, культурне різноманіття та соціальна згуртованість (у процесі суспільного управління має забезпечуватися повага, захист та реалізація прав та свобод людини і громадянина, заборона дискримінації);

12) підзвітність (всі інститути суспільного управління та посадові особи несуть відповідальність за свої рішення, підзвітні громадськості) [26].

Таким чином, на сучасному етапі розвитку теорії та практики суспільного управління домінуючою його концепцією є належне врядування, яке на відміну від інших концепцій суспільного управління передбачає розширений суб'єктний склад інститутів влади; багаторівневість управління; транспарентність суспільного управління; «людиноцентризм»; новий підхід до оцінки ефективності; активне використання синергетичних нелінійних методів управління, що базуються на дерегулюванні, самоуправлінні; продукування спільних інтересів; інноваційність та відкритість тощо.

1.2. Електронне урядування як новий феномен суспільного управління в умовах становлення постіндустріального суспільства

Трансформаційні процеси розвитку суспільства – перехід від індустріального до постіндустріального розвитку, становлення індустрії 4.0, активний інноваційний розвиток та науково-технічний прогрес накладають свій відбиток на всі сфери суспільного життя, у т.ч. на суспільне управління. Під впливом зазначених процесів відбувається поява нових феноменів суспільного життя та суспільного управління. Одним із таких феноменів є е-урядування.

Контент-аналіз робіт [23] дає підстави стверджувати, що концепція е-урядування набула активного розвитку у 90-ті рр. ХХ століття, під впливом загальної еволюції теорії та практики суспільного управління, науково-технічного прогресу, демонстраційних ефектів від запровадження інформаційних-телекомунікаційних технологій в бізнесі.

На сучасному етапі розвитку теорії та практики суспільного управління немає єдиного, загальноприйнятого підходу до розуміння сутності поняття «е-урядування» (табл.1.1), підходи до розуміння сутності даного поняття суттєво різняться залежно від мети застосування даного поняття, фокусу уваги дослідників.

Таблиця 1.1 – Варіативність авторських підходів до розуміння сутності поняття «е-урядування»

Тлумачення поняття	Джерело	
1	2	
форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян	[1]	Джерело
є необхідною складовою розвитку електронної демократії та цифрового суспільства. Воно дає переваги у наданні державних послуг громадянами, запобігає розвитку корупції, підвищує оперативність ухвалення державних рішень, робить діяльність державних органів відкритою та прозорою	[2]	
використання ІКТ публічним сектором з метою поліпшення обміну інформацією і поставки послуг урядом, надихання громадян брати участь у прийнятті рішень, а також зробити роботу уряду прозорою, ефективною і підзвітною	[3]	
форма організації державного управління, яка забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, яка спрямована на максимально просте і доступне спілкування з ними фізичних та юридичних осіб, неурядових організацій та формування інформаційного суспільства	[5]	
Форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій	[7]	
спосіб організації державної влади за допомогою інформаційних мереж та систем, які забезпечують функціонування органів влади в режимі реального часу. Електронне урядування покликано максимально спростити та зробити доступним щоденну комунікацію громадян, юридичних осіб, неурядових організацій та влади.	[10]	
надання необхідних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам в електронній формі за допомогою глобальної мережі Інтернет	[14]	
пакет інформаційно-комп'ютерних технологій і набір супутніх організаційних заходів нормативно-правового забезпечення для організації електронної взаємодії між органами державної влади, громадянами, організаціями та іншими суб'єктами економіки	[14]	
ефективний спосіб надання інформації про діяльність органів державного управління, надання державних послуг громадянам, бізнесу, іншим гілкам державної влади при якому особиста взаємодія між чиновником і заявником мінімізована, проте максимально використовуються можливості, надані	[14]	
інформаційно-комунікаційними технологіями та мобільними технологіями на основі Інтернет	[14]	

1	2
є одним інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування	[15]
є одним із елементів інформаційного суспільства, який направлений на покращення життя людей.	[16]
спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами	[16]
нова форма адміністративного управління шляхом практичного використання методів зв'язку, таких як Інтернет чи інші віртуальні простори» або «альтернативна адміністративна модель, яка включає управління, системи та політики».	[23]
використання нових інформаційних та комунікативних технологій в органах державного управління для вдосконалення його функціонування та надання електронними засобами адміністративних послуг усім категоріям громадян та приватним структурам, а також їх інформування про роботу державних органів, що робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян і бізнесових структур з офіційними установами	[24]

Джерело: складено автором на основі даних джерел [1-3, 5,7, 10, 14-16, 23, 24]

Критичний аналіз наведених авторських підходів до розуміння сутності поняття «е-урядування» дозволяє виділити 3 найбільш поширених підходи до інтерпретації сутності даного поняття:

управлінський, в межах якого е-урядування розуміється як форма, спосіб організації державного управління, державної влади ([1, 5, 7, 10, 16, 23]);

технологічно-процесуальний, в межах якого е-урядування розуміється як використання ІКТ публічним сектором з метою підвищення ефективності виконання функцій останнім ([3, 14, 24]);

інструментальний, в межах якого е-урядування розуміється як атрибут та умова становлення та розвитку інформаційного суспільства та електронної демократії ([2, 15, 16]).

Іншу, проте сходу, позицію щодо підходів до розуміння сутності поняття «електронне урядування» займають Жекало Г. І., Заяць М. Я., Вакун О. В. [5]. Вони стверджують, що поняття «електронне урядування» «..доцільно розглядати на трьох рівнях: концептуальному, процесному і технічному. Концептуально електронне урядування можна охарактеризувати як інноваційну модель політико-адміністративного управління або нову форму організації діяльності органів публічної влади. В цьому відношенні ідеї такої системи управління укладаються в усталені концептуальні моделі, такі як new public management, good governance та інші» [5]. При цьому авторський колектив роботи [5] стверджує, що «Процесний рівень визначення електронного урядування охоплює сукупність функціональних можливостей, які може упроваджувати держави через використання різних

видів інформаційно-комп'ютерних технологій... В технічній площині електронне урядування складає сукупність інформаційних систем, програмно-апаратних комплексів, засобів зв'язку і обробки інформації, баз даних, каналів передачі інформації тощо, які залучені до процесу управління» [5].

Беручи до уваги все зазначене вище, наявні підходи до розуміння сутності поняття «електронне урядування» є взаємодоповнюючими та рівноцінними, їх використання обумовлено метою та цілями досліджень, у яких вони наводяться. Схожої точки зору дотримуються фахівці Аналітичного Центру «Бюро економічних та соціальних досліджень», стверджуючи, що «визначення поняття «електронне урядування» формується фахівцями, виходячи з різних принципів. Одні автори надають перевагу визначенням описового характеру — які саме зміни відбуваються в суспільстві й окремих його структурах завдяки впровадженню електронного урядування. Інші вибирають прикладний аспект електронного урядування, і просто перераховують різні сфери застосування окремих його інструментів. Є також короткі технічні визначення, де акцентовано увагу винятково на використовуваних технологічних рішеннях і специфічних програмних продуктах, а також економічні, які орієнтовані на максимальну ефективність управління державою. Кожний принцип правильний, оскільки у свій спосіб відображає конкретний аспект функціонування електронного урядування» [16].

Контент-аналіз джерел [1-29, 43-50] дозволяє стверджувати, що:

1) цілі, завдання та принципи електронного урядування тісно корелюють із цілями, завданнями та принципами належного урядування (рис.1.2);

2) електронне урядування передбачає автоматизацію взаємодії між всіма суб'єктами суспільного управління. Виділяють 3 основні та 2 додаткові моделі взаємодії, що виникають між суб'єктами суспільного управління в умовах запровадження електронного урядування (табл.1.2).

Таблиця 1.2 – Моделі взаємодії простору е-урядування

Суб'єкт	Модель взаємодії	Опис моделі взаємодії
G	G2G	сектор електронної взаємодії між органами влади (принципи інтероперабельності)
B	G2B	сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання
C	G2C	Сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами
E	G2E	сектор взаємодії між органами публічної влади та самими публічними службовцями
I	G2I	сектор взаємодії між органами публічної влади із органами публічної влади інших країн, міжнародними організаціями

Джерело: складено автором на основі даних [25-27]



Рисунок 1.2 – Good Governance та електронне урядування

Джерело: складено автором на основі даних [25-27]

3) «головною складовою електронного урядування є електронний уряд - єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання» [1].

Як свідчить аналіз джерел [1-50] розвиток електронного урядування є стадіальним та детермінованим процесом.

У теорії суспільного управління та електронного урядування виділяють п'ять основних етапів розвитку електронного урядування (рис.1.3).

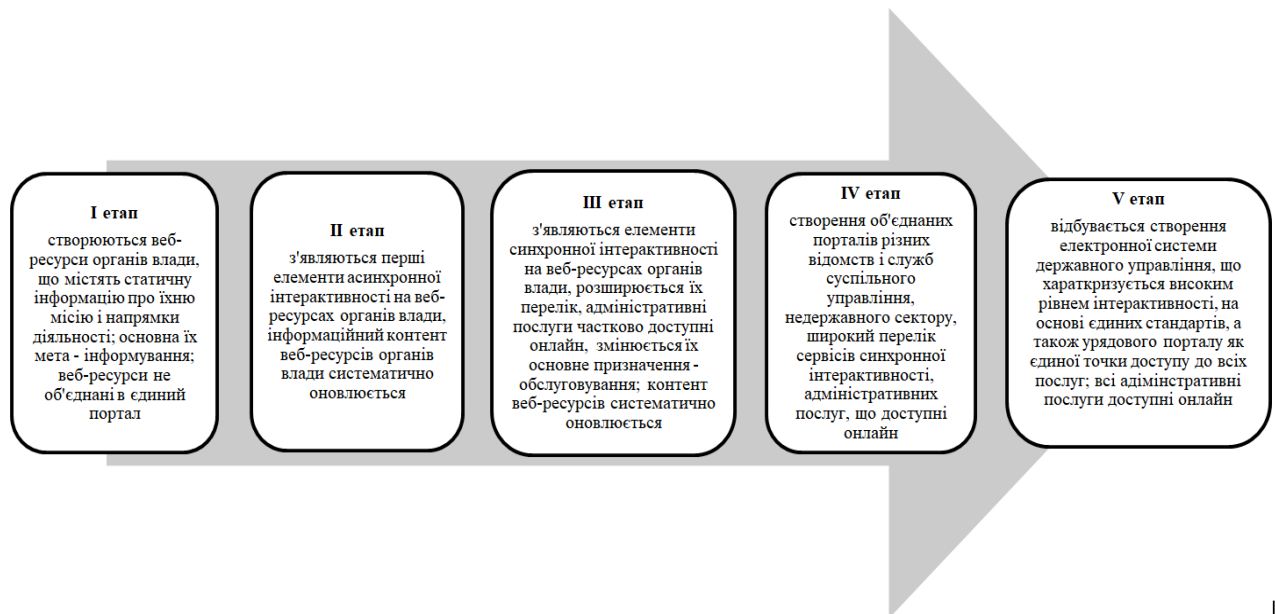


Рисунок 1.3 – Етапи розвитку електронного урядування

Джерело: складено автором на основі даних джерел [1-50]

Таким чином, від першого до п'ятого етапу розвитку електронного урядування поступово розширюється синхронна інтерактивність веб-ресурсів органів влади, вони об'єднуються у єдину електронну систему державного управління, розширюється перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн – онлайн-послуг або електронних послуг. При цьому під адміністративною послугою мається на увазі «результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів/ліцензій, сертифікатів, посвідчень, довідок, проведення реєстрації тощо)» [25]. Як зазначають автори роботи [27], «до електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо» [27]. Саме тому в науковій літературі, присвяченій

електронному урядуванню, суспільному управлінню, досить часто зустрічається твердження, що широта переліку електронних послуг є важливим критерієм ефективності розвитку електронного урядування. Так, наприклад, Болдуєв М. В., Болдуєва О. В., Ісіков С. М. стверджують, що «в цілому, найважливішими напрямками розвитку електронного урядування, що визначені перед органами державної влади та місцевого самоврядування керівництвом країни, є два головних проекти – це переведення послуг, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування в електронний вигляд і їх перехід на міжвідомчу електронну взаємодію» [14]. При цьому, як зазначає авторський колектив роботи [27], «Для надання ефективних послуг громадянам, бізнесу, оптимізації процесів опрацювання та ухвалення державної політики і прийняття управлінських рішень, здійснення дієвого управлінського контролю вирішальним є забезпечення інтегрованості та електронної взаємодії інформаційних систем, що створюються та використовуються органами влади. Завдяки безперешкодному обміну інформацією між різними органами влади вони зможуть подолати відомчі бар'єри, а їхні інформаційні системи будуть функціонувати та взаємодіяти на основі спільної технологічної платформи, що дасть можливість краще поширювати та повторно використовувати інформацію та забезпечить її придатність до багатоцільового використання» [27].

