

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ І АДМІНІСТРУВАННЯ**

**РОЗВИТОК ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ
ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Кваліфікаційна робота (проєкт)

на здобуття ступеня вищої освіти “магістр”

Виконав: студент 2 курсу магістратури
заочної форми навчання
Спеціальності 281 Публічне управління та
адміністрування
Освітньо-професійної програми Публічне
управління та адміністрування
Белік Сергій Якович

Керівник: к.е.н. Синякова К.М.

Рецензент: д.е.н., професор Мохненко А.С.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ	5
1.1. Соціально-економічна сутність та передумови розвитку електронних державних послуг	5
1.2. Концепція цифрового розриву як глобальна проблема розвитку електронних державних послуг	12
1.3. Методичні засади визначення рівня розвитку електронних державних послуг	17
Розділ 2. РЕАЛІЗАЦІЯ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ	21
2.1. Аналіз світових тенденцій розвитку електронних державних послуг	21
2.2. Аналіз рівня розвитку електронних державних послуг в Україні	24
2.3. Економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг	27
Розділ 3. СТРАТЕГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	33
3.1. Формування орієнтирів розвитку електронних державних послуг в Україні з використанням найкращих світових практик	33
3.2. Напрями вдосконалення електронних послуг в Україні на державному та місцевому рівнях	36
3.3. Шляхи активізації електронного урядування в сучасний період пандемії	40
ВИСНОВКИ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49

ВСТУП

Сучасні тенденції розвитку суспільства зумовлені розвитком інформаційно-комунікаційних технологій формують новий рівень потреб споживачів всіх видів послуг. Використання переваг інтеграції інформаційно-комунікаційно технологій в процес надання послуг забезпечує їх зручність, швидкість та інклюзивність. Цими перевагами сьогодні користується як приватний так і публічний сектори економіки. Зокрема, застосування інформаційно-комунікаційних технологій в публічному секторі знаходить своє відображення в електронних державних послугах, які є основою для формування та розвитку електронного урядування на загальнодержавному та на місцевому рівнях. Тому вивчення питань ефективізації надання електронних державних послуг зумовлює **актуальність** обраної теми дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є висвітлення теоретичних основ та практичних рекомендацій в галузі розвитку та удосконалення електронних державних послуг в Україні.

Відповідно до поставленої мети в роботі вирішуються наступні **завдання** дослідження:

- дослідити соціально-економічну сутність та передумови розвитку електронних державних послуг;
- вивчити концепцію цифрового розриву як глобальну проблему розвитку електронних державних послуг;
- визначити методичні засади визначення рівня розвитку електронних державних послуг;
- проаналізувати світові тенденції розвитку електронних державних послуг та рівень розвитку електронних державних послуг в Україні;
- визначити економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг;

- сформування орієнтири розвитку електронних державних послуг в Україні на основі найкращих світових практик;
- запропонувати напрями вдосконалення електронних послуг в Україні на державному та місцевому рівнях та шляхи активізації електронного урядування в період пандемії.

Об'єктом дослідження є електронні державні послуги. **Предмет дослідження** – процеси розвитку та удосконалення електронних державних послуг в Україні.

В роботі використано наступні **методи** дослідження: аналіз і синтез, спостереження, систематизація, конкретизація, експертних оцінок, табличний, графічний та інші.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота представлена вступом, трьома розділами, висновками та списком використаних джерел. Перший розділ присвячений висвітленню теоретичних засад надання електронних державних послуг. В другому розділі розглядається реалізація концепції електронного урядування в Україні та в світі. Третій розділ присвячений стратегічним засадам розвитку електронних державних послуг в Україні.

Розділ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Соціально-економічна сутність та передумови розвитку електронних державних послуг

Закономірності розвитку сучасного суспільства свідчать про ефективність використання цифрових технологій в усіх сферах нашого життя: сучасні технології відкривають безліч можливостей та сприяють більш раціональному використанню обмежених ресурсів. У світі швидкої динаміки зростання обсягу інформації сучасні технології уможливають зростання швидкості прийняття рішень та вирішення завдань. Крім того, споживачі, які користуються перевагами та досягненнями сучасних технологій формують новий якісний рівень вимог щодо якості товарів і послуг та їхньої відповідності тим перевагам, які пропонують сучасні технології. Відповідати зростаючим вимогам споживачів та користуватися перевагами сучасних інформаційних технологій покликаний як бізнес-сектор, так і публічний сектор економіки.

Однією із відповідей на виклики сьогодення є розвиток «електронного урядування» (e-governance). За своєю сутністю електронне урядування являє собою «інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в усі процеси з метою підвищення здатності уряду задовольняти потреби суспільства» [22]. Також під електронним урядуванням розуміють «безперервну оптимізацію процесу надання послуг, політичної участі громадян і управління шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету і сучасних засобів масової інформації» [26].

Отже, основною метою електронного управління є спрощення процесів для всіх учасників соціальних відносин (уряду, громадян, бізнесу) на національному, державному та місцевому рівнях.

Важливо відзначити, що «електронне урядування не є доповненням або аналогом традиційного урядування, а лише визначає новий спосіб взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності надання державних послуг» [33]. Електронне урядування переслідує наступні основні цілі:

- оптимізація надання державних послуг;
- підвищення ступеня участі всіх виборців в процесах керівництва і управління країною;
- підтримка та розширення можливостей самообслуговування громадян;
- зростання технологічної обізнаності і кваліфікації громадян;
- зниження впливу фактора географічного розміщення.

На думку багатьох фахівців, введення моделі електронного урядування здійснить найбільш сприятливий вплив в сфері взаємовідносин між державою та громадянами. Першочергове завдання держави при цьому полягає в тому, щоб на гроші платників податків надавати населенню певні послуги. Отже, населення має право вимагати від держави якісного і швидкого надання цих послуг.

Історія створення електронного урядування розвивається паралельно із розвитком інформаційних технологій. «Введення інформаційно-комунікаційних технологій в державне управління дозволяє прискорити розвиток економіки, знизити витрати на бюрократичні процедури, підвищити ефективність роботи і продуктивність праці державних відомств, розширити можливості населення в формуванні громадянського суспільства за рахунок поліпшення доступу до різного роду інформації, створення більш прозорої роботи державних служб, ослаблення бюрократичних бар'єрів» [2].

Електронні державні послуги передбачають використання електронних засобів для сприяння ефективному управлінню на державному рівні. Вони

передбачають впровадження інформаційних технологій в процеси і функції уряду, щоб забезпечити просте, моральне, підзвітне і прозоре управління. Це призведе до розширення доступу до державних послуг, швидшого поширення інформації, швидкої та ефективної взаємодії всіх суб'єктів та зацікавлених сторін.

Неодмінними позитивними наслідками впровадження електронних державних послуг є:

- зручність;
- зниження корупційних прецедентів;
- високий рівень прозорості;
- зростання рівня охоплення державними послугами;
- інтенсивне використання обмежених ресурсів;
- пряма участь громадян у врядуванні та ін.



Рис.1.1. Переваги електронних державних послуг [24]

За допомогою електронного управління уряд планує підвищити охоплення і якість інформації та послуг, що надаються широкому загалу, за

рахунок використання ІКТ простим, економічним і ефективним способом. Цей процес надзвичайно складний, і вимагає правильного розміщення обладнання, програмного забезпечення, мереж і навіть реорганізації всіх процесів, щоб полегшити надання послуг.

Електронне урядування буває 4 видів залежно від конкретних видів послуг.

1. Від уряду до громадянина (G2C). Від уряду до громадянина відносяться до державних послуг, до яких мають доступ знайомі люди. І велика частина державних послуг потрапляє під G2C. Точно так же основна мета уряду для громадянина - надати громадянам можливості. Це допомагає звичайним людям скоротити час і витрати на проведення транзакції. Громадянин може отримати доступ до послуг у будь-який час з будь-якого місця. Крім того, багато послуг, такі як продовження ліцензії та сплата податків, необхідні в G2C. Аналогічним чином, оплата адміністративного збору в Інтернеті також можлива завдяки G2C. Можливість від уряду до громадянина дозволяє пересічному громадянину подолати обмеження за часом. У ньому також приділяється увага географічним наземним бар'єрам.

2. Від уряду до бізнесу (G2B). Уряд для бізнесу - це обмін послугами між урядом і бізнес-організаціями. Це ефективно як для державних, так і для бізнес-організацій. G2B надає доступ до відповідних форм, необхідним для дотримання. G2B також складається з безлічі послуг, якими обмінюються бізнес-сектори і уряд. Точно так же уряд для бізнесу надає своєчасну бізнес-інформацію. А бізнес-організація може мати простий і зручний онлайн-доступ до державних установ. G2B грає вирішальну роль в розвитку бізнесу. Це підвищує ефективність і якість комунікації і прозорість державних проектів.

3. Від Уряду до уряду (G2G). Уряд-уряд відноситься до взаємодії між різними урядовими відомствами, організаціями та агентствами. Це збільшує ефективність державних процесів. У G2G державні установи можуть спільно використовувати одну і ту ж базу даних за допомогою онлайн-спілкування.

Державні відомства можуть працювати разом. Ця послуга може поліпшити міжнародну дипломатію і відносини. На закінчення, послуги G2G можуть бути на місцевому або міжнародному рівні. Він також може спілкуватися з глобальним урядом і місцевою владою. Точно так же він забезпечує безпечні і надійні взаємини між внутрішнім і іноземним урядом. G2G створює універсальну базу даних для всіх держав-членів з метою підвищення якості обслуговування.

4. Від уряду до державного службовця (G2E). Уряд-службовець - це внутрішня частина сектора G2G. Крім того, G2E прагне об'єднати співробітників і імпровізувати обмін знаннями. Аналогічним чином G2E надає своїм співробітникам можливості онлайн. Точно так же подача заяви на відпустку, перевірка записи про виплату заробітної плати. І перевіряємо баланс свята. Сектор G2E забезпечує навчання і розвиток людських ресурсів. Отже, G2E - це також відносини між співробітниками, державними установами та їх керівництвом.

