

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

E-GOVERNANCE IN UKRAINE: STATE AND DEVELOPMENT PROSPECTS

У статті досліджується впровадження електронного урядування в Україні та у сусідніх країнах. Розглядається стан впровадження електронного урядування, тенденції розвитку та потенціальні наслідки для України та країн світу. Аналіз проблем та досягнень покликаний сприяти обміну інформацією про інституційні підходи до яких зверталися країни з різними ситуаціями та обставинами. Представлені основні тенденції і стратегії розвитку світового електронного уряду. Визначено проблеми та ризики, як глобальні, так і національні. Інформаційно-аналітичною базою для дослідження розвитку електронного уряду є матеріали та аналітичні звіти Організації Об'єднаних Націй. Огляд вимірює ефективність електронного уряду при наданні державних послуг та визначає їх моделі розвитку електронного уряду. Для оцінки рівня розвитку електронного урядування у світі ООН був запроваджений індекс розвитку електронного уряду (EGDI) та індекс Електронної участі (EPI).

Ключові слова: електронний уряд, індекс електронної участі, індекс розвитку електронного уряду, електронні послуги, електронна участь.

В статье исследуется внедрение электронного правительства в Украине и

в соседних странах. Рассматривается состояние внедрения электронного правительства, тенденции развития и потенциальные последствия для Украины и стран мира. Анализ проблем и достижений призван способствовать обмену информацией об институциональных подходах, к которым обращались страны при разных ситуациях и обстоятельствах. Представлены основные тенденции и стратегии развития мирового электронного правительства. Определены проблемы и риски, как глобальные, так и национальные. Информационно-аналитической базой для исследования развития электронного правительства являются материалы и аналитические отчеты Организации Объединенных Наций. Обзор измеряет эффективность электронного правительства при оказании государственных услуг и определяет их модели развития электронного правительства. Для оценки уровня развития электронного правительства в мире ООН был введен индекс развития электронного правительства (EGDI) и Индекс Электронного участия (EPI).

Ключевые слова: электронное правительство, индекс электронного участия, индекс развития электронного правительства, электронные услуги, электронное участие.

УДК: 351.851:681.518

Ющенко Н.В.

аспірант

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Ковтун М.В.

студент

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

The article examines the implementation of e-government in Ukraine and in neighboring countries. The main tendencies and strategies of development of the world e-government are presented. Problems and risks are identified both global and national. The information and analytical base for research on the development of e-government is the United Nations materials and analytical reports. The survey measures the effectiveness of e-government in providing public services and defines their e-government development models. The main goal of this paper is to substantiate the theoretical foundations of e-governance, identify trends in their development and potential consequences for Ukraine and the countries of the world. In the process of writing the article, methods of scientific abstraction, observation, synthesis of generalization were used to distinguish key socio-economic factors influencing of world e-government development. The purpose of this study is to describe and analyze the effectiveness of e-government. Since the beginning of 2001, the UN has been conducting research on the fundamental issue of analyzing trends in the development of e-government in the world. The Survey measures e-government effectiveness in the delivery of public services and identifies patterns in e-government development. The UN has introduced essential element the Electronic Government Development Index (EGDI) and the Electronic Participation Index (EPI). Development analysis takes place in three directions: the development of telecommunication infrastructure, the ability of people to use information and communication technologies and the availability of online services and their completeness. In quantitative terms it is represented by indexes: Telecommunication Infrastructure Index – TII, Human Capital Index – HCI, online service index – OSI. Thus, summing up the aforementioned, one can conclude that the state is making important steps towards development. It is necessary to involve the best Ukrainian specialists in the civil service, carry out advanced training and training in new technologies and protocols of the work of civil servants. Work more effectively with countries that have a positive experience in implementing e-governance. The development of e-governance should go in the area of institutional, organizational and technical support. Public sector cooperation, business structures and private-public partnerships as a prerequisite for the creation of a fundamentals of a new digital society, which will ensure the involvement of citizens through ICTs in policy, decision-making, development and provision of services for the purpose of providing participation, inclusiveness of purposefulness, plays an important role.

Key words: e-government, EGDI, EPI, electronic democracy, electronic services, electronic participation.