Систематизація та контент-аналіз джерел [1-50] дозволяють стверджувати, що на розвиток електронного урядування впливає ціла низка факторів, серед яких найважливішими є:

наявність та рівень розвитку діджитал-інфраструктури, що включає 2 складові: опорну (фіксована інфраструктура широкосмугового доступу до Інтернету; радіо-інфраструктура; обчислювальна інфраструктура; інфраструктура кібербезпеки) та сервісну (інфраструктура ідентифікації та довіри; інфраструктура відкритих даних; інфраструктура інтегрованості; геоінформаційна інфраструктура) інфраструктуру;

інституційне забезпечення розвитку електронного урядування, що включає формальні (писані правила – нормативно-правові акти, стратегії та державні програми тощо) та неформальні інститути (неписані правила, практика діяльності);

рівень розвитку суспільного управління;

рівень розвитку системи електронного документообороту;

рівень розвитку демократії та довіра до влади. Як зазначає Декалюк О.В., «е-урядування стосується демократичного врядування, а не суто технічних питань, і тому переконаний, що повний потенціал е-врядування буде використано лише тоді, коли ІКТ будуть запроваджені разом із змінами в структурах, процесах і способах організації роботи органів державної влади»[20];

рівень розвитку цифрових компетентностей суспільства та органів влади.

До схожих висновків приходять і Мазур О., стверджуючи, що «існують перешкоди впровадження е-урядування. По-перше, технологічні бар'єри притаманні усім установами й організаціям. По-друге, застаріла інформаційно-комунікаційна інфраструктура або її відсутність. По-третє, відсутність найпростіших ІТ-послуг. По-четверте, національні особливості країни та довіра до влади. По-п'яте, точок доступу до мережі Інтернет. А також складність використання інструментів е-урядування, у тому числі незручність дизайну державних веб-сайтів» [12].

Контент-аналіз джерел [1-50] дозволяє констатувати, що електронне урядування формує ряд позитивних ефектів всіх суб'єктів суспільного управління, належного урядування, таким чином, стейкхолдерами електронного урядування є, одночасно, бізнес, суспільство уряд. При цьому, як зазначають експерти Аналітичного Центру «Бюро економічних та соціальних досліджень», запровадження та розвиток електронного урядування відкриває такі можливості «1) для громадян – мати доступ до публічної інформації та отримувати адміністративні послуги через мережу; брати участь у творенні і реалізації державної політики; 2) для бізнесу – через мережу мати спрощений доступ до органів влади, співпрацювати з ними, що сприятиме економічному розвитку; 3) для органів влади – підвищити оперативність, ефективність своєї діяльності, якість надання адміністративних послуг; залучити всіх громадян до процесу прийняття державних рішень» [16].

Таким чином, електронне урядування є новим феноменом сьогодення, що виникає під впливом еволюції теорії та практики суспільного управління, трансформації суспільства від індустріального до постіндустріального, основним атрибутом якого є розширення простору взаємодії суб'єктів суспільного управління, оцифрування адміністративних послуг.

1.3. Методичні підходи до аналізу ефективності розвитку електронного урядування

Наявність розбіжностей у тлумаченні поняття «електронне урядування», критеріїв ефективності розвитку електронного урядування логічно обумовлює відсутність єдиного методичного підходу до оцінки стану та особливостей, у т.ч. ефективності, електронного урядування. Контент-аналіз джерел [1-50] дозволяє констатувати, що сьогодні склалися 2 основні підходи до дослідження стану, особливостей та ефективності розвитку електронного урядування:

- 1) підхід до оцінки на основі одиничних та комплексних показників;
- 2) підхід на основі інтегральних показників.

Другий підхід є найбільш розповсюдженим та авторитетним.

Контент-аналіз ряду літературних джерел [27, 30] дозволяє стверджувати, що «одним із найбільш репрезентативних та авторитетних індикаторів успішності розвитку електронного урядування в світі є Індекс

розвитку електронного урядування (EGDI), який з 2001 року розраховується та оприлюднюється Департаментом ООН з економічних та соціальних питань на основі даних Міжнародного союзу електрозв'язку, Організації ООН з питань освіти, науки та культури (ЮНЕСКО) та власних даних» [30].

«З математичної точки зору EGDI являє собою середньозважене значень трьох нормованих комплексних показників:

обсяг та якість онлайн-обслуговування, розвитку онлайн послуг (OSI). Даний показник розраховується на основі більше 80 одиничних показників, серед яких: наявність інформації про захист персональних даних, державні інституції тощо; можливість подання заяв онлайн у державні інституції, можливість сплатити будь-які державні збори онлайн тощо;

стан розвитку телекомунікаційної інфраструктури (ТІ). Даний показник розраховується на основі 4 одиничних показників: кількість користувачів Інтернет на 100 мешканців, кількість абонентів мобільного зв'язку на 100 мешканців, кількість активних мобільних широкосмугових мереж, кількість абонентів фіксованих широкосмугових мереж;

людський капітал (НСІ). Даний показник розраховується на основі 4 одиничних показників: рівень грамотності дорослого населення; сукупний валовий коефіцієнт охоплення початковою, середньою та вищою освітою населення; очікувана тривалість навчання; середня тривалість навчання» [30].

«Значення EGDI варіюється у межах від 0 до 1, де 0 – мінімальне значення, 1 – максимальне. При цьому експерти ООН диференціюють країни за рівнем розвитку електронного урядування в залежності від значення EGDI, виділяючи чотири групи країн: 1) країни із низьким рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI менше 0,25; 2) країни із середнім рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI у межах 0,25-0,5; 3) країни із високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI у межах 0,5-0,75; 4) країни із дуже високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI більше 0,75» [30].

Таким чином, діагностика стану та особливостей розвитку електронного урядування як в світі в цілому, так і в окремих країнах світу має передбачати реалізацію наступного дослідницького алгоритму:

1. Аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій у розвитку електронного урядування на основі показника EGDI.

2. Аналіз стану та особливостей розвитку електронного урядування окремих країн (на прикладі України):

2.1. Аналіз інституційних передумов та особливостей цифрової конкурентоспроможності та розвитку електронного урядування в Україні.

2.2. Аналіз стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні на основі показника EGDI.

2.3. Ідентифікація проблем та перспектив розвитку електронного урядування в Україні.

2.4. Розробка та обґрунтування напрямів вирішення проблем та перспективних напрямів розвитку електронного урядування в Україні.

Реалізація 1 та частково другого (2.1, 2.2) етапів дослідницького алгоритму буде здійснена в 2 розділі кваліфікаційної роботи, інших етапів (2.3 та 2.4) – у розділі «Висновки та рекомендації».

РОЗДІЛ 2

ДІАГНОСТИКА СТАНУ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1. Аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій розвитку електронного урядування

Динаміка середніх значень EGDI та його складових за період 2010-2020 рр. демонструє нерівномірну, але поступову позитивну динаміку, хоча за складовими спостерігаються помітні відмінності (рис. 2.1) [30].

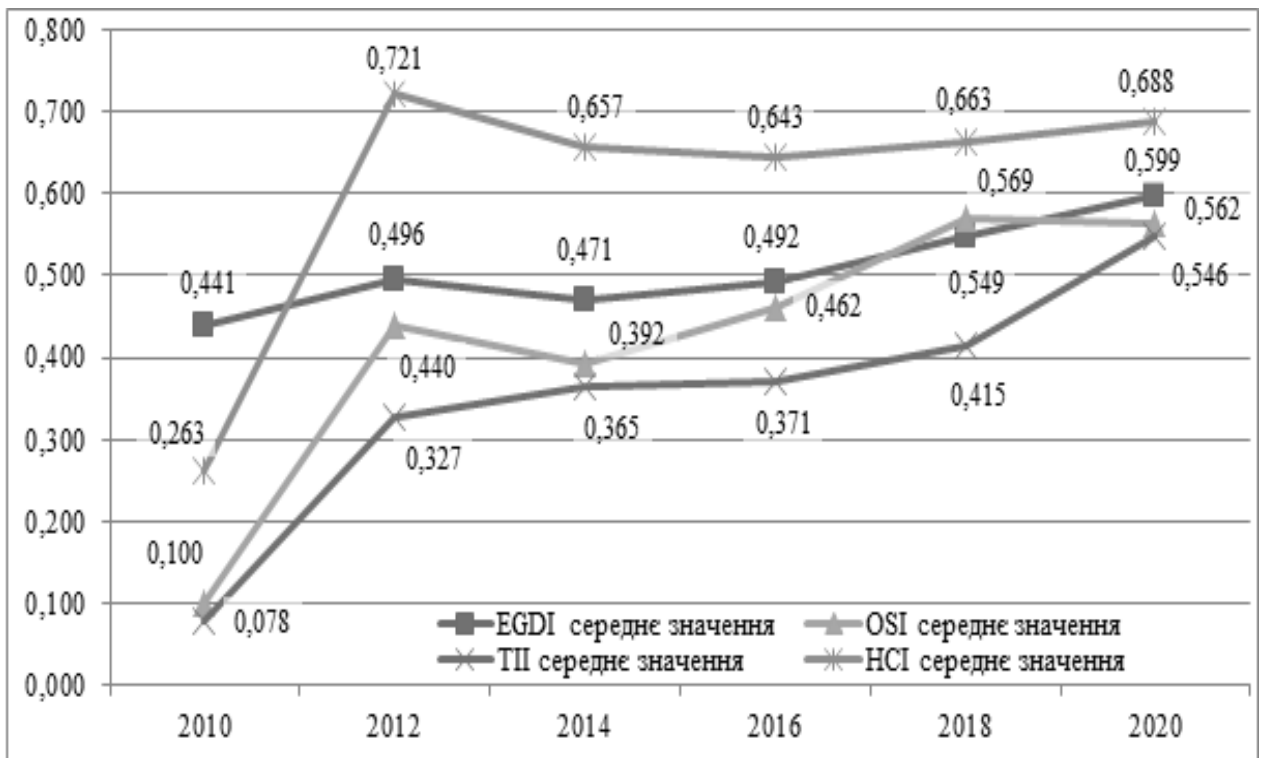


Рисунок 2.1 – Динаміка значень EGDI та його складових у 2010-2020 рр. [30]

Так, окрім 2014 року, коли майже за усіма показниками (окрім OSI – розвитку розвитку онлайн-послуг) спостерігалось зниження значень, причому за людським капіталом (HSI) – найбільш виражене, у інші періоди майже всі показники зростали. Виключенням є показник розвитку онлайн-послуг (OSI) у 2020 р., який дещо знизився порівняно із результатами дослідження 2018 р. Звертає на себе увагу збільшення швидкості зростання EGDI у 2014-2020 рр., забезпечене, переважно, прискоренням розвитку телекомунікаційної інфраструктури (ймовірно, як результат впливу епідемії COVID-19) [30].

Ще одним загальним чинником зростання середніх значень EGDI та його складових є зближення країн світу за індикаторами, що використовуються при його розрахунку, що наочно демонструють значення коефіцієнту варіації (рис. 2.2).