Для досягнення максимального рівня переваг, громадянам необхідно реалізувати основоположний принцип, що полягає в тому, що уряд має бути доступний кожному, в будь-якому місці, в будь-який час. «Електронний уряд» має забезпечити громадянам взаємодію з державою і доступ до державних послуг 24 години на добу, сім днів на тиждень, незалежно від географічного розташування і пори року. В даний час донесення інформації до громадян носить, як правило, пасивний і нерегулярний характер і в основному обмежується поширенням через засоби масової інформації. «Люди дізнаються про нові закони і розпорядженнях уряду з газет, по телевізору і т.д. Тому перелік і опис всіх послуг уряду, нормативно-правова інформація повинні бути доступні всім і кожному в будь-який час» [21]. В рамках формування в країні електронного співтовариства така інформація повинна бути стандартизована і опублікована, наприклад, в мережі Інтернет.

Електронне урядування можливо тільки в тому випадку, якщо уряд готовий до цього. Це не одноденна завдання, тому уряд повинен скласти

плани і реалізувати їх, перш ніж переходити до неї. Деякі із заходів включають в себе інвестиції в телекомунікаційну інфраструктуру, бюджетні ресурси, забезпечення безпеки, моніторинг оцінки, швидкість підключення до Інтернету, підвищення обізнаності громадськості про важливість, підтримку з боку всіх державних відомств і т.д. Отже, електронне урядування грає величезну роль в поліпшенні і підтримці всіх завдань, які виконуються державним департаментом і агентствами.

Процес формування е-урядування «складається із чотирьох загальноприйнятих стадій: стадія присутності, інтерактивна стадія, транзакційна стадія і стадія трансформації» [34]. Саме ці стадії лягли в основу методології ООН із розрахунку індексу розвитку електронного урядування у країнах світу. Кожна із зазначених стадій характеризується певним ступенем інтеграції сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у доступ до державних послуг і їх реалізації. Розвиток електронного урядування може починатися із будь-якої стадії або передбачає «стрибок» від однієї стадії до іншої. Більше того, різні державні інституції можуть знаходитися на різних стадіях впровадження електронних державних послуг. Розглянемо ці стадії більш детально.

1. Стадія присутності - створення майданчиків для надання інформації. Даний етап є найпростішим і відносно недорогим, але, разом з тим, приносить найменші вигоди для суспільства. Прикладом, який наочно ілюструє реалізацію даного етапу є створення веб-сайтів, що містять загальну інформацію про урядові та державні установи: адреса, години роботи тощо.

2. Стадія взаємодії - створення інтерактивних веб-сайтів, що надають велику кількість можливостей для комунікації споживачів державних електронних послуг з державними структурами різного рівня, але, як показує практика, даній стадії притаманний дуже низький рівень автоматизації державних послуг. Крім того, можливості комунікації вельми обмежені і в цілому спрямовані лише на надання інформації. Позитивним наслідком впровадження даного етапу формування е-урядування є можливість для

споживачів державних послуг без фізичного відвідування держустанови і без здійснення телефонного дзвінка отримати доступ до часто запитуваної інформації, наприклад, до шаблонів заяв, адрес електронної пошти тощо.

3. Транзакційна стадія - створення можливості повноцінної комунікації споживачів державних електронних послуг з державними структурами в електронному вигляді. Прикладом реалізації даної стадії служить створення сервісів самообслуговування для подовження ліцензій, сплати податків і зборів та інше. Але, незважаючи на те, що на цій стадії рівень комунікації держави з суспільством вище, ніж на попередній, здійснення комунікації має переважно односторонній характер: або в сторону споживачів держпослуг, або в сторону держави. Як показує практика, відповіді на запити споживачів державних електронних послуг на цьому етапі є стандартизованими (оформлення рахунку або підтвердження отримання заявки).

4. Стадія трансформації - максимально можливе використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для трансформації способів організації та виконання функцій держави. Головною характеристикою даної стадії є організація безперешкодної і перманентної комунікації між усіма рівнями влади та суб'єктами соціально-економічного життя.

Але на шляху інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання державних послуг в сучасних умовах виникає ряд проблем:

1. Неготовність органів державної влади реорганізувати свою діяльність і використовувати сучасні ІКТ.
2. Недостатній рівень розвитку нормативно-правової бази, яка регламентує впровадження і використання ІКТ.
3. Відсутність коштів для обробки і передачі інформації за допомогою телекомунікаційних мереж для окремих поселень.
4. Низький рівень підготовки кадрів для роботи з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями.

Таким чином, миттєво запровадити повноцінно функціонуючі електронні державні послуги неможливо. Крім того, процес переходу до електронної уряду не обмежується тільки реорганізацією бізнес-процесів, необхідно переосмислити природу і принципи функціонування державних органів і побудувати складну павутину комунікації між усіма рівнями держави.

1.2. Концепція цифрового розриву як глобальна проблема розвитку електронних державних послуг

Однією із глобальних проблем формування ефективної системи надання електронних державних послуг є концепція цифрового розриву [3], в основі якої лежить соціальна проблема, пов'язана з різним доступом людей до інформаційного суспільства та інформаційно-комунікаційних технологій. Дана проблема спричинена різницею у соціально-економічному і культурному рівні та доступності ІКТ як всередині країни, так і надсвітовому рівні. Цей розрив включає дисбаланс з точки зору доступу до інтернет-інфраструктурі, інформації і знань, а також рівність можливостей залежно від віку, доходу, раси, етнічної приналежності, статі або інших аналогічних критеріїв.

Природа цифрового розриву складна і суперечлива, тому точний діагноз його причин необхідний для виявлення і прийняття відповідних рішень. Цифровий розрив має достатньо великі масштаби. Існує сильна кореляція між цифровим розривом і бідністю. «Майже 40 % населення світу проживає в країнах з низьким рівнем доходів. Близько 1 мільярда людей не мають доступу до ІКТ» [3]. Крім того, цифровий розрив проявляється у багатьох формах. Дослідження показують, що незалежно від того, скільки у країні встановлено інфокіосків або телецентрів, ймовірність використання Інтернету для людини в розвиненій країні або країні з високим рівнем доходу

в десять разів вище, ніж для людини в країні, що розвивається. Це показує, що освіта і зміна менталітету є ключовими факторами в подоланні цифрового розриву. Урядам слід діяти шляхом розробки і використання інструментів електронного уряду для підвищення готовності до використання цього виду послуг, заохочення і навчання використанню ІКТ, а також підтримки розвитку навичок в сфері ІКТ на недискримінаційній основі.

Отже, не зважаючи на усвідомлення факту наявності цифрового розриву, існує багато факторів, які сприяють збільшенню розриву: низький дохід і інші фінансові обмеження, низькоякісні або дорогі комунікації, низький рівень освіти, відсутність цифрової грамотності, слабка технічна допомога і обмежений доступ до якісного контенту ІКТ.

Вартість і доступність ІКТ - велика проблема в багатьох країнах, але ще більш серйозною проблемою є відсутність знань і розуміння технології. Дослідження показують, що «понад 40 відсотків населення світу не мають можливості навчитися користуватися комп'ютером» [5]. Це найскладніше питання, оскільки ця проблема стосується якісних змін в освіті та менталітеті. Електронне урядування має відігравати провідну роль у створенні зручних інструментів електронного уряду, незалежно від рівня освіти. Деякі урядові веб-сайти дуже складні і незручні за змістом. Ухвалення комплексного і орієнтованого на громадян підходу може спонукати уряди розширити рівні можливості у використанні ІКТ.

Ключовим фактором є співпраця між відповідними зацікавленими сторонами в області електронного уряду, такими як центральні уряди, місцеві органи державної влади, приватний сектор, наукові кола, громадянське суспільство і міжнародні організації. Ці зацікавлені сторони повинні діяти у відповідності з керівними принципами в рамках зобов'язань, взятих в Туніській програмі для інформаційного суспільства. Додатки ІКТ та реалізація стратегій електронного уряду, що сприяють прозорості державного управління та демократичних процесів, є важливою частиною загального бачення розвитку електронних державних послуг по всьому світу.

Тому міжнародне співробітництво та фінансова підтримка реалізації проектів цифровізації державних послуг може стати важливим кроком в подоланні цифрового розриву.

Уряди повинні відігравати провідну роль у створенні і розвитку доступних електронних послуг і зрозумілого змісту ІКТ. Більш того, вони повинні сприяти розвитку належного і недискримінаційного середовища для електронного уряду за допомогою нормативної бази, стратегічних напрямків і державних гарантій. Електронне урядування може стати потужним інструментом для подолання розриву, наприклад, шляхом забезпечення доступного широкосмугового доступу. Нові технології можуть полегшити використання таких пристроїв як комп'ютери та мобільний зв'язок. Хорошим прикладом є пристрій під назвою «Simputer», яке надзвичайно зручний у використанні і може використовуватися навіть неписьменним населенням світу.

Важливе значення має комплексний підхід до належної оцінки цифрового розриву. Міжнародний рейтинг зазвичай заснований на кількості користувачів Інтернету, так як він вимірює можливості підключення і доступ. Якщо врахувати, що в багатьох країнах є такі проблеми, як неграмотність, відсутність водопроводу або голод, цей підхід є недосконалим. Міжнародні організації повинні застосовувати комплексний підхід, використовуючи як кількісні, так і якісні показники. Оцінка грає життєво важливу роль у вимірі успіху або невдачі в застосуванні різних методів подолання цифрового розриву.

Участь урядів і відповідні інструменти електронного уряду можуть стати провідними учасниками в подоланні цифрового розриву. Державні програми відіграють вирішальну роль в скороченні цифрового розриву між молодими і літніми, жінками і чоловіками, неписьменними і освіченими або навіть між менш і більш розвиненими регіонами і країнами. Засоби масової інформації, поряд із місцевою владою і науковим співтовариством, можуть і повинні бути основним інструментом для ефективною і дієвою комунікації та

поширення інформації. Урядам країн, що розвиваються слід підвищити пріоритет додатків електронного уряду в своїх запитах про міжнародну допомогу і співробітництво, а також про міжнародну фінансову підтримку. Наступним кроком повинна стати гармонізація правил електронного уряду та досягнення консенсусу в реалізації базового набору взаємопов'язаних і функціонально сумісних електронних послуг.