Постановка проблеми. Електронне урядування є важливим інструментом для розвитку держави. На кінці ХХ країни світу почали впроваджувати електронні сервіси у державній праці. Україна, в свою чергу, молода держава, яка робить перші кроки в електронному урядуванні. Сьогодні технології, що швидко розвиваються можуть трансформувати традиційні способи ведення справ в рамках всіх функцій і сфер держави. Сучасні технології дають урядам можливість досягти сталого розвитку і поліпшити добробут своїх громадян.

Підвищення ефективності державного управління та надання послуг – це значний стимул для розвитку електронного уряду. Рівень економічного розвитку країн має прямий вплив на якість та зміст електронних послуг – від публікації загальної урядової інформації до проведення транзакцій з державними установами онлайн. Для досягнення успіху потрібен загальнодержавний підхід щодо міністерств, відомств та недержавними установами. Побудова системи електронного урядування повинна спиратися на загальні стандарти,

обмін даними, висококваліфіковані співробітники та організаційний потенціал.

В період прояву новітніх технологій, стрімкого розвитку країн, високої конкуренції всього світу, важливо впроваджувати електронне урядування. В нових умовах взаємозв'язок з громадянами, надання різних напрямків послуг, повинні набути електронного формату. Україна на шляху впровадження електронного урядування стикається з багатьма проблемами. Розбудова електронного урядування повинна відповідати базовим принципам: прозорість, адекватність та співставлення управляючої та підпорядкованої систем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Теоретичні, методологічні та практичні питання розвитку електронного урядування у своїх роботах висвітлювали: О. Чальцева [2], О. Юдін, В. Богуш [3], Д. Дубов [4], П. Клімушин [5], С. Чукут [6], М. Швець [7] та інші. Інституційне забезпечення електронного урядування розглядають у своїх публікаціях А. Семенченко та А. Журавльов [8]. Вдосконаленням моделей електронного урядування та його складових опікується М. Орлов, зосереджуючись на побудові моделі з урахуванням якісних та кількісних каналів [9]. П. Клімушин [5] приділяє увагу розробці механізмів розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування зосереджуючись на інструментах захисту та довіри в інфраструктурі відкритих ключів, на розвитку електронних комунікацій та організації систем електронного документообігу

Постановка завдання. Метою статті є обґрунтування теоретичних засад електронного урядування, визначення тенденцій їх розвитку та потенційних наслідків для України та країн світу. Досліджено найцікавіші інструменти та рішення, які розробляються і застосовуються у світі для впровадження електронного урядування. Обґрунтовано можливість використання досвіду для забезпечення впровадження електронного урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Схвалена розпорядженням Кабінетом Міністрів України Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20 вересня 2017 року № 649-р [1] визначає електронне урядування одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства. Згідно з концепцією, впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Згідно з Державним бюджетом України на 2019 р., фінансування електронного урядування буде сягати близько 23 млн. грн.

Електронне урядування є важливим інструментом для спілкування між громадянами та

державою для вирішення важливих питань між державними інституціями на національному та регіональному рівнях. Починаючи з 2001 р., року ООН проводить аналіз тенденцій розвитку електронного урядування у світі [10]. Огляд вимірює ефективність електронного уряду при наданні державних послуг та визначає дієві моделі розвитку електронного уряду. Задля оцінки рівня розвитку ООН був запроваджений індекс розвитку електронного уряду (EGDI) та індекс електронної участі (EPI).

Одним з головних показників рівня розвитку є індекс розвитку електронного уряду EGDI – E-Government Development Index – середнє арифметичне 3-х індексів (OSI, TII, HCI) [10]:

1. Online Service Index (широта та якість онлайн послуг) формується зі складових:

- нові інформаційні послуги (Emerging formation services);

- розширені інформаційні послуги (Enhanced information services);

- транзакційні послуги (Transactional services);

- підключені послуги (Connected services);

2. Telecommunication Infrastructure Index (Рівень розвитку комунікаційної інфраструктури) формується зі складових:

- підписки на фіксовану широкопasmову мережу (Fixed (wired)-broad band subscriptions);

- люди, які користуються Інтернетом (Individuals using the Internet);

- мобільні підписки (Mobile-cellular subscriptions);

- підписки на телефон стаціонарної мережі (Fixed-telephone subscriptions);

- підписки на безпроводну широкопasmову мережу (Wireless broadband subscriptions);

3. Human Capital Index (індекс людського капіталу) формується зі складових:

- грамотність серед дорослого населення (Adult Literacy);

- показник зарахованих (Gross Enrolment Ratio);

- очікувана тривалість навчання (Expected Years of Schooling);

- середня кількість років навчання (Mean Years of Schooling);

4. EPI – E-Participation Index – це показник розвитку спілкування сервісів активної комунікації між громадянами та державою.