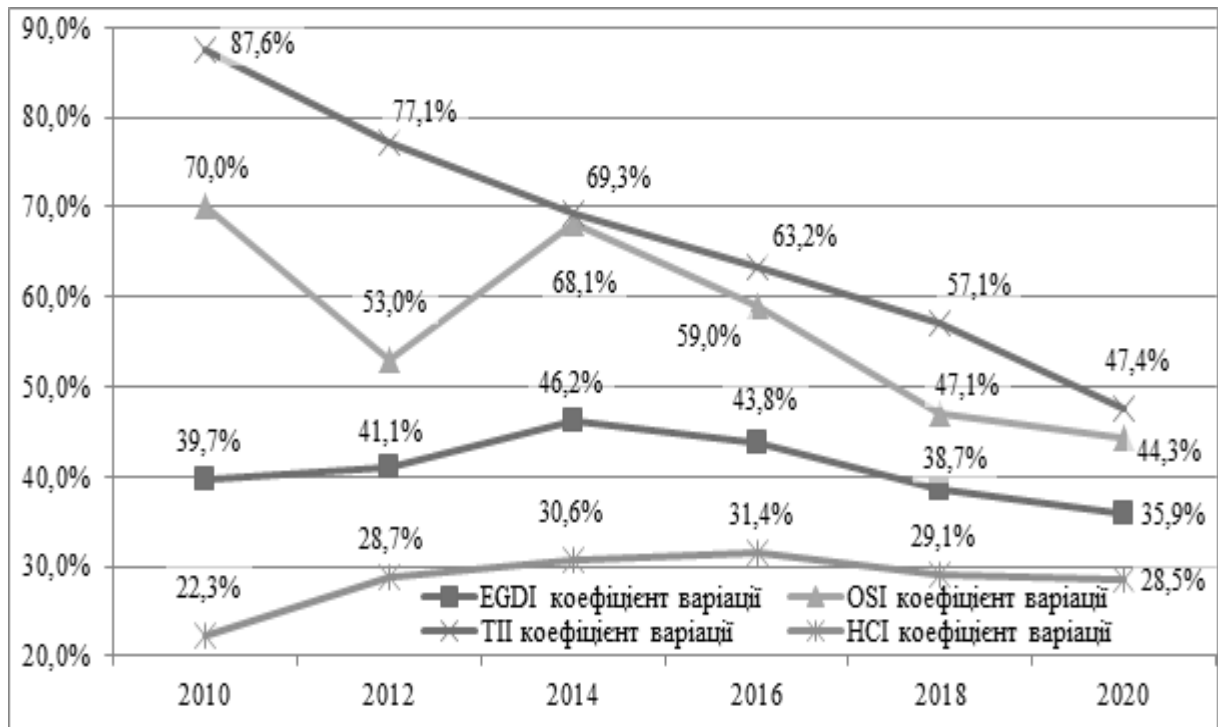


Рисунок 2.2 - Динаміка коефіцієнту варіації значень EGDI та його складових у 2010-2020 рр. [30].

За виключенням індексу людського капіталу (HCI), за всіма іншими показниками EGDI країни світу стали менш диференційованими у 2020 р., порівняно із 2010 р., хоча у 2014 році спостерігалась зміна тенденції за більшістю показників. Найбільше країни світу за 2010-2020 рр. зблизились за станом розвитку телекомунікаційної інфраструктури (TII), хоча за даною складовою варіативність у 2020 р. залишалась найбільшою. Звертає на себе увагу перевищення у 2020 р. значень 2010 р. за індексом людського капіталу (HCI), що свідчить про зростання «цифрового розриву» через різницю у рівні людського капіталу різних країн, на що вдається вплинути найменше, порівняно із іншими складовими EGDI. Хоча, з іншого боку, лише за HCI коефіцієнт варіації є на протязі всього періоду нижчим за 33%, що вважається критичним щодо однорідності досліджуваної сукупності [30].

За 2010-2020 рр. рівень розвитку електронного урядування в світі підвищився на 0,158 пунктів: якщо у 2010 році середній показник EGDI в світі становив 0,45, то у 2020 році – 0,6. При цьому, якщо у 2010 році лівова частка країн світу відносилася до країн із середнім рівнем розвитку електронного урядування (94 країни), і лише 51 країна - із високим та 10 – до країн із дуже високим рівнем розвитку електронного урядування, то у 2020 році більшість країн характеризувалась високим рівнем розвитку електронного урядування (69 країн), до країн із дуже високим рівнем розвитку електронного урядування відносилась майже третина – 57 країн.

Із 2010 року до 2020 року суттєво скоротилася частка країн із низьким рівнем розвитку електронного урядування – на 15%. Так, якщо у 2010 році на частку країн із низьким рівнем розвитку електронного урядування припадало 19% країн, що було проаналізовано, то у 2020 році – лише 4% (табл.2.1) [30].

Таблиця 2.1 – Розвиток електронного урядування в світі EGDI (від 0 до 1)

Показники	2010 р.		2020 р.		Абсолютне відхилення	
	Кількість країн	Частка країн	Кількість країн	Частка країн	Кількість країн	Частка країн
Низький рівень EGDI (менше 0,25)	28	15	8	4	-20	-9
Середній EGDI (0,25-0,5)	94	51	59	31	-35	-20
Високий EGDI (0,5-0,75)	51	28	69	36	18	8
Дуже високий EGDI (більше 0,75)	10	6	57	29	47	23
Усього	183	100	193	100	10	0
Середнє значення EGDI	0,441		0,599		0,158	

Джерело: [30].

Як свідчить аналіз джерел [1,6], у 2010-2020 рр. мали місце суттєві країнові та макрорегіональні асиметрії та диспропорції розвитку електронного урядування. Так, протягом періоду, що аналізується, найбільш успішно із завданням розвитку електронного урядування справилися країни Європи та Азії – середнє значення EGDI в цих макрорегіонах становило 0,41 та 0,32 відповідно. Для порівняння, EGDI Америки – 0,315, Океанії – 0,26, Африки – 1,95 (табл.2.2) [30].

Таблиця 2.2 – Стан та особливості розвитку електронного урядування в макрорегіонах у 2010-2020 рр. (від 0 до 1)

Макрорегіон	2010				2020			
	EGDI	OSI	ТІІ	НСІ	EGDI	OSI	ТІІ	НСІ
Африка	0,27	0,0489	0,0221	0,2039	0,39	0,3704	0,3165	0,4874
Америка	0,48	0,1069	0,0857	0,2864	0,63	0,5808	0,5763	0,7453
Азія	0,44	0,1085	0,0657	0,2659	0,64	0,6249	0,5893	0,6977
Європа	0,62	0,1480	0,1598	0,3123	0,82	0,7655	0,8162	0,8691
Океанія	0,42	0,0532	0,0548	0,2766	0,52	0,4172	0,3851	0,7295
Середнє значення	0,441	0,09	0,08	0,27	0,599	0,55	0,54	0,71

Джерело: [30].

Успішність Європи у напрямку розвитку електронного урядування пов'язана із її порівняльною ефективністю як за параметрами розвитку електронних послуг (OSI), так і за параметрами розвитку телекомунікаційної інфраструктури (0,3165) та людського капіталу (НСІ). Так, середнє значення OSI в Європі у 2010-2020 рр., становило 0,38275, ТІІ – 0,4081, НСІ – 0,43455. Інші макрорегіони суттєво поступалися Європі за кожним із зазначених параметрів. Найменш ефективно процеси розвитку електронного урядування в цілому та його компонентів зокрема йшли в Африці. У цьому макрорегіоні фіксується найменше середнє значення як EGDI (0,195), так і OSI (0,1852), ТІІ (0,15825), НСІ (0,2437) [30].

Другим макрорегіоном після Європи за параметром OSI та ТІІ є Азія, середнє значення по якій цих показників становило 0,31245 та 0,29465

відповідно, Для порівняння у 2010-2020 рр, середнє значення параметру OSI та ТП Америки – 0,2904 та 0,28815 відповідно, Океанії – 0,2086 та 0,19255 відповідно, Африки – 0,1852 та 0,15825 відповідно [30].

Другим макрорегіоном після Європи за значенням НСІ стала Америка. Середнє значення НСІ Америки у 2010-2020 рр, становило 0,37265, Для порівняння, значення НСІ Океанії – 0,36475, Азії – 0,34885, Африки – 0,2437.

У 2010-2020 рр., по всіх макрорегіонах спостерігався розвиток електронного урядування, Найбільш динамічно цей процес йшов в Європі та Азії – EGDI збільшився на 0,2, Найменш динамічно електронне урядування розвивалося у Океанії та Африці – EGDI збільшився на 0,1 та 0,12 відповідно, Для порівняння, у 2010-2020 рр, EGDI Америки збільшився на 0,15 [30].

Порівняльна успішність Європи у розвитку електронного урядування у 2010-2020 рр, пояснювалася порівняно вищою її успішністю та динамічністю у напрямку забезпечення розвитку електронних послуг, телекомунікаційної інфраструктури, людського капіталу, Так, у 2010-2020 рр, OSI збільшився на 0,6175, ТП – на 0,6564, НСІ – 0,5568, Для порівняння, за аналогічний період часу в Азії фіксувалося така динаміка складових розвитку електронного урядування: OSI збільшився на 0,5164, ТП – на 0,5236, НСІ – на 0,4318; в Америці: OSI збільшився на 0,4739, ТП – на 0,4906, НСІ – на 0,4589; в Океанії: OSI – на 0,364, ТП – 0,3303, НСІ – 0,4529; в Африці: OSI – 0,3215, ТП – 0,2944, НСІ – 0,2835 [30].

Таким чином, у 2010-2020 рр., беззаперечним лідером серед макрорегіонів за досягнутим рівнем та швидкістю перетворень, спрямованих на розвиток електронного урядування була Європа, аутсайдером – Африка; за складовими найвищого значення було досягнуто за показником забезпечення розвитку людського капіталу (найвище середнє значення показника), найменших – у забезпеченні розвитку телекомунікаційної інфраструктури, хоча найбільш динамічно перетворення в макрорегіонах йшли саме в цьому напрямі [30].

Топ-10 країн за розвитком електронного урядування між 2010 р. та 2020 р. змінився, проте в нього стабільно входили такі країни як Данія, Республіка Корея, Австралія, Об'єднане Королівство, США, Нідерланди (табл. 2.3) [30].

Таблиця 2.3 – Топ-10 країни із дуже високим EGDI у 2010-2020 рр,

Показники	2010 р,	Показники	2020 р,
Усього країн із дуже високим EGDI	10	Усього країн із дуже високим EGDI	57
Топ-10 країн із дуже високим EGDI:		Топ-10 країн із дуже високим EGDI:	
Республіка Корея	0,8785	Данія	0,9758
США	0,8510	Республіка Корея	0,956
Канада	0,8448	Естонія	0,9473
Об'єднане Королівство	0,8147	Фінляндія	0,9452
Нідерланди	0,8097	Австралія	0,9432

Норвегія	0,8020	Швеція	0,9365
Данія	0,7872	Об'єднане Королівство	0,9358
Австралія	0,7863	Нова Зеландія	0,9339
Іспанія	0,7516	США	0,9297
Франція	0,7510	Нідерланди	0,9228

Джерело: [30].

У 2010-2020 рр. покращили свої позиції у Топ-10 рейтингу країн за рівнем розвитку електронного урядування такі країни як Данія (на 6 позиції), Австралія (на 3 позиції), Нова Зеландія (на 6 позиції), Фінляндія (на 15 позиції), Швеція (на 6 позиції) та Естонія (на 17 позиції); погіршили: Республіка Корея (на 1 позицію), США (на 7 позицій), Канада (на 25 позицій), Об'єднане Королівство (на 3 позиції), Нідерланди (на 5 позицій), Норвегія (на 7 позицій), Іспанія (на 8 позицій), Франція (на 9 позицій), Таким чином, найсуттєвіших змін позицій у рейтингу зазнали Канада та Естонія (табл. 2.4) [30].

Топ-10 країн за розвитком електронного урядування у 2010-2020 рр. характеризувалися порівняно високим рівнем розвитку людського капіталу (середнє значення НСІ – 0,63). Для порівняння, середнє значення ТП по цій групі країн становило 0,56, OSI – 0,54. Найбільш динамічно в межах зазначеної групи країн зростало значення ТП. Так, протягом періоду, що аналізується, ТП зазначеної групи країн збільшився на 0,7 пунктів. Для порівняння, за аналогічний період OSI зазначеної групи країн збільшився на 0,69 пунктів, НСІ – на 0,61 пунктів (табл. 2.4) [30].

Таблиця 2.4 – Топ-10 країни за розвитком електронного урядування у 2010 та 2020 рр.