Існуючий цифровий розрив негативно позначається на людях, що живуть в менш розвинених регіонах, а також на тих, хто знаходиться в нижніх соціально-економічних прошарках. Саме уряду як ключовому стейкхолдеру слід взяти на себе провідну роль у розвитку електронного урядування як ключового інструмента для подолання цифрового розриву. Зокрема, це може бути реалізовано на таких засадах:

- міжнародне, національне та регіональне співробітництво;
- гармонізація нормативно-правової бази та регулювання;
- забезпечення мінімального пакету взаємопов'язаних і функціонально сумісних електронних послуг;
- недискримінаційне просування навичок використання ІКТ та цифрової грамотності;
- навчання і підготовка населення слаборозвинених регіонів до інформаційного суспільства та заохочення готовності до електронних технологій;
- запуск пілотних електронних послуг в менш розвинених регіонах разом із належною технічною підтримкою;
- розробка програми навчання і відповідного змісту ІКТ;
- розвиток електронної участі і включення різних соціальних категорій в процес розробки політики та прийняття рішень, в тому числі з використанням нових медійних технологій, таких як соціальні мережі;
- використання мобільного зв'язку як інфраструктури для поширення електронних послуг;

- підвищення прозорості прийняття рішень та витрачання бюджетних коштів за рахунок впровадження електронних послуг;
- залучення громадян в усі аспекти процесів місцевого і національного публічного управління;
- підвищення якості життя у всіх її аспектах за рахунок поліпшення електронних послуг і доступу до знань.

Два приклади кращої практики ілюструють переваги, які може дати електронне управління. Першим прикладом є додаток охорони здоров'я, розроблений єгипетським урядом для надання безкоштовного скринінгу на рак грудей єгипетським жінкам старше 45 років. Система заснована на супутниковому зв'язку, тому результати тестів можуть передаватися з віддалених пристроїв. Ця електронна послуга допомагає лікувати рак грудей на ранній стадії без будь-якої дискримінації. Другий приклад взято з Нігерії, де уряд ініціював додаток електронного сільського господарства, щоб допомогти сільськогосподарському сектору. Переваги полягають у наданні стратегічної інформації, а також в просуванні нових корисних навичок у сфері ІКТ серед нігерійських фермерів [5].

Як продемонстровано в недавньому дослідженні Організації Об'єднаних Націй «Електронний уряд в інтересах сталого розвитку», якість життя безпосередньо залежить від рівня послуг електронного уряду та можливостей, пов'язаних з ІКТ. Респонденти визначили опір змінам як головну перешкоду на шляху впровадження електронних послуг і вказали, що індивідуальна послідовна стратегія і державна політика в сфері електронного уряду повинні бути приведені у відповідність до міжнародних стандартів [5]. Це знову демонструє важливу роль електронного урядування в скороченні цифрового розриву і розвитку орієнтованого на громадян справедливого цифрового суспільства.

Щоб побудувати стале суспільство, уряд та інші зацікавлені сторони повинні зосередити увагу на забезпеченні рівних можливостей для всіх поколінь. ІКТ - життєво важливий компонент цього майбутнього, і

скорочення цифрового розриву повинно стати світовим пріоритетом. Надання відповідних електронних послуг і заохочення цифрової грамотності повинно стати питанням безпеки і головним пріоритетом для урядів, щоб забезпечити своїй країні або регіону місце в майбутньому суспільстві, заснованому на знаннях.

1.3. Методичні засади визначення рівня розвитку електронних державних послуг

В якості методичної бази для оцінки рівня розвитку електронних державних послуг в світі використовується показник Індексу Розвитку Електронного Урядування (E-GovernmentDevelopmentIndex, EGDI). Він слугує еталоном для складання чисельного рейтингу розвитку електронного уряду в державах-членах Організації Об'єднаних Націй. Наведена нижче методологія розрахунку цього індексу заснована на звітах та рейтингах ООН про розвиток електронного урядування [6].

EGDI являє собою середньоарифметичне значення нормалізованих балів за трьома параметрами електронного урядування:

1. Індекс онлайн-послуг (OSI), який показує обсяг і якість онлайн-послуг, які є доступними в країні, і відображає фактичний рівень розвитку електронних державних послуг.

2. Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТИ), який відображає стан розвитку комунікацій та телекомунікаційної інфраструктури і відображає технічну спроможність країни впроваджувати електронні державні послуги.

3. Індекс людського капіталу (HCI), який за своєю сутністю відображає рівень розвитку навичок населення для користування електронними державними послугами.

$$EGDI = 1/3 (OSI + TI + HCI) \quad (1.1)$$

Щоб гарантувати, що загальний EGDI однаково визначається трьома індексами компонентів, стандартизація Z-score реалізована для кожного з параметрів. За відсутності стандартизації z-значення EGDI буде в основному залежати від компонента з найбільшим розкидом.

$$X_{new} = (x - \mu) / \sigma \quad (1.2)$$

де:

x - це первинна величина, яка має бути нормалізована;

μ - середньорічна чисельність населення;

σ - стандарте відхилення.

Потім отримане значення кожного індексу нормалізується до значень від 0 до 1, а загальний EGDI розраховується шляхом взяття середнього значення трьох компонентних індексів.

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) розраховується як середнє арифметичне 5 показників:

1. Розрахункова кількість користувачів Інтернету на 100 жителів, які користувалися Інтернетом з будь-якого місця за останні 3 місяці.

2. Кількість основних фіксованих телефонних ліній на 100 жителів, що мають телефонні лінії, що з'єднують кінцеве обладнання клієнта з комутованою телекомунікаційною мережею загального користування.

3. Кількість користувачів мобільного зв'язку на 100 жителів, яке представляє собою кількість абонентів мобільного зв'язку за останні 3 місяці.

4. Кількість передплатників на бездротовий широкосмуговий зв'язок на 100 жителів, де підписки представляють собою суму абонентів супутникового широкосмугового зв'язку, наземної фіксованого бездротового широкосмугового зв'язку та активних мобільних широкосмугових підключень до загальнодоступного Інтернету.

5. Кількість абонентів фіксованого широкосмугового зв'язку на 100 жителів, де підписки відносяться до високошвидкісного доступу до

загальнодоступного Інтернету (з'єднання TCP / IP) зі швидкістю низхідного потоку, що дорівнює більше 256 кбіт / с.

Кожен із цих показників стандартизований за допомогою процедури Z-score. Середнє значення 5 показників Z-score (наприклад, A) для ТП потім нормалізується на $(A - \min) / (\max - \min)$, де min і max - найменше та найбільше складові значення.

Індекс людського капіталу (НСІ) складається з 4 параметрів:

1. Рівень грамотності дорослого населення: визначається як відсоток людей у віці від 15 років і старше, які можуть читати і писати короткі і прості затвердження.

2. Сукупний валовий коефіцієнт охоплення початковою, середньою і вищою освітою, який являє собою загальну кількість учнів початкових, середніх і вищих навчальних закладів, незалежно від віку, в процентах від населення шкільного віку на цьому рівні.

3. Очікувані роки навчання: це загальна кількість років навчання, яке дитина може розраховувати отримати в майбутньому. Передбачається, що ймовірність дорівнює віком поточного коефіцієнта зарахування.

4. Середня тривалість навчання: Середня тривалість навчання (MYS) - це середня кількість років навчання, завершених дорослим населенням країни (25+ років), за винятком років, протягом яких навчаються другі класи.

НСІ становить середньозважену сукупність 4 показників. Складений значення людського капіталу для країни «х» є зваженим середнім арифметичним, де одна третина ваги присвоюється рівню грамотності дорослого населення, а дві дев'яті ваги присвоюються валовому коефіцієнту охоплення освітою, очікуваних років навчання і середньої тривалості навчання, отриманим в такий спосіб:

$$\begin{aligned} \text{Сумарна вартість людського капіталу} = & \\ & 1/3 \times Z\text{-бал рівня грамотності дорослого} \\ & + 2/9 \times Z\text{-бал бруто охоплення шкільною освітою} \\ & + 2/9 \times Z\text{-бал розрахункових років навчання} \end{aligned}$$

+ $2/9 \times Z$ -бал середньої тривалості навчання

Потім отримане значення впорядковується за (A-min) / (max-min), де min і max - це найменше та найбільше складові значення.

Індекс онлайн-послуг (OSI) розраховується з використанням даних, зібраних UNDESA з незалежної анкети, яка оцінює національну присутність в Інтернеті. Дані збираються дослідниками-волонтерами ООН з країн-членів. Анкета для опитування оцінює ряд характеристик, пов'язаних із наданням онлайн-послуг, включаючи загальнодержавні підходи, відкриті урядові дані, електронну участь, багатоканальне надання послуг, мобільні послуги, використання, цифровий розрив, а також інноваційні партнерства через використання ІКТ.

Розділ 2

РЕАЛІЗАЦІЯ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ

2.1. Аналіз світових тенденцій розвитку електронних державних послуг

Для аналізу світових тенденцій розвитку електронних державних послуг, частиною яких є Україна, скористаємось Оглядами електронного урядування ООН, в яких досліджуються сильні сторони, проблеми і можливості країн, а також враховуються політика і стратегії 193 країн-учасниць. Так, огляд 2020 року показав, що прогрес був досягнутий у всіх регіонах, навіть у найменш розвинених країнах. Понад 22 відсотків країн були переведені на більш високий рівень розвитку електронного уряду.

Розвиток електронного уряду продовжує розвиватися, при цьому середнє глобальне значення EGDI збільшилася з 0,55 у 2018 році до 0,60 у 2020 році. Прогрес очевидний навіть в країнах з особливими ситуаціями і серед країн з обмеженими ресурсами. Число найменш розвинених країн, країн, що розвиваються, які не мають виходу до моря, і малих острівних держав, що розвиваються з високими і дуже високими значеннями EGDI (вище 0,50) збільшилася на 29 відсотків з часу останнього спостереження (2018 рік). Число країн з рівнем доходу нижче середнього з високим рівнем розвитку електронного урядування збільшилася на 57 %. Однак найбільш значне покращення було зареєстровано в групі країн з рівнем доходу нижче середнього, де зростання склало більше 15 %, при цьому середній бал EGDI виріс з 0,43 у 2018 році до 0,50 у 2020 році [5].

Близько 80 відсотків держав-членів пропонують конкретні цифрові послуги для молоді, жінок, людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями, мігрантів та людей, що живуть в бідності, сприяючи

зусиллям, спрямованим на те, щоб нікого не залишити без уваги. Аналогічним чином, відповідно до принципів підвищення прозорості та підзвітності Цілей сталого розвитку, все більше урядів використовують онлайн-платформи для державних закупівель та для найму державних службовців. З 2018 року кількість країн, що публікують в Інтернеті вакансії в державних установах, збільшилася на 30 відсотків, при цьому 80 відсотків держав-членів тепер пропонують цю функцію.