Показники дають чітку картину розвитку країн в електронному урядуванні. Користуючись цими даними, можливо зробити аналіз стану в Україні та сусідніх країнах на сьогоднішній день. Отже, з даних табл. 1 зрозуміло, що наша країна істотно відстає від сусідніх країн за онлайн-послугами, незважаючи на те, що у 2014-2018 р., Україна зробила величезний стрибок у розвитку цього напрямку. Наприклад, весною 2015 року були запуснені перші онлайн сервіси, пов'язаних із урядовими структурами, представили проект про перехід Верховної

Ради України на електронний документообіг, крім того, зараз досить багато послуг в різних сферах життя переходять за прикладом Верховної Ради, але наші сусіди теж розвиваються, зокрема Польща та Білорусь, зробили вагомі кроки у розвитку комунікацій держави та громадян.

Подальше поширення онлайн технологій в Україні дозволить втілити концепцію сервісної держави в національних ініціативах – держави, що використовує ІКТ для зв'язку та інтеракцією з громадянами та бізнесом як споживачами його послуг. Розширення доступу громадян і бізнесу до урядової інформації – перш за все в сфері освіти, медичного обслуговування та соціального забезпечення, зайнятості, оподаткування, ліцензування та ведення бізнесу, державних закупівель та державного замовлення, міжнародних торгових операцій, дозволить в подальшому розвивати е-демократію в українському політичному просторі [2].

Зробивши аналіз показників за рівнем розвитку телекомунікаційної інфраструктури (табл. 2), можна зробити висновок, саме Білорусь зробила величезний крок у цьому напрямку, і стала першою серед країн Східної Європи. Майже всі мережі кабельного телебачення перейшли до HD- формату, в країні активно проводяться заходи

по впровадженню IMS-платформи та 97,1% території охоплює 3G зв'язок, де проживає 99,9% країни, вже проведена робота для впровадження по технології LTE (4G), вже охоплено 75,7% населення республіки Білорусь, і це ще не всі нові модернізації [12]. В Україні, у 2015 році почала працювати система 3G, але досі вона не працює по всій території України, зокрема в сільській, гірській місцевості, дуже низький рівень широкоплатформового доступу, що не дозволяє Україні впровадити LTE(4G). Телебачення у HD-формату існує тільки у додаткових послугах.

На кінці 2017 р. було проведено двосторонню зустріч технічних експертів адміністрацій зв'язку Республіки Білорусь і України з питань координації використання частотних присвоєнь РЕЗ наземних служб [13]. Основними результатами зустрічі стало підписання низки важливих документів, що визначають порядок проведення міжнародної координації присвоєнь радіочастот при реалізації мереж рухомого зв'язку UMTS і LTE в прикордонних районах Республіки Білорусь та України, уможливають перепланування виділень і присвоєнь радіочастот в північній частині України із урахуванням перспектив впровадження радіо технології LTE, забезпечують захист станцій систем повітряної

Таблиця 1

**Online Service Index
(Широта та якість онлайн-послуг)**

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,3493	0,3460	0,2677	0,5694
Польща	0,5415	0,3873	0,5433	0,9306
Білорусь	0,1223	0,3016	0,3228	0,7361
Румунія	0,4192	0,4159	0,4409	0,6597
Молдова	0,0699	0,2952	0,5275	0,7708
Словаччина	0,3799	0,3460	0,4882	0,7361
Угорщина	0,3122	0,5048	0,5591	0,7361
Світовий лідер	1,0000 (США)	1,0000 (Південна Корея)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)
Європейський лідер	0,7773 (Великобританія)	0,7746 (Великобританія)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)