Позиція		Країни	2010 р,				2020 р,			
2010	2020		EGDI	OSI	ТП	НСІ	EGDI	OSI	ТП	НСІ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	Республіка Корея	0,8785	0,3400	0,2109	0,3277	0,956	1	0,9684	0,8997
2	9	США	0,8510	0,3184	0,2128	0,3198	0,9297	0,9471	0,9182	0,9239
3	28	Канада	0,8448	0,3001	0,2244	0,3204	0,842	0,8412	0,7818	0,9029
4	7	Об'єднане Королівство	0,8147	0,2634	0,2364	0,3149	0,9358	0,9588	0,9195	0,9292
5	10	Нідерланди	0,8097	0,2310	0,2530	0,3257	0,9228	0,9059	0,9276	0,9349
6	13	Норвегія	0,8020	0,2504	0,2254	0,3257	0,9064	0,8765	0,9034	0,9392
7	1	Данія	0,7872	0,2288	0,2306	0,3278	0,9758	0,9706	0,9979	0,9588
8	5	Австралія	0,7863	0,2601	0,1983	0,3278	0,9432	0,9471	0,8825	1
9	17	Іспанія	0,7516	0,2601	0,1683	0,3231	0,8801	0,8882	0,8531	0,8989
10	19	Франція	0,7510	0,2321	0,1965	0,3225	0,8718	0,8824	0,8719	0,8612
14	8	Нова Зеландія	0,7311	0,2170	0,1864	0,3278	0,9339	0,9294	0,9207	0,9516
19	4	Фінляндія	0,6967	0,1630	0,2059	0,3278	0,9452	0,9706	0,9101	0,9549
12	6	Швеція	0,7474	0,1792	0,2482	0,3200	0,9365	0,9	0,9625	0,9471
20	3	Естонія	0,6965	0,1705	0,2070	0,3190	0,9473	0,9941	0,9212	0,9266

Джерело: [30].

У 2010-2020 рр. кількість країн, що відносилися до групи країн із високим рівнем EGDІ збільшилася на 18 країн – з 51 країни до 69 країн (табл. 2.5) [30].

Таблиця 2.5– Топ-10 країни із високим (0,5-0,75) EGDІ у 2010-2020 рр.

Показники	2010 р.	Показники	2020 р.
Усього країн із високим EGDІ	51	Усього країн із високим EGDІ	69
Топ-10 країн із високим EGDІ:		Топ-10 країн із високим EGDІ:	
Сінгапур	0,7476	Сербія	0,7474
Швеція	0,7474	Албанія	0,7399
Бахрейн	0,7363	Бруней	0,7389
Нова Зеландія	0,7311	Мексика	0,7291
Німеччина	0,7309	Барбадос	0,7279
Бельгія	0,7225	Маврикій	0,7196
Японія	0,7152	Монако	0,7177
Швейцарія	0,7136	Грузія	0,7174
Фінляндія	0,6967	Катар	0,7173
Естонія	0,6965	Колумбія	0,7164

Джерело: [30].

Топ-10 країн із високим рівнем EGDІ за 10 років (з 2010 року до 2020 року) суттєво змінився. Усі країни, що входили до складу топ-10 країн із високим рівнем EGDІ у 2010 році, перемістилися у 2020 році до групи країн із дуже високим рівнем EGDІ. У 2020 році до групи країн із високим рівнем EGDІ належали Сербія, Албанія, Бруней, Мексика, Барбадос, Маврикій, Монако, Грузія, Катар, Колумбія. При цьому слід зазначити, що незважаючи на зміни у складі топ-10 країн із високим рівнем EGDІ у 2010-2020 рр., середнє значення EGDІ протягом періоду, що аналізується, суттєво не змінилося (0,724 у 2010 році проти 0,727) [30].

Середній показник EGDІ по топ-10 країн із високим EGDІ становив 0,7238, що більше, ніж середній світовий показник на 0,20 пунктів [30].

У 2010-2020 рр. кількість країн із середнім рівнем EGDІ зменшилася на третину (на 35 країн) – з 94 країн у 2010 році до 59 країн у 2020 році.

Топ-10 країн із середнім рівнем розвитку електронного урядування суттєво змінився за 10 років (з 2010 р. по 2020 р.). Станом на 2020 рік до цієї групи країн належать: Зімбабве, Ліван, Есватіні, Гайана, Руанда, Сирія, Непал, Таджикистан, Тимор-Лешти, Лесото (табл. 2.6) [30].

Середній показник EGDІ по топ-10 країн із середнім рівнем EGDІ становить 0,48, що менше за середньосвітове значення на 0,043 пункти.

У 2010-2020 рр. середній показник EGDІ по топ-10 країн із середнім рівнем EGDІ зменшився на 0,0039 пунктів. Якщо у 2010 році середній показник EGDІ цієї групи становив 0,48353, то у 2020 році – 0,47963 (табл. 2.6) [30].

Таблиця 2.6 – Топ-10 країни із середнім (0,25-0,5) EGDI у 2010-2020 рр.

Показники	2010 р.	Показники	2020 р.
Усього країн із середнім EGDI	94	Усього країн із середнім EGDI	59
Топ-10 країн із середнім EGDI:		Топ-10 країн із середнім EGDI:	
Катар	0,4928	Зімбабве	0,5019
Перу	0,4923	Ліван	0,4955
Білорусь	0,4900	Есватіні	0,4938
Багами	0,4871	Гайана	0,4909
Туніс	0,4826	Руанда	0,4789
Тринідад і Тобаго	0,4806	Сирія	0,4763
Бруней	0,4796	Непал	0,4699
Туреччина	0,4780	Таджикистан	0,4649
Венесуела	0,4774	Тимор-Лешти	0,4649
Коста-Ріка	0,4749	Лесото	0,4593

Джерело: [30].

У 2010-2020 рр. кількість країн із низьким рівнем EGDI зменшилася з 35 країн у 2010 році до 8 країн у 2020 році, тобто більше, ніж у 4 рази (на 27 країн) (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Топ-10 країни із низьким (до 0,25) EGDI у 2010-2020 рр.

Показники	2010 р.	Показники	2020 р.
Усього країн із низьким EGDI	35	Усього країн із низьким EGDI	8
Топ-10 країн із низьким EGDI:		Топ-10 країн із низьким EGDI:	
Бурунді	0,2014	Гвінея-Бісау	0,2316
Еритрея	0,1859	Конго	0,2235
Малі	0,1815	Нігер	0,1661
Сьєра Леоне	0,1697	Чад	0,1557
Буркіно-Фасо	0,1587	ЦАР	0,1404
Гвінея-Бісау	0,1561	Сомалі	0,1293
Гвінея	0,1426	Еритрея	0,1292
ЦАР	0,1399	Південний Судан	0,0875
Чад	0,1235	-	-
Нігер	0,1098	-	-

Джерело: [30].

Найменш успішними у напрямку забезпечення розвитку електронного урядування у 2010-2020 рр, традиційно були: Еритрея, ЦАР, Чад, Нігер, Гвінея-Бісау. Крім того, до складу країн із низьким рівнем EGDI у 2020 році належали Південний Судан, Сомалі, Конго [30].

Таким чином, до переліку країн із низьким рівнем EGDI відносяться, в першу чергу, країни Африки [30].

Середній показник EGDI по Топ-10 країн із низьким рівнем EGDI становить 0,1574, що менше за середньосвітове значення на 0,3675 пунктів (табл. 7) [30].

За 2010-2020 рр. середній показник EGDI по топ-10 країн із низьким рівнем EGDI збільшився на 0,001 пункт. Якщо у 2010 році середній показник

EGDI цієї групи становив 0,15691, то у 2020 році – 0,15791. Тобто, враховуючи це, а також незмінність більшості складу цієї групи, можна сказати, що розвитку електронного урядування у країнах цієї групи майже не відбувалося [30].

Таким чином, у 2010-2020 рр, незважаючи на те, що спостерігалось помітне підвищення середньосвітового рівня розвитку електронного урядування (з 0,45 у 2010 році до 0,6 у 2020 році), світ характеризується зростанням асиметричності розвитку електронного урядування. Так, у 2010-2020 рр, розрив між середніми значеннями топ-10 країн із дуже високим значенням EGDI та топ-10 країн із високим рівнем розвитку EGDI збільшився на 0,1349 пунктів (з 0,0839 у 2010 році до 0,2188 у 2020 р.), топ-10 країн із середнім рівнем EGDI – на 0,1388 пунктів (з 0,3242 у 2010 році до 0,463 у 2020 році), топ-10 країн із низьким рівнем EGDI – на 0,1339 пунктів (з 0,6508 у 2010 році до 0,7847 у 2020 році). Спостерігаються суттєві макрорегіональні та країнові асиметрії, які поглиблюються. Крім того, у 2010-2020 рр., спостерігається поглиблення диспропорційності розвитку електронного урядування, що знаходить прояв у варіативності значень показників OSI, ТІ, НСІ [30].

2.2. Діагностика стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні

«На сучасному етапі розвитку одним з найважливіших детермінантів соціально-економічного розвитку, зростання, забезпечення конкурентоспроможності країн та їх національних економік є діджиталізація або цифровізація, під якою розуміється активне запровадження та використання інформаційно-телекомунікаційних технологій (ІКТ) у всіх сферах життєдіяльності суспільства (зміни, перетворення, які відбуваються у суспільствах під впливом інформаційно-телекомунікаційних технологій – цифрові трансформації)»[48]. «Відповідно до результатів досліджень Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ), діджиталізація у 2011 році сприяла збільшенню світового валового внутрішнього продукту (ВВП) на 200 млрд дол, створенню 6 млн робочих місць. Крім того, як зазначають фахівці ВЕФ, підвищення на 10% рівня діджиталізації країни призводить до зростання ВВП на душу населення на 0,75%, зниження безробіття на 1,02%. Експерти Міжнародного союзу електрозв'язку стверджують, що підвищення на 10% рівня діджиталізації призводить до збільшення продуктивності праці на 2,62%, збільшення ВВП в середньому на 1,98% (на 1,351% у країнах Організації економічного співробітництва та розвитку(ОЕСР) та 1,044 (інші країни, не члени ОЕСР))»[48].

Позитивні ефекти діджиталізації логічно привертають увагу урядів країн до розробки спеціальної політики та реалізації комплексу заходів, спрямованих на формування цифрових економік та електронних урядів,

моніторингу позицій країн у рейтингу глобальної цифрової конкурентоспроможності. Україна не є виключенням.

У 2016-2020 рр. Україна стабільно входила до 50-60-ти країн світу за показником глобальної цифрової конкурентоспроможності (табл.2.8).

Таблиця 2.8 –Україна у IMD World Digital Competitiveness Ranking

Показник		Роки					Абсолютне відхилення
		2016	2017	2018	2019	2020	
Позиція України	Інтегральний показник	59	60	58	60	58	-1
	Знання	44	45	39	40	38	-6
	Технології	60	62	61	61	59	-1
	Майбутня готовність	61	61	61	62	61	0

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерела [47]

Таким чином, незважаючи на те, що протягом 2016-2020 рр. Україна трохи покращила свою позицію у глобальному рейтингу цифрової конкурентоспроможності, перемістившись із 59 місця у 2016 році на 58 місце у 2020 році, вона залишилася країною із низьким рівнем цифрової конкурентоспроможності, проте суттєво просунула у напрямку розвитку електронного урядування.

Станом на 2022 рік в Україні створено ряд інституційних передумов розвитку електронного урядування, що включають як нормативно-правові акти, так і інституції, що опікуються питаннями запровадження та розвитку електронного урядування, цифрових трансформацій в цілому в Україні (рис.2.3).

Фундаментальне значення для активних цифрових трансформацій в Україні, розвитку електронного урядування мали стратегічні документи, прийняті у 2016-2017 рр.:

Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року [49].

Стратегія сталого розвитку “Україна-2020” [50].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. [1].

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» визначила розвиток електронного урядування як один із першочергових пріоритетів розвитку України за вектором безпеки [50].

Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року зафіксувала розвиток електронного урядування як один із основних напрямів реформування державного управління в Україні, результатом проведення якої, відповідно до визначеного документу, мало стати «створення ефективної, відкритої та гнучкої структури державного управління із застосуванням новітніх інформаційно-комунікативних технологій для забезпечення формування і реалізації цілісної державної політики, спрямованої на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики» [49]. При цьому у межах зазначеної

Стратегії було зафіксовано, що основним завданням щодо розвитку електронного урядування є «створення (удосконалення) реєстрів даних громадян, юридичних осіб, земельних ділянок і нерухомості, податків, соціального страхування, забезпечення функціональної сумісності систем та здійснення обміну даними на операційному рівні замість подання довідок та інших документів» [49].