До лідерів розвитку електронного урядуванн (що займають найвищі позиції в рейтингу EGDI) потрапили Данія, Республіка Корея, Естонія, Фінляндія, Австралія, Швеція, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Нова Зеландія, Сполучені Штати Америки, Нідерланди, Сінгапур, Ісландія, Норвегія і Японія. Наведемо значення загального індекса електронного урядування та його складових у цих країнах.

Таблиця 2.1

Показники розвитку електронних державних послуг країн-лідерів*

<i>Країна</i>	<i>OSI</i>	<i>HCI</i>	<i>TII</i>	<i>EGDI (2020)</i>	<i>EGDI (2018)</i>
Данія	0,9706	0,9588	0,9979	0,9758	0,9150
Республіка Корея	1,0000	0,8997	0,9684	0,9560	0,9010
Естонія	0,9941	0,9266	0,9212	0,9473	0,8486
Фінляндія	0,9706	0,9549	0,9101	0,9452	0,8515
Австралія	0,9471	1,0000	0,8825	0,9432	0,9053
Швеція	0,9000	0,9471	0,9625	0,9365	0,8882
Сполучене Королівство	0,9588	0,9292	0,9195	0,9358	0,8999
Нова Зеландія	0,9294	0,9516	0,9207	0,9339	0,8806
Сполучені Штати Америки	0,9471	0,9239	0,9182	0,9297	0,8769
Нідерланди	0,9059	0,9349	0,9276	0,9228	0,8757
Сінгапур	0,9647	0,8904	0,8899	0,9150	0,8812
Ісландія	0,7941	0,9525	0,9838	0,9101	0,8316
Норвегія	0,8765	0,9392	0,9034	0,9064	0,8557
Японія	0,9059	0,8684	0,9223	0,8989	0,8783

*Джерело: [5]

Ключовими тенденціями розвитку електронних державних послуг в глобальному масштабі можемо вважати наступні:

- Прослідковується тривале зростання впровадження електронного урядування: 65% держав-членів в даний час входять в групу з високим або дуже високим EGDI. З 2018 року понад 22% опитаних країн перейшли в групу з більш високим індексом EGDI. Прогрес особливо помітний в країнах, які знаходяться в особливій ситуації.

- Хоча існує тенденція до позитивної кореляції між рейтингом EGDI і рівнем доходу країни, фінансові ресурси - не єдиний критичний чинник в розвитку електронного уряду. Дуже часто сильна політична воля, стратегічне лідерство і прагнення до розширення надання цифрових послуг (вимірюється індексом OSI) дозволяють країні досягти більш високого рангу EGDI, ніж можна було б очікувати в іншому випадку.

- Значно покращується надання послуг цифрового уряду; більше 84% країн в даний час пропонують принаймні одну онлайн-транзакційну послугу, а середній світовий показник становить 14. Найбільш поширені цифрові послуги, пропоновані в усьому світі - це реєстрація нового бізнесу, подача заявки на бізнес-ліцензію, подача заявки на свідоцтво про народження і оплата для ЖКГ.

Динаміка показника розвитку електронного урядування є позитивною у всіх регіонах світу. Наведемо показники EGDI у регіонах світу у 2016, 2018 та 2020 роках.

Варто зазначити, що Європа займає перше місце з надання послуг електронного уряду: 95% країн пропонують не менше 10 з 20 онлайн-послуг, оцінених в Огляді 2020 року. Надання онлайн-послуг розширюється і в інших регіонах.

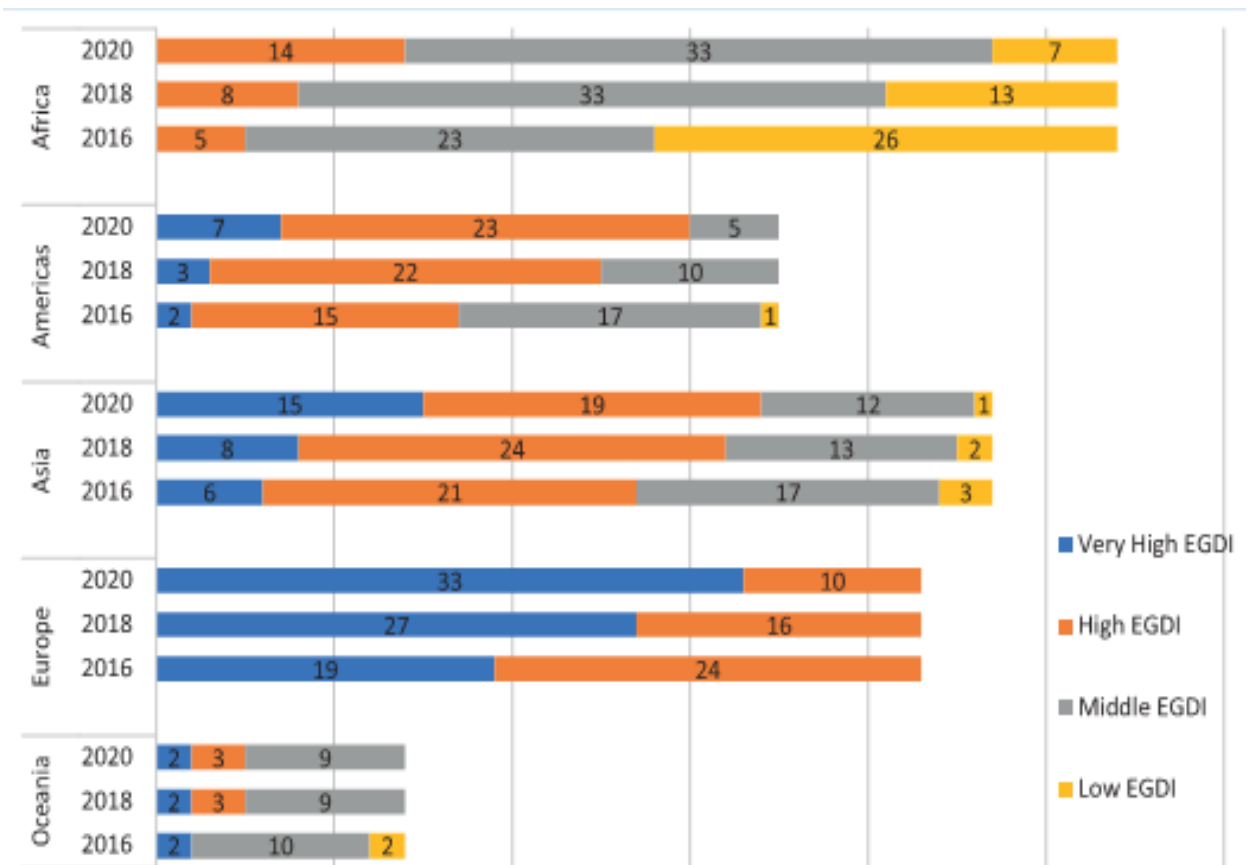


Рис. 2.1. Показник електронного урядування в регіонах світу у 2016-2020 р.р. [5]

2.2. Аналіз рівня розвитку електронних державних послуг в Україні

Метою трансформації адміністративних послуг із традиційного в електронний формат є ефективізація державного управління.

Перетворення послуги традиційного формату в онлайн передбачає її оптимізацію: перегляд процесів взаємодії між постачальниками та споживачами послуги, а також раціоналізацію відносин всередині державних органів влади та взаємодію державних реєстрів.

На сьогодні до публічних послуг відносять ті види послуг, що надаються органами Центральної та місцевої влади, які належать до сфери їх управління. електронна послуга являє собою вид публічної послуги що

надається споживачеві з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Відповідно до концепції розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року, формування електронного урядування в Україні проходить в декілька етапів. На першому етапі реалізуються пілотні проекти ти із надання в електронній формі послуг які є пріоритетними. При цьому розглядаються альтернативні способи ідентифікації та легалізації процедури надання таких послуг на законодавчому рівні. Другий етап передбачає залучення споживачів публічних послуг у великому масштабі. На третьому етапі відбувається поширення електронних державних послуг на всі сфери життя українського суспільства.

Для реалізації поставленої мети в Україні впроваджуються заходи, які передбачають оптимізацію процедур надання державних послуг, планування розвитку системи електронних державних послуг, формування єдиної інфраструктури надання електронних державних послуг, підвищення готовності громадян до споживання державних послуг в електронному форматі.

Реалізація зазначених етапів не тільки підвищить якість надання державних послуг але і увідповіднить українські державні послуги до європейських стандартів, підвищить ефективність роботи органів Центральної та місцевої влади, зменшить рівень корупції, підвищить рівень довіри до української держави щодо залучення довгострокових інвестицій, сприятиме зростанню конкурентоспроможності України на світовій арені.

Сучасний стан розвитку електронних державних послуг в Україні свідчить про певні досягнення. Міністерство цифрової трансформації офіційно запустило портал з державними послугами Дія. На порталі вже можна отримати 27 публічних послуг, зокрема – стати підприємцем, змінити вид діяльності чи припинити її. Тут можна оформити довідку про несудимість, допомогу при народженні дитини, щомісячне відшкодування вартості послуг по догляду за дитиною до трьох років, низку ліцензій,

дозволів чи отримати витяги з реєстрів. Також на порталі можна подати позов до суду або отримати послуги, пов'язані із документами водія. Окрім того, українці можуть перевірити наявну інформацію про себе із 5 державних реєстрів.

Незважаючи на невелику частку охоплення електронними державними послугами, Україна має високий рівень розвитку електронного урядування. Про це свідчить 69-та позиція України у Рейтингу розвитку електронного урядування – 2020 із значенням відповідного індексу 0,7119. Наведемо дані щодо значень складових цього індексу в Україні.

Таблиця 2.2

**Показники розвитку електронних державних послуг в Україні
у 2018 році***

<i>Назва показника</i>	<i>Значення показника</i>
Індекс онлайн-послуг	0.6824
Індекс телекомунікаційної інфраструктури, в т.ч.:	0.5942
Кількість користувачів мобільного зв'язку на 100 жителів	120
Розрахункова кількість користувачів Інтернету на 100 жителів	62.55
Кількість основних фіксованих телефонних ліній на 100 жителів	12.8
Кількість передплатників на бездротовий широкосмуговий зв'язок на 100 жителів	47.16
Індекс людського капіталу, в т.ч.:	0.8591
Рівень грамотності дорослого населення	99.8
Сукупний валовий коефіцієнт охоплення початковою, середньою і вищою освітою	93.95
Очікувані роки навчання	15.1
Середня тривалість навчання	11.3

*Джерело: [35]

Ступінь відкритості даних в Україні також є високим відносно багатьох інших країн і становить 0.8969, а місто Київ, за показником розвитку місцевого електронного урядування посідає 50-те місце у світі.

2.3. Економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг

Розрахунки Міністерства цифрової трансформації показують, що цифровізація послуг дозволить економити бізнесу і громадянам 1,3 мільярда гривень щорічно. Наразі на порталі Кабінету Міністрів України є доступними понад 125 електронних послуг. Відповідно до плану розвитку єдиного державного веб-порталу електронних послуг всі державні послуги стануть доступними в електронному форматі до 2024 року. Міністерством цифрової трансформації було здійснено спробу оцінки економічного та антикорупційного ефекту від запроваджених електронних державних послуг в Україні.

Зокрема, послуга реєстрації та припинення ФОП була запроваджена в електронному вигляді в березні 2017 року. Динаміка користування цим видом електронних державних послуг є позитивною (рис. 2.2).

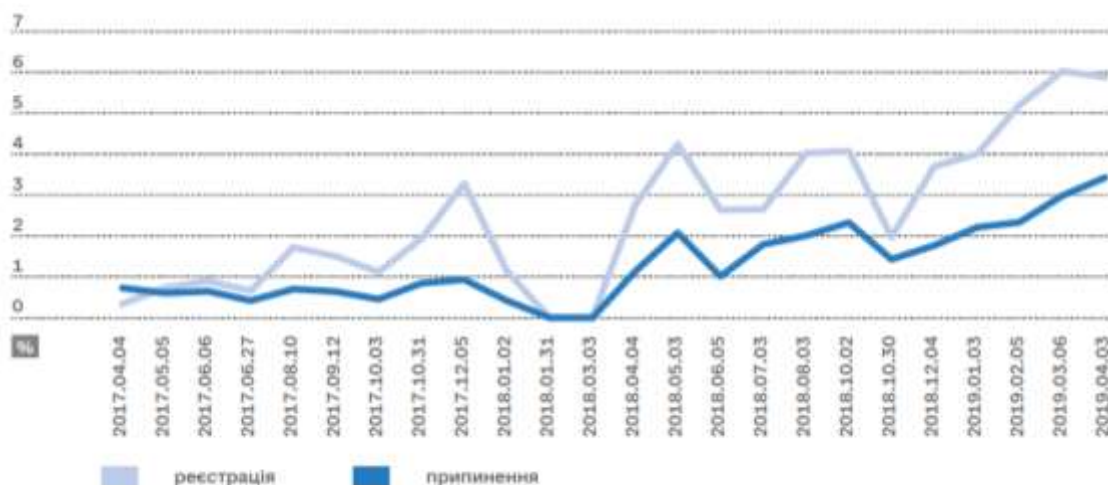


Рис. 2.2. Частка послуг з реєстрації та припинення ФОП наданих онлайн [19]

За розрахунками Міністерства цифрової трансформації потенційна економія від стовідсоткового споживання послуг з реєстрації ліквідації та зміни даних в електронному форматі становитиме близько 255 мільйонів гривень на рік. Враховуючи фактичну частку цих онлайн операцій, мій є 17 млн.грн., або 5% від потенційної економії.

Послуга призначення допомоги при народженні дитини Є доступною онлайн з березня 2017 року. Цікаво, що попри початкову популярність сьогодні менше половини цих послуг надаються онлайн і становлять лише 12% від усіх послуг цього виду (рис. 2.3.). Загалом за весь період (на момент останнього оновлення статистики, 27 березня 2019 року) за цією послугою було зафіксовано понад 69 тис. електронних звернень. Зрештою було оформлено майже 36 тис. допомог.

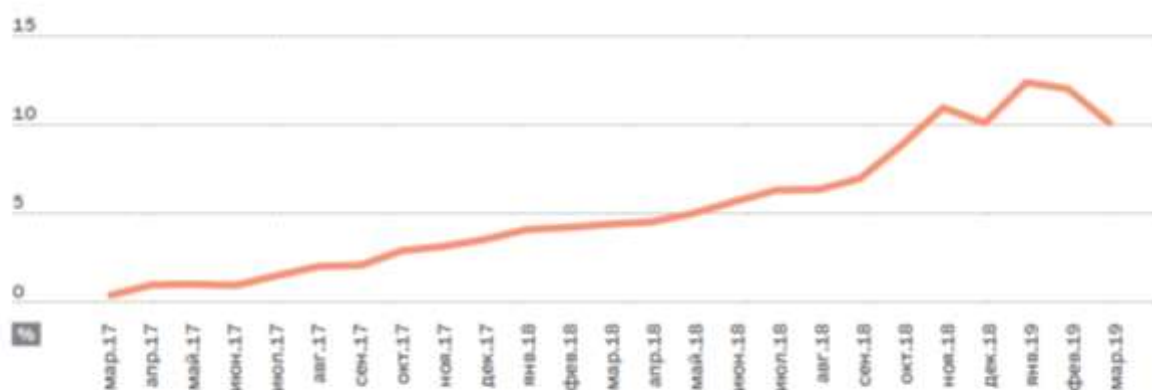


Рис. 2.3. Частка послуг призначення допомоги при народженні дитини оформлених онлайн [19]

Потенційна (максимально можлива) економія від надання послуг по призначенню допомоги при народженні дитини в електронному форматі становитиме 140 млн. грн. на рік. фактична економія я становить лише 6% від потенційної. Потенційний антикорупційний ефект складає 67,2 млн. грн. на рік.

Послугу з оформлення довідки про несудимість було запроваджено онлайн восени 2017 року. За рік кількість запитів за цією послугою склало 117000, що становить 15% від загального річного обсягу запитів. При цьому, фактична економія склала лише 11% від потенційної (20,4 млн. грн. на рік). Фактичний антикорупційний ефект за цим видом послуги є одним із найбільших і становить 21% від витрат офлайн формату.

Послуга з подання декларації відповідності вимогам пожежної безпеки в електронному вигляді на сьогоднішній день не користується великою популярністю. Тим не менш, динаміка онлайн операцій за цим видом послуги продовжує зростати (рис. 2.4). Потенційний економічний ефект який відповідає цьому виду послуг складає 1,7 млн. грн. на рік, фактичний - 328 тис. грн., тобто 5%.

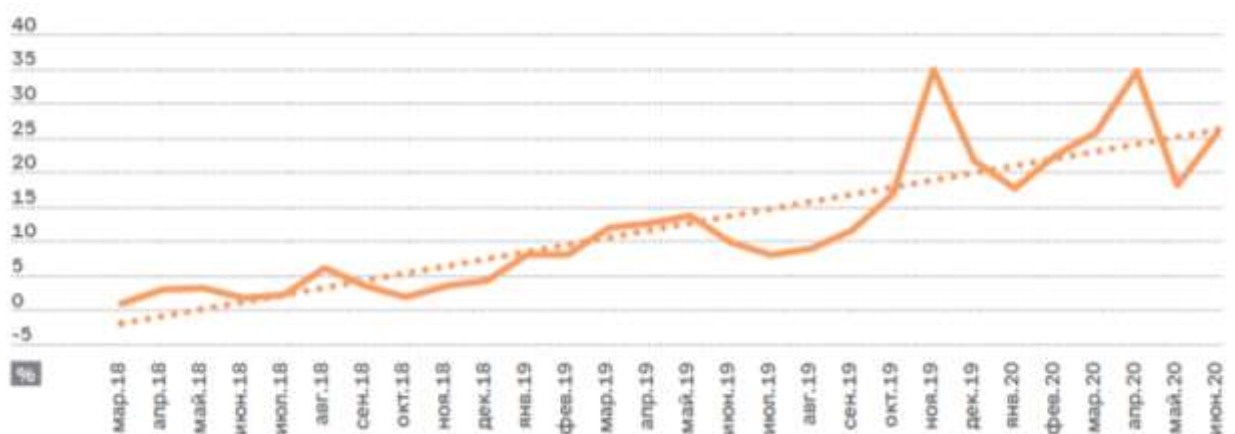


Рис. 2.4. Частка онлайн-подання декларацій відповідності вимогам пожежної безпеки [19]

Онлайн-послуга з ліцензування автомобільного транспорту вже функціонує більше двох років. Загальний обсяг онлайнформату цього виду послуг за цей період склав 16% від загальної кількості, а за червень 2020 року було подано 2 178 заяв, або 59,98% від загальної кількості (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Частка онлайн-послуг з ліцензування автомобільного транспорту [19]

Потенційний економічний ефект від користування послугою з ліцензування автомобільного транспорту в електронному форматі 4,7 млн грн на рік, реальна економія наразі становить лише 864 тис. грн на рік, або 12%.



Рис. 2.6. Частка отриманих та анульованих дозволів на спеціальне водокористування онлайн [19]

Максимальна економія (якщо б 100% послуг надавались онлайн) для користувачів послуги з отримання дозволу на спеціальне водокористування складає 20,3 млн грн на рік, або 28% від витрат офлайн-формату (рис. 2.6). Але з огляду на реальну частку онлайн-операцій у загальній кількості, реальна економія наразі становить 893 тис. грн на рік, або понад 1%.

те місце серед 180 країн. Отже, загальне сприйняття антикорупційного ефекту впровадження електронних послуг збігається із загальними тенденціями сприйняття корупції в країні.

Розділ 3

СТРАТЕГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Формування орієнтирів розвитку електронних державних послуг в Україні з використанням найкращих світових практик

Вивчення кращих практик країн із дуже високим рівнем розвитку електронних державних послуг показує, що ці країни продемонстрували послідовність і прогрес в стратегічних областях цифрової політики, а також в координації та реалізації цифрових державних послуг. Для цих країн загальнодержавний підхід отримав міцну інституційну основу і супроводжувався державною політикою, засновану на аналізі даних, а також послугами різних центральних і місцевих державних установ і агентств, об'єднаних в один національний портал електронного уряду. Спостерігається тенденція до забезпечення єдиного вікна через спеціалізовані електронні портали, орієнтовані на громадян в якості єдиної точки контакту, де люди і компанії можуть отримати доступ до інформації, зібрати дані, запитувати документи, виконувати юридичні зобов'язання і брати участь в управлінні з більш широкою участю за рахунок використання Інтернету та цифрових технологій. Крім того, користувачі мають можливість налаштовувати свій власний інтегрований електронний портфель послуг на основі своїх індивідуальних переваг.