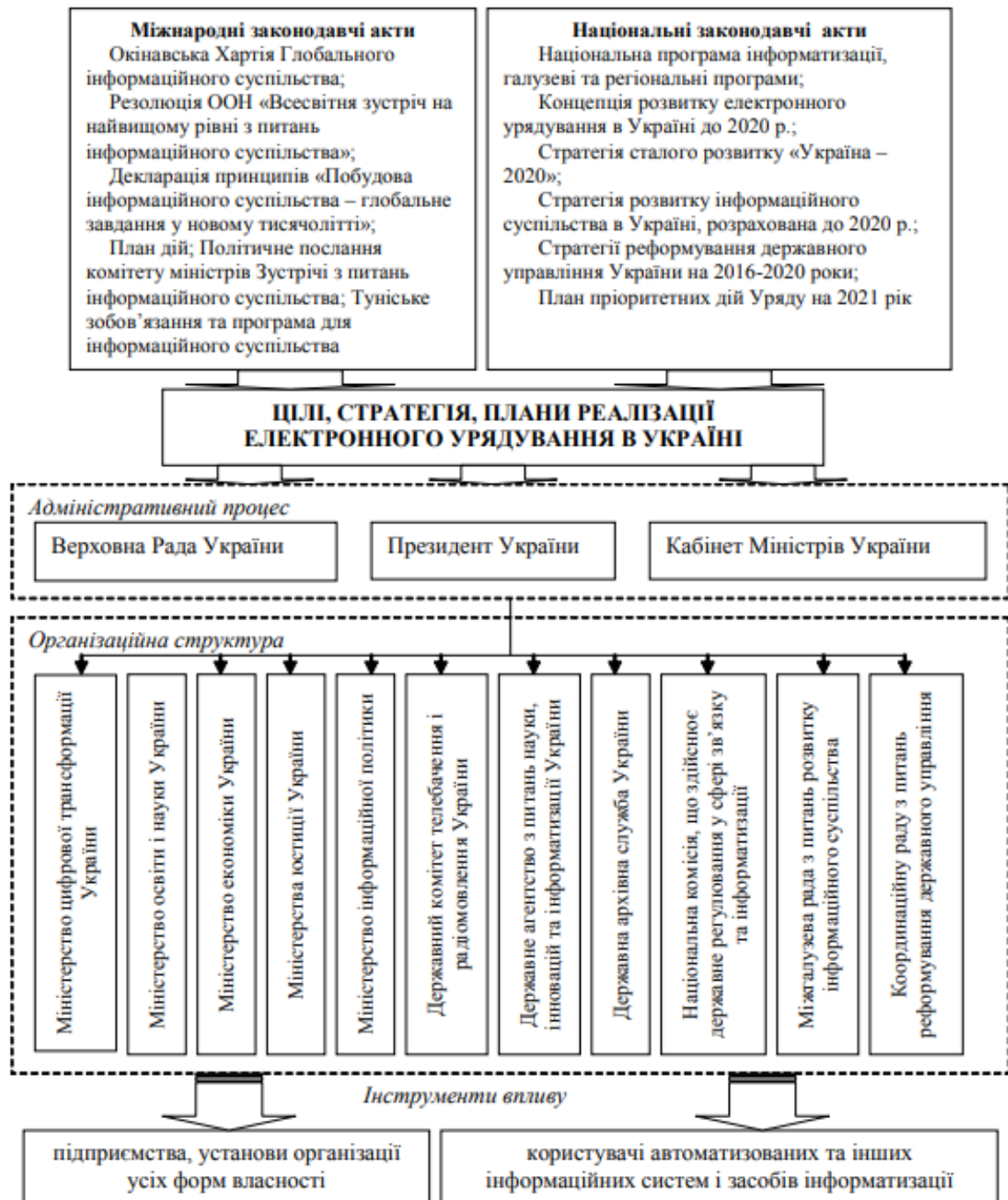


Рисунок 2.3 – Інституційно-правовий механізм забезпечення електронного урядування в Україні

Джерело: [8]

У стратегії зафіксовано, що «функціональна сумісність систем сприятиме здійсненню обміну даними між реєстрами (кожен елемент даних

повідомлятиметься і вводиться до реєстру один раз) та органами державної влади і органами місцевого самоврядування. Реєстри будуть відкритими для користування органами державної влади і органами місцевого самоврядування із забезпеченням гарантованого захисту персональних даних, що сприятиме спрощенню процедури надання органами державної влади і органами місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам і юридичним особам з підтвердження фактів та інформації, що міститься в офіційних державних реєстрах, зокрема в електронній формі через веб-сервіси» [49]. Крім того, зазначено, що «з цією метою створено систему електронної взаємодії між державними реєстрами “Трембіта”» [49]. Визначено, що оцінка успішності виконання завдань з розвитку електронного урядування буде визначатися через:

кількість державних реєстрів, зареєстрованих у Національному реєстрі державних електронних інформаційних ресурсів. Стратегією передбачено, що станом на 2019 рік буде 25 таких реєстрів; 2020 рік – 40; 2021 рік – 70;

кількість центральних органів виконавчої влади, які приєдналися до системи електронної взаємодії, а також електронних запитів через зазначену систему. Стратегією передбачено, що станом на 2019 рік до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів буде підключено та зареєстровано 12 державних електронних інформаційних ресурсів, на 2020 рік – 20, 2021 р. – 25 [49];

кількість послуг, запроваджених відповідно до таких базових рівнів: «I і II рівень - надання інформації про послугу та завантаження заяви про надання послуги у форматі pdf; III рівень — подання заяви та оплата послуги в режимі реального часу; IV рівень — повністю інтегрована послуга» [49];

кількість користувачів електронних послуг, що отримують доступ до адміністративних послуг у режимі онлайн через Єдиний державний портал адміністративних послуг [49], будуть задоволені якістю надання адміністративних послуг. Відповідно до завдань Стратегії, у 2019 році користувачів, які будуть задоволені якістю надання адміністративних послуг через ЦНАПи має бути 10%, 2020 році – 15%; 2021 р. – 20% [49].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. визначила основні проблеми, що перешкоджають розвитку електронного урядування в Україні, мету розвитку електронного урядування та строки її досягнення, шляхи та способи розв’язання проблем у розвитку електронного урядування в Україні, очікувані результати реалізації Концепції [1].

Таким чином, як було зазначено вище, станом на 2017 рік було сформовано ряд інституційних передумов щодо розвитку електронного урядування, що стало важливим кроком у розбудові електронного урядування в Україні, дозволило намітити основні напрями, завдання та інструменти цифрових трансформацій, стало поштовхом до позитивних трансформацій суспільного управління.

Станом на 2022 рік, як свідчить контент-аналіз ряду літературних джерел [1-50], більшість завдань, визначених у зазначених вище фундаментальних документах, було виконано, нової цілісної Концепції або Стратегії розвитку електронного урядування, яка б підбила підсумки процесів трансформації державної служби та реформи суспільного управління, зафіксувала подальші напрями розвитку електронного урядування, не запроваджено.

Контент-аналіз джерел [1-50] дозволяє констатувати, що у 2017-2022 рр. вдалося здійснити суттєві позитивні трансформації суспільного управління та розвитку електронного урядування, що знайшло прояв у наступному:

1. Відповідно до результатів дослідження, проведеного Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 12 по 17 липня 2019 року на замовлення Центру політико-правових реформ в рамках проекту «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади», що здійснюється за підтримки Європейського Союзу, протягом 2014-2019 рр. в Україні було зафіксовано:

суттєве покращення якості надання адміністративних послуг;
збільшення кількості людей, що користувалися послугами ЦНАПів;
збільшення частки населення, яке вже користувалися адміністративними послугами онлайн [39].

2. Відповідно до результатів першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг у 2021 році:

93,2% респондентів задоволені якістю надання адмінпослуг (97,9% респондентів задоволені переліком доступних послуг; 97,2% задоволені персоналом, 96,5% задоволені місцем надання послуг, 95,6% - задоволені сервісом). Серед основних причин, що обумовили незадоволення респондентами якості надання адмінпослуг були: 18% респондентів – тривале обслуговування; 17% - довга черга; 15% - невчасне надання послуг; 14% - брак інформації про послугу; 13% - незручний запис до центру; 11% - необхідність великої кількості документів; 7% - незручна сплата за послуги; 5% - складна подача документів). При цьому рівень задоволеності якістю надання адмінпослуг суттєво варіюється за областями. Найвищий рівень (вище 95% респондентів задоволені) задоволеності адмінпослуг фіксується у Тернопільській, Миколаївській, Чернігівській області Індекс лояльності відвідувачів до ЦНАПів – 78,9%, найнижчий – м. Київ (85,3%), Кіровоградській області (89,5%) [40].

3. «На сьогодні в Україні налічується понад 135 державних реєстрів, які знаходяться у власності більш ніж 40 державних органів влади. Встановити достовірну кількість державних реєстрів наразі неможливо через відсутність єдиного ресурсу, який би містив інформацію про всі державні реєстри, а також нормативною невизначеністю самого поняття «Державного» або «Національного» реєстру» [38]. Наявність державних реєстрів є важливою

передумовою запровадження електронного урядування, але розвиток системи реєстрів є досить витратним процесом для держави, адже на «21 млн грн на рік в середньому витрачає Україна на утримання одного державного реєстру» [28].

4. Запущено та постійно розвивється мобільний застосунок Дія, який дозволяє громадянам отримати доступ до цифрових документів, які визнаються не тільки в Україні, а й інших країнах світу (цифровий паспорт, цифрове водійське посвідчення, цифровий студентський квиток тощо). Наразі мобільним додатком Дія користуються понад 4,5 млн громадян [42].

5. Створено та запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг (Портал Дія), на якому доступні 33 електронні послуги, у т.ч. зареєструвати бізнес [42]. На Урядовому порталі наразі доступні 118 електронних послуг [43], з них 39 публічних [44].

6. «Запроваджено Е-систему у сфері будівництва, що має на меті максимальну автоматизацію та прозорість всіх процесів у галузі» [42]. Як зазначено у звіті до реалізації проєкту TAPAS, завдяки е-формату шести послуг у будівельному, транспортному, протипожежному та екологічному напрямках Україна щороку економить 3 млн дол., антикупційний ефект оцінюється у 28 млн дол на рік [45].

7. Україна має одні з найшвидших в світі темпи відкриття даних [43] (рис. 2.4).



Рисунок 2.4 – Оцінка ринку відкритих даних України
Джерело: [44]

«У 2021 року Україна, відповідно до Open Data Maturity Report, посіла шосте місце серед 34 країн і увійшла до країн-трендсеттерів, які задають тренди, продемонструвавши разюче зростання з 17-го місця порівняно з 2020 роком. Рівень зрілості сфери відкритих даних становив 94%. Тим часом рівень зрілості європейських країн у середньому на понад 10% менший і становить 81%»[44]. «Згідно з дослідженням Офісу ефективного регулювання (BRDO)29, сервісами на основі відкритих державних даних

щомісяця користуються від 5,2 до 7 млн українців — це 17-23% українських інтернет-користувачів. Найпопулярнішими є дані у сферах конкурентної розвідки (ними користуються до 2,7 млн осіб), медицини (до 1,9 млн) та громадського транспорту (до 1,3 млн)» [44].

На сьогодні секторами економіки України з високим потенціалом зростання ролі відкритих даних – 15,7% на рік є: інформація та телекомунікація, державне управління, тимчасове розміщення і харчування, освіта; професійна, наукова та технічна діяльність; операції з нерухомим майном; транспорт, поштова та курерська діяльність; оптова та роздрібна торгівля [44].

8. Постійно здійснюється «...адаптація українського законодавства до процесів цифровізації. У цьому напрямку зроблено важливий крок – прийнята постанова Кабінету Міністрів, яка передбачає впровадження принципу Digital by Default – «цифрового за замовчанням»» [43].

9. Запроваджено систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» [43].

10. Активно розвивається електронний документообіг в органах влади. До системи електронної взаємодії підключено понад 193 органів влади, електронна міжвідомча взаємодія впроваджена у більше, ніж 673 організаціях, щоденно в системі пересилається більше 5000 електронних документів [43].

11. Розроблено та забезпечено роботу електронної системи Prozorro, яка забезпечує прозорість процедури закупівель.

12. Україна займає 78 місце (із 182 країн світу, 39 місце із 46 країн Європи) за Global Cybersecurity Index (рис.2.5).

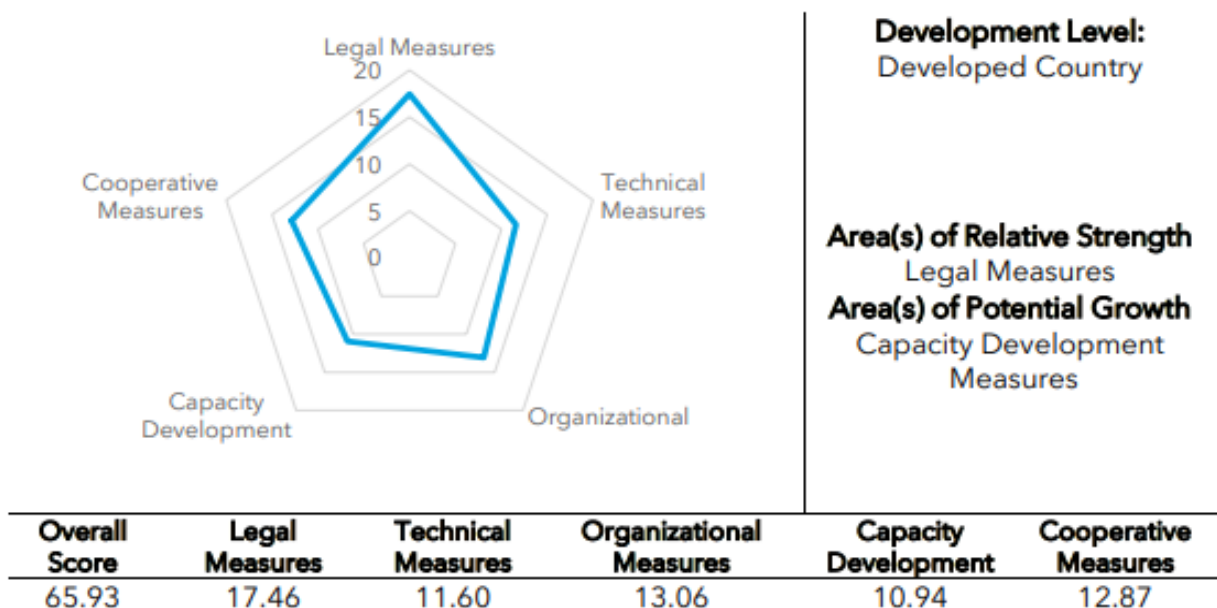


Рисунок 2.5 – Україна у Global Cybersecurity Index 2020

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерел [46]

Таким чином, хоча й Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. та інші стратегічні та програмні документи не були реалізовані повною мірою, вона забезпечила цілу низку цифрових трансформацій, які позитивно позначилися на розвитку електронного урядування.

Як свідчить аналіз джерел [31-37], Україна протягом 2010-2022 рр. стабільно належала до групи країн із високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI країни коливалося у межах 0,5-0,75, у 2022 році – перевищило зазначений показник, Україна була ідентифікована як країна із дуже високим рівнем електронного урядування. У цілому у 2010-2022 рр. Україні вдалося підвищити своє значення EGDI на 0,2848 пунктів – із 0,5181 у 2010 році до 0,8029 пунктів у 2022 році, що безумовно позитивно позначилося на її позиції у рейтингу – протягом періоду, що аналізується, Україна покращила свою позицію на 8 пунктів, перемістившись із 54 місця в 2010 році на 46 місце у 2022 році.

Таблиця 2.9 – Стан та особливості розвитку електронного урядування в Україні у 2010-2022 рр.

Україна	Роки							Абсолютне відхилення
	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
Місце в світі	54	68	87	62	82	69	46	-8
EGDI	0,5181	0,5653	0,5032	0,6076	0,6165	0,7119	0,8029	0,2848
OSI	0,1177	0,4248	0,2677	0,5870	0,5694	0,6824	0,8148	0,6971
ТІІ	0,0821	0,3535	0,3802	0,3968	0,4364	0,5942	0,7270	0,6449
НСІ	0,3184	0,9176	0,8616	0,8390	0,8436	0,8591	0,8669	0,5485

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерел [31-37]

Позитивна динаміка розвитку електронного урядування в Україні, що зафіксована у зміні значення показника EGDI, була пов'язана, як свідчать дані таблиці 2.9, із активним розвитком в Україні онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу. У 2010-2022 рр. Україна покращила свою оцінку за розвитком онлайн послуг на 0,6971 пункти (з 0,1177 у 2010 році до 0,8148 у 2022 році); за розвитком телекомунікаційної інфраструктури – на 0,7270 пункти (з 0,0821 у 2010 році до 0,7270 у 2022 році); за розвитком людського капіталу – на 0,5485 пунктів (із 0,3184 у 2010 році до 0,8669 у 2022 році).

У цілому, як свідчать дані таблиці 2.9, протягом 2010-2022 рр. основним фактором, що сприяв активному розвитку електронного урядування в Україні був та залишається людський капітал. Протягом зазначеного періоду, зазначений показник приймав порівняно (із ТІІ та OSI) найвищі значення. У середньому значення показника НСІ України у 2010-2022 рр. становило 0,7866, у той час, як середнє значення OSI України – 0,4948, ТІІ –

0,4243. У той же час, основним фактором, що обумовив зміну оцінок EGDI України у 2010-2022 рр. був показник OSI (абсолютне відхилення у період, що аналізується, 0,6971).

Активний розвиток людського капіталу в Україні у 2010-2022 рр. пов'язаний із суттєвим зростанням протягом періоду, що аналізується частки грамотного дорослого населення та валового коефіцієнта охоплення освіти. Так, протягом 2010-2022 рр. показник частки грамотного дорослого населення збільшився на 0,27%, в середньому становив 99,8%; валового коефіцієнта охоплення освіти збільшився на 3,93%, в середньому становив 93,3%. Зазначені показники свідчать про те, що населення постійно актуалізує своє знання, характеризується достатньо високим рівнем цифрових компетентностей. У 2014-2022 рр. також фіксувалося підвищення очікуваної тривалості освіти та середньої тривалості навчання (2.10).

Таблиця 2.10– Стан та особливості розвитку людського капіталу в Україні у 2010-2022 рр. як важлива передумова розвитку електронного урядування

Україна	Роки							Абсолютне відхилення
	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
НСІ	0,3184	0,9176	0,8616	0,8390	0,8436	0,8591	0,8669	0,5485
Частка грамотного дорослого населення (%)	99,70	99,69	99,72	99,76	99,8	99,8	99,97	0,27
Валовий коефіцієнт охоплення освіти	90,02	91,62	92,46	94,68	96,11	93,95	93,95	3,93
Очікувана тривалість освіти, р,	н/д	н/д	14,79	15,14	15,31	15,1	14,86	-
Середня тривалість навчання, р,	н/д	н/д	11,30	11,30	11,3	11,3	11,4	-

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерел [31-37]

Відповідно до результатів дослідження ООН, у 2010-2022 р. в Україні фіксується активний розвиток електронних послуг, фіксується підвищення рівня електронної участі (ЕРІ). Так, протягом періоду, що аналізується, показник електронної участі України збільшився на 0,3452 пункти, становив в середньому 0,527, що свідчить про те, що в Україні активно формується громадянське суспільство, громадяни все частіше отримують можливість та долучаються до формування та реалізації державної політики, її моніторингу та оцінки, процесів прийняття рішень, що передбачають двосторонню електронну взаємодію із суб'єктами владних повноважень. Україна характеризується достатньо високим рівнем запровадження та адаптації технологій, що забезпечують процес електронної взаємодії та створюють

можливості для розвитку електронних послуг. Відповідно до оцінок ООН, в Україні станом на 2022 р. створено максимально сприятливі інституційні передумови для розвитку електронних послуг; органи влади всіх рівнів суспільного управління активно створюють контент на своїх веб-порталах, активно надаються онлайн послуги (табл. 2.11)

Таблиця 2.11 – Стан та особливості розвитку електронних послуг в Україні у 2010-2022 рр.

Україна	Роки							Абсолютне відхилення
	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
OSI	0,1177	0,4248	0,2677	0,5870	0,5694	0,6824	0,8148	0,6971
IF	н/д	0,6471	н/д	н/д	н/д	н/д	1	-
CP	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	1	-
SP	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	0,88	-
EPI	0,2571	0,1579	0,4314	0,7458	0,6854	0,8095	0,6023	0,3452
TEC	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д	0,7647	0,7647

Примітка: IF - institutional framework, інституційні передумови розвитку електронних послуг; CP - Content Provision, надання контенту; SP - Service Provision, надання послуг; EPI - E-participation, електронна участь; TEC – Technology, технології.

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерел [31-37]

Відповідно до оцінок ООН, у 2020-2022 рр. Україна суттєво покращила свою оцінку за показником розвитку телекомунікаційної інфраструктури (табл.2.12).

Таблиця 2.12 – Стан та особливості розвитку телекомунікаційної інфраструктури в Україні у 2010-2022 рр.

Україна	Роки							Абсолютне відхилення
	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	
ТІ	0,0821	0,3535	0,3802	0,3968	0,4364	0,5942	0,7270	0,6449
Кількість абонентів стільникового зв'язку на 10 мешканців	121,09	118,66	130,34	144,08	135,2	120	120	-1,09
Частка осіб, що використовує інтернет	н/д	н/д	33,70	43,40	52,48	62,55	75,04	-
Кількість абонентів фіксованого (провідного) широкопasmового зв'язку на 10 мешканців	3,48	8,06	8,00	8,42	12,22	12,8	18,62	15,14
Кількість активних абонентів мобільного широкопasmового зв'язку на 100 мешканців	н/д	н/д	н/д	н/д	23,01	47,16	85,3	-

Джерело: складено та розраховано авторами на основі даних джерел [31-37]

Одним із основних факторів, що обумовив покращення позицій країни за зазначеним показником, було суттєве зростання кількості абонентів фіксованого (провідного) широкосмугового інтернету. Крім того, мале місце суттєве зростання протягом 2014-2022 рр. частки осіб, що використовують інтернет (з 33,7% у 2014 році до 75,04% у 2022 році); протягом 2018-2022 рр. – суттєво зростання кількості активних абонентів мобільного широкосмугового зв'язку на 100 мешканців (з 23,01 у 2019 році до 85,3 у 2022 році).

Таким чином, протягом 2000-2017 рр. в Україні було прийнято ряд нормативно-правових документів, що створили інституційне підґрунтя розвитку електронного урядування, визначили його основні цілі, завдання, інструменти та напрями. У 2021-2022 рр., незважаючи, що програмний період зазначених документів був вичерпаний, нового цілісного програмного документа, який би відбив підсумки розвитку електронного урядування в Україні у попередній програмний період, визначив подальші напрями розвитку електронного урядування в Україні не розроблено

Разом із тим, аналіз інтегрального показника розвитку електронного урядування в країнах світу, що розроблений ООН, дозволяє констатувати, що Україні вдалося суттєво просунутися у напрямку розвитку електронного урядування, що було здебільшого обумовлено суттєвим прогресом, що спостерігався в Україні у напрямку розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури та розвитку людського капіталу.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

На основі аналізу та систематизації наукової літератури, присвяченої суспільному управлінню встановлено, що у XXI столітті значення та роль суспільного управління, що можуть здійснювати різноманітні інститути (держава, місцеве самоврядування), не тільки не зменшується в умовах розвитку ринкових відносин, а й підвищується, що обумовлено, в першу чергу, недосконалістю ринкових механізмів – наявністю цілої низки «провалів ринку».

Визначено, що на сучасному етапі розвитку теорії суспільного управління:

1) уявлення про оптимальну система суспільного управління трансформується – відбувається відхід від чіткої ієрархічної системи та перехід до багаторівневої системи, горизонтальної, мережевої системи суспільного управління;

2) змінюються (розширюються) суб'єктна (органи місцевого самоврядування, громадянське суспільство) та об'єктна структура забезпечення управління суспільним розвитком, ускладняється простір взаємодії між ними ;

3) використовується ціла низка понять («державне управління», «публічне адміністрування», «публічне управління», «публічний менеджмент», «публічне врядування», «належне врядування» тощо), що визначають еволюцію особливостей, функцій та ролей інститутів влади у забезпеченні суспільного розвитку, складність процесу суспільного управління, особливості зміни шляхів реалізації теорій менеджменту в державному секторі

4) змінюються принципи суспільного управління – перехід від принципів «наказувати та контролювати» (державне управління) до принципів «мотивувати та отримувати результат» (публічний менеджмент);

5) відбувається перехід від «державоцентризму» до «людиноцентризму».