Серед 12 країн-лідерів рейтингу-2020, 10 мають цифровий порядок денний узгоджений з національною стратегією розвитку, 9 звітують про відповідність з Цілями сталого розвитку, а 10 посилаються на використання передових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і великі дані [5].

Всі країни з дуже високим рівнем розвитку електронного урядування мають всеосяжну нормативно-правову базу для діяльності цифрового уряду,

яка встановлює правила, положення, стандарти та керівні принципи, що стосуються цифрової ідентичності, онлайн-інформації і особистих даних. До них відносяться, наприклад, законодавчі акти про доступ, безпеку і захист, свободу інформації та захисту даних. Всі країни-лідери модернізували процеси надання державних послуг, закупівель і контрактів, зробивши їх цифровими за задумом. Це дозволяє країнам пропонувати громадські послуги, сумісні з сучасними і гнучкими способами розробки і впровадження цифрових технологій у відповідності з принципами ефективності, дієвості, прозорості, підзвітності та суспільної довіри. Вісім країн також прийняли правила і процедури для цифрової публікації державних витрат і ввели функціональну сумісність для розширення використання рішень з відкритим вихідним кодом і відкритих стандартів при створенні державних послуг.

Порядок денний на період до 2030 року служить керівництвом для Європейської економічної комісії Організації Об'єднаних Націй по просуванню регіональної економічної інтеграції та забезпечення того. В члени ЄЕК входять країни Європи і Центральної Азії. Країни-члени характеризуються значним політичним, культурним, соціальним і економічним різноманітністю, а рівні розвитку, включаючи цифрове розвиток, сильно розрізняються. У регіон входить велика група країн з розвиненою економікою, але також знаходиться ряд країн з перехідною економікою; Електронний уряд має відіграти ключову роль у всіх цих країнах. Деякі уряди в регіоні ЄЕК знаходяться на відносно високому етапі, використовуючи такі технології, як ІКТ, великі дані, штучний інтелект і машинне навчання, для поліпшення державних послуг, розширення прав і можливостей людей і, в кінцевому підсумку, підвищення якості життя. Інші знаходяться на початковій стадії розвитку електронного уряду (і, в більш широкому сенсі, цифрового) [5].

Європейський Союз відіграє ключову роль в просуванні цифровізації як всередині регіону, так і за його межами. Країни Європейського Союзу побудували «розумні міста» і досягли високого рівня розвитку електронного

уряду за рахунок поліпшення цифрового доступу в багатьох секторах; ці країни стрімко рухаються до цифрового європейського суспільства.

Програма «Цифрова Європа» на період 2021-2027 років - це «перша в історії програма фінансування, присвячена виключно підтримки цифрової трансформації» в Європейському союзі. Програма спрямована на посилення інвестицій в «суперкомп'ютери, штучний інтелект, кібербезпека, передові цифрові навички та забезпечення широкого використання цих цифрових технологій в економіці та суспільстві». Мета полягає в тому, щоб підвищити конкурентоспроможність регіону в глобальній цифровій економіці та поліпшити життя людей. Політика, що розробляється Європейською комісією для підтримки програми «Цифрова Європа», буде зосереджена на навчанні цифровим навичкам, щоб підготувати суспільство до цифрової трансформації.

Визнаючи важливість цифрового регулювання у формуванні цифрового майбутнього Європи в цю епоху швидких технологічних змін, Європейський парламент створює політичні рамки, «які допоможуть громадянам і підприємствам повною мірою використовувати потенціал цифрових технологій». Мета полягає в тому, щоб розробити політику, яка підтримує впровадження нових і з'являються технологій, регулює цифрову трансформацію в промисловості і зміцнює довіру. Однією з важливих цілей є досягнення вертикальної і горизонтальної координації політики шляхом гармонізації цифровий політики і законодавства в галузі телекомунікацій, електронної торгівлі, захисту споживачів та інших відповідних пріоритетних областей в регіоні. Європейський союз також заохочує координацію незаконодавчих ініціатив і заходів, включаючи розвиток електронного уряду та електронних навичок, хоча будь-який рух в цьому напрямку залишається на розсуд окремих урядів.

Ініціатива Digital4Development (D4D), створена в 2017 році, спрямована на прискорення цифрової трансформації в межах і за межами регіону за допомогою включення цифрових технологій і послуг в політику розвитку в

Європейському союзу і в країнах-партнерах (при цьому африканські країни визначені як пріоритетні в цьому контексті). Чотири основні пріоритети ініціативи полягають в наступному:

- 1) сприяння доступу до недорогих і безпечних широкосмугових з'єднань і цифрової інфраструктури, включаючи необхідні реформи регулювання;
- 2) просування цифрової грамотності та навичок;
- 3) сприяти розвитку цифрового підприємництва та створення робочих місць;
- 4) сприяти використанню цифрових технологій як інструменту сталого розвитку.

3.2. Напрями вдосконалення електронних послуг в Україні на державному та місцевому рівнях

Перетворення цифрового уряду в основному пов'язано із загальними перетвореннями в сфері публічного управління і суттєвими культурними змінами в підтримку загального бачення та стратегії національного розвитку країни і досягнення цілей в області сталого розвитку. Розвиток цифрового урядування вимагає цілісного підходу, заснованого на спільних цінностях і інституціоналізованого на всіх рівнях. Це може бути реалізовано за допомогою чотирьохетапного процесу, який включає в себе проведення аналізу контексту і ситуації, формулювання спільного бачення трансформації державного управління та способів використання цифрових технологій для досягнення соціальних цілей, розробку стратегії і дорожньої карти впровадження цифрового уряду на основі по ключових компонентів, а також створення механізмів моніторингу та оцінки для постійного поліпшення. Розвиток цифрового уряду має бути націленим на просування цифрової інтеграції і забезпечення того, щоб всі люди, включаючи вразливі групи,

могли отримати доступ до нових технологій для покращення свого добробуту. Він повинен ставити людей на перше місце і обертатися навколо їхніх потреб.

Ключовими елементами формування ефективної системи електронних державних послуг в Україні є:

1. Бачення, лідерство, образ мислення: зміцнення трансформаційного лідерства, зміна мислення і цифрового потенціалу на індивідуальному рівні.

2. Інституційна та нормативна база: створення інтегрованої інституційної екосистеми за допомогою всеосяжної нормативно-правової бази.

3. Організаційна структура і культура, яка відповідає цілям сталого розвитку.

4. Системне мислення і інтеграція: сприяння системному мисленню і розробці комплексних підходів до розробки політики і надання послуг.

5. Управління даними: забезпечення професійного управління даними для реалізації можливості розробки політики на основі даних і доступу до інформації через відкриті урядові дані.

6. Інфраструктура ІКТ, доступність технологій

7. Ресурси: мобілізація ресурсів і узгодження пріоритетів, планів і складання бюджету, в тому числі за допомогою державно-приватного партнерства.

8. Потенціал лідерів змін: підвищення потенціалу шкіл державного управління та інших установ.

9. Соціальний потенціал: розвиток потенціалу на громадському рівні, подолання цифрового розриву.

Враховуючи переваги надання і споживання електронних державних послуг та незважаючи на низький рівень користування ними у поточному періоді, може вжити наступних заходів:

- популяризувати існуючі онлайн послуги та паралельно запроваджувати нові;

- акцентувати увагу на антикорупційних перевагах електронного формату надання публічних послуг;
- першими впроваджувати онлайн ті послуги, що мають найширше охоплення, а також послуги для суб'єктів підприємницької діяльності, які стосуються широкого загалу представників бізнесу, наприклад, послуги у сфері оподаткування;
- продовжити автоматизацію надання наявних та нових електронних державних послуг для мінімізації її людського фактору у прийнятті рішень - це є доцільним точки зору антикорупційного ефекту та зростання швидкості надання послуг;
- продовжити роботу щодо до зниження максимального часу надання послуг для нівелювання корупційних ситуацій з прискоренням надання послуги;
- зазначати середній, а не максимальний термін надання послуги;
- проводити моніторинг процедури отримання електронних державних послуг з метою усунення недоліків їх надання;
- здійснювати збір даних для оцінки економічного ефекту від надання державних послуг в електронному форматі.

Розвиток електронного урядування є першочерговим пріоритетом у політичних програмах, але місцева електронна влада також заслуговує на увагу, оскільки в умовах реформи децентралізації в Україні, міські та муніципальні адміністрації мають розширені повноваження та відповідальність, а також безпосередньо взаємодіють з населенням і відповідають за вирішення проблем, що впливають на їхнє повсякденне життя.

Досвід розвинених країн та міст свідчить про ефективність «розумних міст», створених із використанням передових технологій для пришвидшення сталого розвитку. Специфічні стратегії включають використання чат-ботів та AI-технологій для покращення надання послуг та впорядкування внутрішнього управління робочою силою; використання великих даних та

аналітики для розробки та реалізації ефективної політики місцевого самоврядування та оптимізації міських державних ресурсів; використання Інтернету речей для підтримки інтелектуальних програм у галузі охорони здоров'я, транспорту, правоохоронних та надзвичайних ситуацій; а також використання доповненої реальності та віртуальної реальності для покращення навігації та безпеки водія, підтримки рятувальних робіт. Ряд міст займаються постійними інноваціями, використовуючи нові цифрові програми для розміщення біженців, полегшення перевантажень, безпечного захоронення твердих побутових відходів, зменшення забруднення повітря та вирішення інших пріоритетних питань. Але використання нових технологій було виявлено менш ніж у чверті досліджуваних міст, можливо, внаслідок обмеженості ресурсів або недостатнього розуміння переваг, що виникають від використання таких технологій.

Цікавою є тенденція, що рівні розвитку місцевого електронного урядування не обов'язково відповідають національним рівням розвитку електронного уряду, що дає обґрунтування необхідності проведення окремих оцінок на національному та місцевому рівні. Середнє значення LOSI на 2020 рік становить 0,43 [5], що означає, що більшість міських порталів як і раніше пропонують дуже прості функції. Однак майже всі міські портали доступні з мобільних пристроїв, що підтверджує обізнаність місцевих органів влади про важливість мобільних технологій для надання багатоканальних послуг. Результати вказують на необхідність спільного бачення і розширення співпраці на місцевому рівні.