Обґрунтовано, що на сучасному етапі розвитку теорії та практики суспільного управління домінуючою його концепцією є належне врядування, яке на відміну від інших концепцій суспільного управління передбачає розширений суб'єктний склад інститутів влади; багаторівневність управління; прозорість суспільного управління; «людиноцентризм»; новий підхід до оцінки ефективності; активне використання синергетичних нелінійних методів управління, що базуються на дерегулюванні, самоуправлінні; продукування спільних інтересів; інноваційність та відкритість тощо.

Визначено, що на сучасному етапі розвитку суспільного управління належність врядування визначається на основі 12 принципів, затверджених рішенням Комітету міністрів Ради Європи. До зазначених принципів належать:

- 1) чесне проведення виборів, представництво та участь;
- 2) чуйність;
- 3) ефективність та результативність;
- 4) відкритість та прозорість;
- 5) верховенство права;
- 6) етична поведінка;
- 7) компетентність та ємність;
- 8) інновації та відкритість до змін;
- 9) стійкість та довгострокова орієнтація;
- 10) правильний фінансовий менеджмент;
- 11) права людини, культурне різноманіття та соціальна згуртованість;
- 12) підзвітність.

Обґрунтовано, що трансформаційні процеси розвитку суспільства – перехід від індустріального до постіндустріального розвитку, становлення індустрії 4.0, активний інноваційний розвиток та науково-технічний прогрес накладають свій відбиток на всі сфери суспільного життя, у т.ч. на суспільне управління. Під впливом зазначених процесів відбувається поява нових феноменів суспільного життя та суспільного управління. Одним із таких феноменів є е-урядування.

Установлено, що концепція е-урядування набула активного розвитку у 90-ті рр. ХХ століття, під впливом загальної еволюції теорії та практики суспільного управління, науково-технічного прогресу, демонстраційних ефектів від запровадження інформаційних-телекомунікаційних технологій в бізнесі.

Визначено, що на сучасному етапі розвитку теорії та практики суспільного управління немає єдиного, загальноприйнятого підходу до розуміння сутності поняття «е-урядування», підходи до розуміння сутності даного поняття суттєво різняться залежно від мети застосування даного поняття, фокусу уваги дослідників.

Ідентифіковано 3 найбільш поширених підходи до інтерпретації сутності даного поняття «е-урядування»:

управлінський, в межах якого е-урядування розуміється як форма, спосіб організації державного управління, державної влади;

технологічно-процесуальний, в межах якого е-урядування розуміється як використання ІКТ публічним сектором з метою підвищення ефективності виконання функцій останнім;

інструментальний, в межах якого е-урядування розуміється як атрибут та умова становлення та розвитку інформаційного суспільства та електронної демократії.

Обґрунтовано, що цілі, завдання та принципи електронного урядування тісно корелюють із цілями, завданнями та принципами належного урядування; електронне урядування передбачає автоматизацію взаємодії між всіма суб'єктами суспільного управління, у межах якого виділяють 3 основні

та 2 додаткові моделі взаємодії, що виникають між суб'єктами суспільного управління в умовах запровадження електронного урядування:

G2G - сектор електронної взаємодії між органами влади (принципи інтероперабельності);

G2B - сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання;

G2C - Сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами;

G2E - сектор взаємодії між органами публічної влади та самими публічними службовцями;

G2I - сектор взаємодії між органами публічної влади із органами публічної влади інших країн, міжнародними організаціями.

Визначено, що розвиток електронного урядування є стадіальним та детермінованим процесом.

Встановлено, що виділяють п'ять основних етапів розвитку електронного урядування, в межах яких урядування поступово розширюється синхронна інтерактивність веб-ресурсів органів влади, вони об'єднуються у єдину електронну систему державного управління, розширюється перелік адміністративних послуг, що надаються онлайн – онлайн-послуг або електронних послуг.

Обґрунтовано, що на розвиток електронного урядування впливає ціла низка факторів, серед яких найважливішими є:

наявність та рівень розвитку діджитал-інфраструктури, що включає 2 складові: опорну (фіксована інфраструктура широкосмугового доступу до Інтернету; радіо-інфраструктура; обчислювальна інфраструктура; інфраструктура кібер-безпеки) та сервісну (інфраструктура ідентифікації та довіри; інфраструктура відкритих даних; інфраструктура інтероперабельності; геоінформаційна інфраструктура) інфраструктуру;

1) інституційне забезпечення розвитку електронного урядування, що включає формальні (писані правила – нормативно-правові акти, стратегії та державні програми тощо) та неформальні інститути (неписані правила, практика діяльності);

2) рівень розвитку суспільного управління;

3) рівень розвитку системи електронного документообороту;

4) рівень розвитку демократії та довіра до влади;

5) рівень розвитку цифрових компетентностей суспільства та органів влади.

Обґрунтовано, що стейкхолдерами електронного урядування є, одночасно, бізнес, суспільство уряд.

Визначено, що на сучасному етапі розвитку теорії, методики та практики електронного урядування виділяють два основні підходи до оцінки рівня розвитку електронного урядування: 1) підхід до оцінки на основі одиничних та комплексних показників; 2) підхід на основі інтегральних показників.

Обґрунтовано, що другий підхід є найбільш розповсюдженим та авторитетним; найчастіше для оцінки особливостей розвитку електронного урядування в глобальному масштабі на рівні окремих країн в межах другого підходу до оцінки застосовується є Індекс розвитку електронного урядування (EGDI), який з 2001 року розраховується та оприлюднюється Департаментом ООН з економічних та соціальних питань на основі даних Міжнародного союзу електрозв'язку, Організації ООН з питань освіти, науки та культури (ЮНЕСКО) та ін.

Визначено, що з математичної точки зору EGDI являє собою середньозважене значень трьох нормованих комплексних показників:

- обсяг та якість онлайн-обслуговування, розвитку онлайн послуг (OSI);
- стан розвитку телекомунікаційної інфраструктури (ТИ);
- людський капітал (НСІ).

Ідентифіковано, що значення EGDI варіюється у межах від 0 до 1, де 0 – мінімальне значення, 1 – максимальне; експерти ООН виділяючи чотири групи країн за значенням EGDI: 1) країни із низьким рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI менше 0,25; 2) країни із середнім рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI у межах 0,25-0,5; 3) країни із високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI у межах 0,5-0,75; 4) країни із дуже високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI більше 0,75.

Для досягнення мети та вирішення визначених у кваліфікаційній роботі задач запропоновано діагностику стану та особливостей розвитку електронного урядування як в світі в цілому, так і в окремих країнах світу здійснювати за наступним дослідницьким алгоритмом:

1. Аналіз глобальних асиметрій та диспропорцій у розвитку електронного урядування на основі показника EGDI.

2. Аналіз стану та особливостей розвитку електронного урядування окремих країн (на прикладі України):

2.1. Аналіз інституційних передумов та особливостей цифрової конкурентоспроможності та розвитку електронного урядування в Україні.

2.2. Аналіз стану та особливостей розвитку електронного урядування в Україні на основі показника EGDI.

2.3. Ідентифікація проблем та перспектив розвитку електронного урядування в Україні.

2.4. Розробка та обґрунтування напрямів вирішення проблем та перспективних напрямів розвитку електронного урядування в Україні.

У процесі реалізації запропонованого дослідницького алгоритму встановлено, що:

1. У 2010-2020 рр., незважаючи на те, що спостерігалось помітне підвищення середньосвітового рівня розвитку електронного урядування (з 0,45 у 2010 році до 0,6 у 2020 році), світ характеризується зростанням асиметричності розвитку електронного урядування. Так, у 2010-2020 рр, розрив між середніми значеннями топ-10 країн із дуже високим значенням

EGDI та топ-10 країн із високим рівнем розвитку EGDI збільшився на 0,1349 пунктів (з 0,0839 у 2010 році до 0,2188 у 2020 р.), топ-10 країн із середнім рівнем EGDI – на 0,1388 пунктів (з 0,3242 у 2010 році до 0,463 у 2020 році), топ-10 країн із низьким рівнем EGDI – на 0,1339 пунктів (з 0,6508 у 2010 році до 0,7847 у 2020 році).

2. Спостерігаються суттєві макрорегіональні та країнові асиметрії, які поглиблюються. Крім того, у 2010-2020 рр., спостерігається поглиблення диспропорційності розвитку електронного урядування, що знаходить прояв у варіативності значень показників OSI, TII, HCI.

3. Країнами-лідерами за розвитком електронного урядування виступають Данія, Республіка Корея, Австралія, Об'єднане Королівство, США, Нідерланди. Аутсайдерами: Еритрея, ЦАР, Чад, Нігер, Гвінея-Бісау. Визначено, що У 2010-2020 рр. кількість країн із низьким рівнем EGDI зменшилася з 35 країн у 2010 році до 8 країн у 2020 році, тобто більше, ніж у 4 рази (на 27 країн).

4. Станом на 2022 рік в Україні створено ряд інституційних передумов розвитку електронного урядування, що включають як нормативно-правові акти, так і інституції, що опікуються питаннями запровадження та розвитку електронного урядування, цифрових трансформацій в цілому в Україні.

5. Фундаментальне значення для активних цифрових трансформацій в Україні, розвитку електронного урядування мали стратегічні документи, прийняті у 2016-2017 рр.:

Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року [49].

Стратегія сталого розвитку “Україна-2020” [50].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. [1].

6. Станом на 2022 рік більшість завдань, визначених у зазначених вище фундаментальних документах, було виконано, нової цілісної Концепції або Стратегії розвитку електронного урядування, яка б підбила підсумки процесів трансформації державної служби та реформи суспільного управління, зафіксувала подальші напрями розвитку електронного урядування, не запроваджено.

7. У 2017-2022 рр. вдалося здійснити суттєві позитивні трансформації суспільного управління та розвитку електронного урядування, що знайшло прояв у наступному:

суттєве покращення якості надання адміністративних послуг;
збільшення кількості людей, що користувалися послугами ЦНАПів;
збільшення частки населення, яке вже користувалися адміністративними послугами онлайн;

збільшується рівень задоволення населення якістю надання адміністративних послуг. Так, відповідно до даних 2021 року, 93,2% респондентів задоволені якістю надання адмінпослуг (97,9% респондентів задоволені переліком доступних послуг; 97,2% задоволені персоналом, 96,5% задоволені місцем надання послуг, 95,6% - задоволені сервісом);

створено та оцифровано 135 державних реєстрів, проводиться робота щодо забезпечення їх інтерооперабельності;

запущено та постійно розвивється мобільний застосунок Дія;

створено та запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг;

запроваджено Е-систему у сфері будівництва, що має на меті максимальну автоматизацію та прозорість всіх процесів у галузі;

швидкими темпами здійснюється відкриття даних. Так, у 2021 року Україна, відповідно до Open Data Maturity Report, посіла шосте місце серед 34 країн і увійшла до країн-трендсеттерів, які задають тренди, продемонструвавши різке зростання з 17-го місця порівняно з 2020 роком. Рівень зрілості сфери відкритих даних становив 94%. Тим часом рівень зрілості європейських країн у середньому на понад 10% менший і становить 81%;

впроваджено принципу Digital by Default – «цифрового за замовчанням»;

запроваджено систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта»;

активно розвивається електронний документообіг в органах влади. Так, до системи електронної взаємодії підключено понад 193 органів влади, електронна міжвідомча взаємодія впроваджена у більше, ніж 673 організаціях, щоденно в системі пересилається більше 5000 електронних документів;

розроблено та забезпечено роботу електронної системи Prozorro;

ведеться робота щодо підвищення кібер-безпеки.