Наскільки це можливо, міські чи муніципальні проєкти електронного уряду повинні залучати всі відповідні зацікавлені сторони, включаючи місцевих жителів, організації державного та приватного секторів, неурядові організації та міжнародні організації. Можуть бути надані стимули для заохочення малих і середніх підприємств до участі в якості найважливіших партнерів в розробці і реалізації інноваційних проєктів розумного міста. Необхідно більш тісну співпрацю між містами, щоб місцеві органи влади, які

реалізували успішні ініціативи в області розумних міст, могли ділитися своїми ідеями з тими, хто все ще шукає правильні рішення для вирішення своїх власних проблем.

3.3. Шляхи активізації електронного урядування в сучасний період пандемії

У відповідь на надзвичайну ситуацію в галузі охорони здоров'я уряди країн світу впроваджують нові інструменти, такі як спеціалізовані інформаційні портали про COVID-19, хакатони, електронні послуги з постачання медичних товарів, віртуальні медичні записи, додатки для самодіагностики і електронні дозволи на комендантську годину. Багато країн швидко розгорнули додатки для відстеження та для роботи і навчання з дому.

Інноваційні заходи цифрового уряду у відповідь на COVID-19 включають онлайн-панелі в Канаді та Австралії для обміну інформацією та відстеження дій в надзвичайних ситуаціях. У Китаї чат-боти використовуються для оцінки ризику зараження пацієнтів. Додаток для взаємодії з громадськістю в Естонії дозволив місцевим органам влади безпосередньо взаємодіяти зі своїми виборцями, в тому числі за допомогою обміну інформацією про COVID-19, публікації фотографій і відео і навіть організації віртуальних заходів. У Хорватії «віртуальний лікар» працює на базі штучного інтелекту і розробляється технологічними фірмами в співробітництві з епідеміологами. У Лондоні використання камер, датчиків і алгоритмів штучного інтелекту, як правило, призначених для управління рухом, тепер дозволяє вимірювати відстань між пішоходами, щоб контролювати соціальну дистанцію.

Електронний уряд посилює свою центральну роль в якості необхідного елемента комунікації, лідерства та співпраці між політиками і суспільством під час пандемії COVID-19. Цифрові технології зробили можливим більш

широкий обмін знаннями, стимулювали спільні дослідження для пошуку рішень і надали прозорі рекомендації урядам і людям. Технології також використовувалися для швидкого поширення неправдивої або сумнівної інформації, викликаючи побоювання з приводу конфіденційності та безпеки. Однак в цілому переваги використання технологій, схоже, переважили їх недоліки.

Офіси цифрового уряду також пережили швидку цифрову трансформацію під час пандемії COVID-19. В ході швидкого запиту пропозицій з боку ООН урядовці усього світу поділилися майже 500 заявками, пов'язаними з COVID-19, менш ніж за 2 тижні. Рухаючись вперед, директивним органам необхідно і далі використовувати технології для підтримки досягнення цілей в галузі сталого розвитку. Зусилля по розробці стратегій цифрового уряду після кризи COVID-19 повинні бути зосереджені на поліпшенні захисту даних і глобальної політики інтеграції цифрових технологій, а також на посиленні політики і технічних можливостей державних установ. У той же час урядам необхідно зміцнити загальні норми обміну знаннями та співробітництва після пандемії COVID-19.

Інформаційні та комунікаційні технології стали життєво важливими для здоров'я і безпеки людей, а також для підтримки роботи економіки і суспільства під час кризи, що продовжується COVID-19. Технології цифрового уряду дозволили урядам і громадянам залишатися на зв'язку під час спалаху хвороби за допомогою обміну інформацією або надання онлайн-послуг. Використання технологій також дозволило урядам швидко приймати політичні рішення на основі даних і аналітики в режимі реального часу, що розширило можливості національних і місцевих органів управління для більш ефективної координації і надання послуг.

Огляд національних порталів 193 держав-членів Організації Об'єднаних Націй показав, що до кінця березня 2020 року тільки 57% (110 країн) надали будь-яку інформацію про COVID-19. До 8 квітня 2020 року відсоток країн, що надають таку інформацію і рекомендації, досяг приблизно

86% (167 країн). Нарешті, 13 травня майже 97,5 відсотка (188 країн) надали інформацію про COVID-19 на своїх національних порталах. Аналіз урядових порталів під час COVID-19 показав, що політики використовували кілька цифрових каналів зв'язку і розширили обмін інформацією за рахунок надання актуальних загальнодоступних даних. Уряди повинні вирішити, які канали найкраще підходять для охоплення широкої аудиторії і для надання точної та своєчасної інформації про обраних платформах. Під час національної кризи надійна і прозора інформація дозволяє урядам діяти рішуче, підтримувати людей в прийнятті усвідомлених рішень щодо їх повсякденному житті і викликати у них відчуття підтримки, що зміцнює довіру суспільства [5].

Таблиця 3.1

Рівні електронного урядування в галузі поширення інформації під час COVID-19*

<i>Рівень поширення інформації</i>	<i>Низький</i>	<i>Середній</i>	<i>Високий</i>
<i>Тип інформації</i>	Загальна інформація: поради стосовно гігієни, контакти в разі надзвичайних випадків Заяви президента та інша політична інформація	+Статистика COVID-19 +Окремі оновлення щодо політики протистояння та заходи дистанціювання	+ Регулярні оновлення щодо політики протистояння та заходи дистанціювання + Інформація щодо соціальної, фінансової та психологічної підтримки
<i>Використання цифрових платформ</i>	Урядові портали	+ канали в соціальних мережах	+ спеціально створені публічні COVID-портали + урядові мобільні додатки

*Джерело: [5]

Під час пандемії міські портали надавали інформацію, направляючи людей на послуги, пов'язані з COVID-19, пропоновані центральними

урядами. Обмін загальнодоступними даними про COVID-19 був ключовим компонентом реагування на надзвичайні ситуації в містах. Інформаційні панелі використовувалися на муніципальному та державному рівнях для надання прозорої та надійної інформації, підвищення обізнаності та зв'язку людей з відповідними ресурсами (догляд за людьми похилого віку на дому, надання першої допомоги і т. д.).

Міста також скористалися своєю інфраструктурою розумного міста, щоб швидко відреагувати на пандемію, використовуючи більш передові технології. Державні чиновники поклалися на інформацію про рух, трафіку або безпеки в реальному часі, щоб приймати обґрунтовані рішення і ранні прогнози криз і відповідним чином коригувати стратегії. London15 використовував камери, датчики і алгоритми штучного інтелекту

В останні роки все більше урядів почали інтегрувати нові технології, такі як штучний інтелект і технологію блокчейн, в стратегії цифрового уряду. Оскільки уряди шукають способи ефективного стримування спалаху COVID-19 і зменшення навантаження на державні служби, ця тенденція ще більше посилилася. Більшість інноваційних рішень для швидкого виведення на ринок було розроблено приватним сектором. Однак криза виявила необхідність посилення державного лідерства в розробці і впровадженні нових технологій, таких як штучний інтелект та робототехніка, для забезпечення ефективного надання державних послуг.

Пандемія COVID-19 підкреслила важливість технологій, а також ключову роль ефективного, інклюзивного та підзвітного уряду. Зусилля уряду по впровадженню нових технологій повинні супроводжуватись вдосконаленням політики захисту даних і цифрового включення, а також посиленням політики і технічних можливостей державних установ. Керівництво уряду, сильні інститути та ефективна державна політика мають вирішальне значення для адаптації цифрових рішень до потреб країн, а також для забезпечення пріоритетності безпеки, рівності і захисту прав людей. Криза показала, що загальнодержавний погляд на розробку структури

управління даними, підтримуваний національною стратегією даних, лідерством в області даних і екосистемою даних, дуже корисний для вилучення суспільної цінності з даних.

Таблиця 3.2

Політика електронного урядування під час пандемії*

Тип політики	Зміст
Реагування (коротко-строкова)	<ul style="list-style-type: none"> • Використання цифрових платформ (наприклад, Інтернет-портали, соціальні медіа) для точного та своєчасного обміну інформацією. • Двостороннє спілкування з людьми та сприяння електронній участі. • Забезпечення захисту прав людини, включаючи конфіденційність даних, врахування непередбачених наслідків технології.
Відновлення і вирішення (середньо-строкова)	<ul style="list-style-type: none"> • Формування ефективних партнерських відносин з багатьма зацікавленими сторонами (тобто приватний сектор, наукові кола, громадські та міжнародні організації) на регіональному, національному та місцевому рівнях. • Забезпечення освіти з цифрової грамотності, спеціально орієнтовану на державних службовців, дітей, жінок / дівчат та МСП. • Пропозиція фінансової та технічної підтримки місцевим органам влади у впровадженні цифрових інструментів та технологій. • Використання отриманих уроків та політичні ідей, що виникають унаслідок кризи, що триває.
Винаходити (довго-строкова)	<ul style="list-style-type: none"> • Інвестування в нові технології (штучний інтелект, блокчейн, роботи, безпілотники) та ІКТ-інфраструктуру, щоб підвищити стійкість економіки охорони здоров'я та надання державних послуг. • Розробка цифрової інфраструктури та інструменти взаємодії для найбільш вразливих груп суспільства, особливо для мігрантів, біженців та етнічних меншин. • Перегляд законодавства про захист даних та конфіденційність на основі отриманого досвіду.

*Джерело: [5]

У довгостроковій перспективі урядам необхідно прискорити впровадження нових цифрових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і дрони. Інвестиції в ці технології можуть у величезній мірі

підтримати майбутню стійкість економіки за рахунок підвищення потенціалу всіх країн, зокрема країн, що розвиваються, в області раннього попередження, зниження ризиків і управління національними та глобальними ризиками для здоров'я. Однак в той же час урядам необхідно враховувати і знижувати ризики для недоторканності приватного життя і ризики надмірного спостереження, пов'язані з використанням нових технологій.

Криза продемонструвала, що суспільства не можуть ігнорувати технологічні досягнення, оскільки вони продовжують змінювати бізнес-моделі і повсякденне життя людей. Особи, що визначають політику, повинні використовувати кризу COVID-19 як можливість для створення індивідуальних інструментів цифрового уряду, стратегій і співпраці на майбутнє. Використання електронного уряду та використання цифрових можливостей, посилені пандемією COVID-19, може сприяти довгостроковому сталому розвитку всіх держав-членів Організації Об'єднаних Націй.

ВИСНОВКИ

Досліджено соціально-економічну сутність та передумови розвитку електронних державних послуг. Цілями електронного урядування є оптимізація надання державних послуг, підвищення ступеня участі всіх виборців в процесах керівництва і управління країною, підтримка та розширення можливостей самообслуговування громадян, зростання технологічної обізнаності і кваліфікації громадян, зниження впливу фактора географічного розміщення. Неодмінними позитивними наслідками впровадження електронних державних послуг є: зручність, зниження корупційних прецедентів, високий рівень прозорості, зростання рівня охоплення державними послугами, інтенсивне використання обмежених ресурсів, пряма участь громадян у врядуванні та ін.

Вивчено концепцію цифрового розриву як глобальну проблему розвитку електронних державних послуг. В основі концепції лежить соціальна проблема, пов'язана з різним доступом людей до інформаційного суспільства та інформаційно-комунікаційних технологій. Участь урядів і відповідні інструменти електронного уряду можуть стати провідними учасниками в подоланні цифрового розриву. Державні програми відіграють вирішальну роль в скороченні цифрового розриву між молодими і літніми, жінками і чоловіками, неписьменними і освіченими або навіть між менш і більш розвиненими регіонами і країнами.

Визначено методичні засади визначення рівня розвитку електронних державних послуг, в основі якого лежить Індекс Розвитку Електронного Урядування. Він являє собою середньоарифметичне значення нормалізованих балів за трьома параметрами електронного урядування: індексу онлайн-послуг, індексу телекомунікаційної інфраструктури та індексу людського капіталу.

Проаналізовано світові тенденції розвитку електронних державних послуг та рівень розвитку електронних державних послуг в Україні. Динаміка показника розвитку електронного урядування є позитивною у всіх регіонах світу. Наведемо показники EGDI у регіонах світу у 2016, 2018 та 2020 роках. Європа займає перше місце з надання послуг електронного уряду: 95% країн пропонують не менше 10 з 20 онлайн-послуг. Незважаючи на невелику частку охоплення електронними державними послугами, Україна має високий рівень розвитку електронного урядування. Про це свідчить 69-та позиція України у Рейтингу розвитку електронного урядування – 2020 із значенням відповідного індексу 0,7119.

Визначено економічний та антикорупційний ефект від впровадження електронних державних послуг. Наразі на порталі Кабінету Міністрів України є доступними понад 125 електронних послуг. Розрахунки Міністерства цифрової трансформації показують, що цифровізація послуг дозволить економити бізнесу і громадянам 1,3 мільярда гривень щорічно. Крім того, згідно з індексом сприйняття корупції, який розраховується Transparency International, Україна покращила свої показники у 2018 році: здобула 2 бали індексу та піднялася на 10 місць з результатом 32 бали (120-те місце серед 180 країн).

Сформовано орієнтири розвитку електронних державних послуг в Україні на основі найкращих світових практик: сприяння доступу до недорогих і безпечних широкосмугових з'єднань і цифрової інфраструктури, включаючи необхідні реформи регулювання; просування цифрової грамотності та навичок; сприяти розвитку цифрового підприємництва та створення робочих місць; сприяти використанню цифрових технологій як інструменту сталого розвитку.

Запропоновано напрями вдосконалення електронних послуг в Україні на державному та місцевому рівнях та шляхи активізації електронного урядування в період пандемії. Рівень розвитку місцевого електронного урядування не обов'язково відповідають національним рівнями розвитку

електронного уряду, що дає обґрунтування необхідності проведення окремих оцінок на національному та місцевому рівні. Середнє значення індексу локальних онлайн-послуг на 2020 рік становить 0,43, що означає, що більшість міських порталів як і раніше пропонують дуже прості функції. Електронний уряд посилює свою центральну роль в якості необхідного елемента комунікації, лідерства та співпраці між політиками і суспільством під час пандемії COVID-19. Технології цифрового уряду дозволили урядам і громадянам залишатися на зв'язку під час спалаху хвороби за допомогою обміну інформацією або надання онлайн-послуг. Криза виявила необхідність посилення державного лідерства в розробці і впровадженні нових технологій, таких як штучний інтелект та робототехніка, для забезпечення ефективного надання державних послуг. Інвестиції в технології можуть у величезній мірі підтримати майбутню стійкість економіки за рахунок підвищення потенціалу всіх країн, зокрема країн, що розвиваються, в області раннього попередження, зниження ризиків і управління національними та глобальними ризиками для здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Andersen, Thomas Barnebeck (2009). “E-government as an anti-corruption strategy”, *Information Economics and Policy* vol. 21, no. 3, p. 201–210
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167624509000110?via%3Dihub>
2. Bhatnagar, S. C., Rao, T. P., Singh, N., Vaidya, R., & Mandal, M. (2007). *Impact Assessment study of e-government projects in India*. Ahmedabad, India: Center for e-Governance, Indian Institute of Management, Ahmedabad.
<https://www.eldis.org/document/A36818>
3. Bridging Digital Divide. URL: <https://www.un.org/en/chronicle/article/role-e-governance-bridging-digital-divide>
4. Csáki, Csaba, & Gelléri, Péter (2005). Conditions and benefits of applying decision technological solutions as a tool to curb corruption within the procurement process: The case of Hungary. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 11(5–6), 252–259.
https://www.researchgate.net/publication/247117183_Conditions_and_benefits_of_applying_decision_technological_solutions_as_a_tool_to_curb_corruption_within_the_procurement_process_The_case_of_Hungary
5. E-government development index
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
6. E-Government Development Index: Methodology. URL:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/methodology>
7. EU eGovernment Action Plan 2016–2020. Accelerating the digital transformation of government <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016DC0179>

8. Gallo, Claudia, Michele Give, Jeremy Millard, Rasmus Kåre Valvik Thaarup (2014). Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden. https://ec.europa.eu/esf/transnationality/filedepot_download/1671/1686
9. Iqbal, M. Sohail, & Seo, Jin-Wan (2008). E-Governance as an anti-corruption tool: Korean Cases. *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, 11(2), 51–78. <https://www.eldis.org/document/A61288>
10. Karv, Jaanus (2015). eGovernment and its ability to reduce corruption. The case of Estonia. Lund University, Department of Political Science, MA Thesis. <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=5425282&fileId=5425287>
11. Lee, Eunhee (2017). The impact of eGovernment on Anti-Corruption Control. MARTIN School of Public Policy & Administration, Graduate Capstone http://martin.uky.edu/sites/martin.uky.edu/files/Capstone_Projects/Capstones_2017/Lee.pdf
12. Linhartová, Veronika (2017). The role of e-government in mitigating corruption. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 40/2017 <https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/67932/Linhartov%C3%A11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Mistral. A Model to Measure the Administrative burden of Businesses https://www.researchgate.net/profile/Nico_Vellinga/publication/5012553_Mistral/links/55e3ffcf08ae6abe6e8e8746/Mistral.pdf?origin=publication_detail
14. OECD (2012), Cutting Administrative Burdens on Citizens: Implementation Challenges and Opportunities <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/50444905.pdf>
15. Seo, Jin-Wan, Mehedi, Hasan Md Golam (2016). E-government Efforts against Corruption in Bangladesh: What We Have Done and What We Have to Do, *International Journal of Political Science & Diplomacy*, 2 (107), pp. 1–6, DOI 10.15344/ijpsd/2016/107. <https://www.graphyonline.com/archives/archivedownload.php?pid=IJPSD-107>

16. Shukhova A. (2017). Measurement of Validity of Corruption Indices, Higher School of Economics Research Paper, University of Mannheim https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2901307
17. Transparency International. Corruption Perceptions Index (CPI) <https://www.transparency.org/cpi2018>
18. Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. – Київ, 2015. – 428 с.
19. Антикорупційний та економічний потенціал е-послуг. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/3097916-onlajn-prezentacia-zvitu-antikorupcijnij-ta-ekonomichnij-potencial-eposlug.html>
20. Дія: державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>
21. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації / О. Андреев, П. Остапенко – 2017. – 96 с.
22. Довідник з питань надання адміністративних послуг (практичний посібник для адміністраторів центрів надання адміністративних послуг): Довідник / Гутенко Д.В., Каменчук О.М., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Андреев О.В., Остапенко П.О., Шамрай Н.В. – К., 2018.
23. Е-дозвіл – від дати запуску порталу видано вже понад 1700 дозволів. Державне агентство водних ресурсів України, 16 липня 2019 р. <https://www.davr.gov.ua/news/edozvil-vid-dati-zapusku-portalu-vidano-vzhe-ponad-1700-dozvoliv>
24. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://my.gov.ua/>
25. Закон України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012 року №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
26. Закон України “Про електронні довірчі послуги” від 5 жовтня 2017 року №2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

27. Закон України “Про Національну програму інформатизації” від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>
28. Індекс сприйняття корупції – 2018 <https://ti-ukraine.org/research/indeks-spryjnyattya-koruptsiyi-2018/>
29. Кількість суб’єктів господарювання за видами економічної діяльності. Державна служба статистики України http://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/fin/pssg/pssg_u/ksg_ek_2010_2018_u.xlsx
30. Моніторинг програм соціальної підтримки населення за 2017 рік. Міністерство соціальної політики України http://www.msp.gov.ua/files/monitoring/m_2017.doc
31. Показники структурної статистики за суб’єктами господарювання з розподілом за їхніми розмірами. Державна служба статистики України http://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2012/fin/osp/osp_u/osp_u.htm
32. Природний рух населення. Державна служба статистики України http://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/ds/pp/pp_u/pp0419_u.html
33. Програма “Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади”. URL: <https://egap.in.ua/>
34. Прозорість та підзвітність в органах державного управління та послугах/TAPAS. URL: <http://tapas.org.ua/>
35. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні. URL: <http://www.center.gov.ua/component/k2/item/3452>
36. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р “Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
37. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

38. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р “Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/617-2018-%D1%80#Text>
39. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р “Деякі питання реформування державного управління України” (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1102-р). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text>
40. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р “Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80#Text>
41. Указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019 “Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019#Text>.
42. Ушкаренко Ю.В., Чмут А.В., Синякова К.М. Креативна економіка: сутність поняття та значення для України в умовах європейської інтеграції. Економіка та суспільство. 2018. №18. URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/18_ukr/10.pdf.