8. Україна протягом 2010-2022 рр. стабільно належала до групи країн із високим рівнем розвитку електронного урядування – значення EGDI країни коливалося у межах 0,5-0,75, у 2022 році – перевищило зазначений показник, Україна була ідентифікована як країна із дуже високим рівнем електронного урядування. У цілому у 2010-2022 рр. Україні вдалося підвищити своє значення EGDI на 0,2848 пунктів – із 0,5181 у 2010 році до 0,8029 пунктів у 2022 році, що безумовно позитивно позначилося на її позиції у рейтингу – протягом періоду, що аналізується, Україна покращила свою позицію на 8 пунктів, перемістившись із 54 місця в 2010 році на 46 місце у 2022 році. Позитивна динаміка розвитку електронного урядування в Україні, що зафіксована у зміні значення показника EGDI, була пов'язана, як свідчать дані таблиці, із активним розвитком в Україні онлайн-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та людського капіталу. У 2010-2022 рр. Україна покращила свою оцінку за розвитком онлайн послуг на 0,6971 пункти (з 0,1177 у 2010 році до 0,8148 у 2022 році); за розвитком телекомунікаційної інфраструктури – на 0,7270 пункти (з 0,0821 у 2010 році до 0,7270 у 2022 році); за розвитком людського капіталу – на 0,5485 пунктів (із 0,3184 у 2010 році до 0,8669 у 2022 році).

9. Основним фактором, що сприяв активному розвитку електронного урядування в Україні був та залишається людський капітал. Протягом зазначеного періоду, зазначений показник приймав порівняно (із ТП та OSI) найвищі значення. У середньому значення показника HCI України у 2010-2022 рр. становило 0,7866, у той час, як середнє значення OSI України – 0,4948, ТП – 0,4243. У той же час, основним фактором, що обумовив зміну оцінок EGDІ України у 2010-2022 рр. був показник OSI (абсолютне відхилення у період, що аналізується, 0,6971). Визначено, що активний розвиток людського капіталу в Україні у 2010-2022 рр. пов'язаний із суттєвим зростанням протягом періоду, що аналізується частки грамотного дорослого населення та валового коефіцієнта охоплення освіти.

10. На сучасному етапі розвитку для України характерні наступні проблеми розвитку електронного урядування:

Недосконалість інституційного середовища розвитку електронного урядування, наявна потреба в його актуалізації, в т.ч. розробки дорожньої карти по цифровізації.

Відсутність повної та авторитетної інформації про стан та особливості розвитку електронного урядування в Україні, результати виконання Концепцій та Стратегій, відповідних програм.

Відсутність чіткої системи індикаторів, що дозволяють оцінити результати виконання стратегічних та програмних документів щодо розвитку електронного урядування.

Низький рівень розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури., що стримує розвиток діджитал-трансформацій в цілому, розвиток електронного урядування зокрема.

Низький рівень залучення громадян до процесів електронної взаємодії, що обумовлено як особливостями розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, так і низьким рівнем розвитку цифрових компетентностей, довіри до органів влади.

Низький рівень кібер-безпеки, а отже і довіри до онлайн публічних послуг.

Значна вартість обслуговування функціонування державних реєстрів, дублювання полів в них.

Таким чином, подальший розвиток та підвищення електронного урядування в Україні має передбачати:

1. Подальший розвиток середовища розвитку електронного урядування, у першу чергу, інституційного середовища розвитку електронного урядування, його адаптація до вимог *Acquis communautaire*.

На сучасному етапі розвитку суспільного управління та електронного урядування існує нагальна потреба у розробці стратегічного програмного документа, дорожньої карти, який визначить та на загальнодержавному рівні зафіксує основні завдання, етапи, напрями та інструменти розвитку електронного урядування, цифрових трансформацій в Україні, чітко визначить основні поняття, що визначають цей процес із урахуванням

зарубіжного досвіду та розвитку наукової думки. Крім того, відповідні програмні документи мають біти розроблені на рівні органів місцевого самоврядування, що дозволить чітко визначити пріоритетні напрями його розвитку в окремих громадах, врахувати локальні особливості та потреби. Розробка стратегічного документа має супроводжуватися розробкою та реалізацією конкретних державних та локальних програм розвитку електронного урядування із чітким визначенням індикаторів ефективності, обсягу асигнувань та розподілом їх між визначеними пріоритетними напрямками.

2. Запровадження систематичного гласного моніторингу успішності розвитку електронного урядування в Україні. Такий моніторинг, дозволить суттєво підвищити ефективність зусиль органів влади у напрямку розвитку електронного урядування, дозволить уникнути дублювання зусиль, неефективного використання обмежених ресурсів, підвищить прозорість та відкритість органів суспільної влади, а отже, сприятиме підвищенню рівня довіри громади до них, підвищенню рівня залучення та електронної участі громадян.

3. Підвищення рівня кібер-безпеки та захисту персональних даних.

8. Розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.

9. Запровадження системного підходу до реформування системи державних інформаційних ресурсів, що має бути спрямований на вирішення наступних проблем: забезпечення та законодавче закріплення єдиних вимог до процесу складання, модернізації державних реєстрів з урахуванням їх призначення для електронної взаємодії; відсутність унікального номеру запису реєстру Єдиного державного демографічного реєстру в багатьох реєстрах; усунення проблеми дублювання та фрагментації даних в державних реєстрах; відсутність дієвої координації розвитку державних електронних інформаційних ресурсів; технічна та семантична розрідненість державних реєстрів; низький рівень використання державних класифікаторів при створенні державних реєстрів; відсутність національного адресного реєстру із прив'язкою до геопросторових координат; відсутність стратегії самоокупності державних реєстрів тощо.

10. Проведення широкомасштабної інформаційної кампанії, спрямованої на підвищення рівня проінформованості громадян про ефекти розвитку електронного урядування, цифрових трансформацій.

11. Розвиток цифрових компетентностей шляхом врахування вимоги щодо розвитку цифрових компетентностей в програмах підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації населення, перенавчання населення, розробки та/або удосконалення професійних стандартів, стандартів середньої та вищої освіти з урахуванням затверджених рамок професійних цифрових компетенцій; запровадження сертифікації цифрових навичок та ін.

12. Створення екосистеми підтримки розвитку електронного урядування.

13. Стимулювання цифрових трансформацій та запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій у практику діяльності підприємств.

14. Подальший розвиток цифровізації державних послуг.

15. Розвиток демократії та електронної демократії, широке використання інструментів електронного залучення: електронні консультації, електронні петиції, громадського бюджету (бюджету участі) тощо, що дозволить сформувати рівень цифрової культури та участі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Розпорядження Кабінет Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.
2. Лук'янова Г.Ю., Венглінська А.С. Особливості впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади України. URL: <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/255113/252218>.
3. Погребняк І. Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Pogrebnyak7.pdf>.
4. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1522>.
5. Жекало Г. І., Заяць М. Я., Вакун О. В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/8_2020/54.pdf.
6. Фурашев В.М., Складові електронного урядування. URL: <http://ippi.org.ua/furashev-vm-skladovi-elektronnogo-uryaduvannyahttp://ippi.org.ua/sites/default/files/12fvmseu.pdf>.
7. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок; Нац. акад. держ. управління при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2010. 312 с. URL: http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/4756/Elektronne%20uriaduvannia%20v%20informatsiinomu%20suspilstvi_monohrafiia_Klimushyn_Serenok_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
8. Мохова Ю. Л. Інституційно-правовий механізм забезпечення електронного урядування в Україні. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/13-14_2021/16.pdf.
9. Костенко І.В. Основні принципи електронного урядування. URL: <https://chasprava.com.ua/index.php/journal/article/download/123/111/>.
10. Діджитал-словник: електронне урядування. URL: <https://erepublic.org.ua/news/%D0%B4%D1%96%D0%B4%D0%B6%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BB-%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B5-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F/>.
11. Андрєєва О.М. Електронне урядування в США: GOV 2.0. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/2523.
12. Мазур О. Сучасні тенденції упровадження електронного урядування в публічному управлінні: зарубіжний досвід. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/713/684/>.

13. Benchmarking E-government: A Global Perspective. URL: <https://desapublications.un.org/file/790/download>.
14. Болдуєв М. В., Болдуєва О. В., Ісіков С. М. Стан та перспективи розвитку електронного урядування в публічному управлінні України. URL: https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/3/EV20203_118-125.pdf.
15. Архипова Є.О. Електронне урядування як форма організації державного управління. URL: https://www.researchgate.net/publication/343399009_ELEKTRONNE_URADUVANNA_AK_FORMA_ORGANIZACII_DERZAVNO_GO_UPRAVLINNA_E-GOVERNMENT_AS_A_FORM_OF_PUBLIC_ADMINISTRATION.
16. Електронне урядування у територіальних громадах: збірник матеріалів. Полтава, 2013. 52 с. URL: <http://www.esoc.org.ua/attachments/article/83/%D0%9A%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B0%20%D0%B5-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%BA%D0%B8.pdf>.
17. Серенюк А.О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи президента. URL: http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=DeBu_2015_1_7.
18. Гаран О. В. Наратив щодо засад електронного урядування в сучасних умовах. URL: <http://dspace.onu.edu.ua:8080/handle/123456789/33663>.
19. Digital Government Factsheet 2019. Ukraine. URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Ukraine_2019.pdf.
20. Декалюк О.В. (2020). Концепція електронного урядування в практиці зарубіжних країн. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2020/4_2020/10.pdf.
21. Electronic governance (“e-governance”) Recommendation Rec(2004)15 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 December 2004 and explanatory memorandum. URL: [https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec\(04\)15_en.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec(04)15_en.pdf).
22. Bhaswati Sahoo, Ranbindra Narayana Behera, Sasmita Rani Samanta, Prasant Kumar Pattnaik *Strategies for e-Service, e-Governance, and Cyber Security: Challenges and Solutions for Efficiency and Sustainability*. Apple Academic Press, Year: 2021. URL: <http://library.lol/main/86DD0B511228A67F2FE103A31BE98105>.
23. Haroon A. (2018). *Khan Globalization and the Challenges of Public Administration. Governance, Human Resources Management, Leadership, Ethics, E-Governance and Sustainability in the 21st Century*. 216 p.
24. Державне управління : підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України ; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.]. К. ; Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.

25. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю.П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2010. 820 с.
26. Дніпров О. Принципи належного урядування в сучасній системі адміністративного права України. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2021/1/20.pdf>.
27. Е-урядування та Е-демократія. Навчальний посібник у 15 частинах. URL: <https://old.suitt.edu.ua/en/project/e-urjaduvannja-ta-e-demokratija/>.
28. Міненко М.А. Публічне управління : теорія та методологія: монографія /М.А. Міненко. К. : Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2014. 404 с.
29. Словник наукових термінів з дисципліни «Публічне управління» для здобувачів вищої освіти другого (магістрського) рівня спеціальності 073 «Менеджмент» данної та заочної форм навчання / Укладач: С.С. Зеніна-Біліченко. Кам'янське, ДДТУ, 2017. 39 с.
30. Бочарова Ю.Г., Чернега О.Б., Кожухова Т.В., Іщенко О.В. Стан та особливості розвитку електронного урядування в світі. Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Серія : Економічні науки. 2022. № 1 (76). С. 70-80.
31. E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development With addendum on COVID-19 Response. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.
32. UN E-Government Survey 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>.
33. UN E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.
34. UN E-Government Survey 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.
35. UN E-Government Survey 2014. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>.
36. United Nations E-Government Survey 2012. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2012>.
37. United Nations E-Government Survey 2010. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2010>.
38. Звіт «Стан та перспективи розвитку державних електронних інформаційних ресурсів», 2017 р. URL: <https://tapas.org.ua/components/elektronni-posluhy/>.
39. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. URL: https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnih-poslug_2019.
40. Презентація результатів першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. URL: <https://center.diia.gov.ua/dashboard>.

41. Державне підприємство "Національні інформаційні системи". URL: <https://nais.gov.ua/about>.
42. Розвиток електронних послуг. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>.
43. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukraini>.
44. Економічний ефект відкритих даних в Україні: аналітичний звіт. URL: <https://tapas.org.ua/media/ekonomichnyj-efekt-vidkrytykh-danykh-v-ukraini/>
45. Проєкт ТАРАС. URL: <https://tapas.org.ua/media/page/3/>.
46. Global Cybersecurity Index 2020. URL: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-GCI.01-2021-PDF-E.pdf.
47. IMD World Digital Competitiveness Ranking 2022. URL: <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/>.
48. Бочарова Ю.Г., Чернега О.Б., Кожухова Т.В. Діджиталізація та цифрові трансформації в ЄС. Економіка і організація управління. Вінниця, 2021. №2(42). С. 6-19.
49. Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reform%20office/01_strategy_ukr.pdf.
50. Стратегія сталого розвитку “Україна-2020”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>.