Таблиця 2

**Telecommunication Infrastructure Index
(Рівень розвитку комунікаційної інфраструктури)**

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,1157	0,2487	0,3802	0,4364
Польща	0,2478	0,3374	0,5618	0,5805
Білорусь	0,1472	0,2081	0,6069	0,6881
Румунія	0,1491	0,3093	0,4385	0,5471
Молдова	0,1199	0,1933	0,4235	0,4787
Словаччина	0,2941	0,4212	0,5296	0,5964
Угорщина	0,3065	0,4338	0,5654	0,6071
Світовий лідер	0,8456 (Швеція)	0,7687 (Швейцарія)	1,0000 (Монако)	1,0000 (Монако)
Європейський лідер	0,8456 (Швеція)	0,7687 (Швейцарія)	1,0000 (Монако)	1,0000 (Монако)

Таблиця 3

Human Capital Index (Людський капітал)

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,9200	0,9647	0,8616	0,8436
Польща	0,9400	0,9552	0,8396	0,8668
Білорусь	0,9200	0,9659	0,8861	0,8681
Румунія	0,8800	0,9226	0,8100	0,7944
Молдова	0,9000	0,8999	0,7201	0,7274
Словаччина	0,9100	0,9310	0,8265	0,8141
Угорщина	0,9300	0,9597	0,8668	0,8364
Світовий лідер	1,4220 (Мікронезія)	0,9987 (Куба)	1,0000 (Нова Зеландія)	1,0000 (Австралія)
Європейський лідер	0,9900 (Бельгія)	0,9933 (Данія)	0,9619 (Ірландія)	0,9740 (Бельгія)

радіонавігаційної служби України, узгоджують розподіл преференційних радіоканалів.

Крім того, була укладена, багатостороння рамкова угода між адміністраціями зв'язку Албанії, Австрії, Боснії і Герцеговини, Болгарії, Хорватії, Греції, Республіки Македонії, Угорщини, Чорногорії, Румунії, Сербії, Словенії, Туреччини і України щодо радіочастотного плану майбутнього цифрового наземного телебачення.

Рівень певного людського капіталу (табл. 3) знизився в Україні, через міграцію людей до інших країн Європи.

Наша електронна участь між громадянами та державою на регіональному рівні теж не стоїть на місці. Найуспішнішими містами є: Вінниця, Львів, Київ, Дніпро, Луцьк, Харків. Отже, у Львові впровадили систему БанкіD. Зупинимось більш детально на розгляді Картки львів'янина – персоналізованої електронної картки, яка дозволяє швидше і зручніше користуватися сервісами міста. Подібні картки запроваджуються в багатьох містах України і є важливим елементом впровадження е-урядування на місцевому рівні. Першими Картку львів'янина отримують учасники антитерористичної операції. Насамперед, Картка львів'янина містить найважливіший для учасників антитерористичної операції набір послуг. Згодом, до неї будуть додаватися нові

можливості. При замовленні соціальної допомоги від міста зникне потреба надавати паспорт, ідентифікаційний номер, довідку про склад сім'ї (Ф-2), посвідчення учасника антитерористичної операції, довідку про доходи членів сім'ї (ДФС), відомості про заборгованість за комунальні послуги (окрім випадків, коли ці послуги надаються не міськими, а приватними чи державними структурами, з якими не укладено меморандуму про співпрацю). Для спрощеного замовлення соціальних пільг, за допомогою Картки, необхідно звернутися до найближчого Центру надання адміністративних послуг м. Львова або однієї з «Єдиних приймалень» Управління соціального захисту Львівської міської ради для замовлення низки послуг. Картка надає можливість здійснити замовлення адміністративних послуг та отримати доступ до електронних сервісів на Інтернет-порталі Особистий кабінет мешканця (egov.city-adm.lviv.ua). На Інтернет-порталі громадянин може: – зареєструвати електронне звернення до виконавчих органів Львівської міської ради; – записатись на прийом до посадовця; – створити запит довідки про несудимість (МВС); – створити запит довідки про доходи (ДФС). Також, на Інтернет-порталі є можливість замовити низку адміністративних послуг [14].

Як бачимо (табл. 4), Україна по електронній участі між громадянами та державою на

Таблиця 4

**E-Participation Index
(електронна участь між громадянами та державою)**

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	24 (0,3966)	48(0,2171)	77 (0,4314)	75(0,6854)
Польща	24 (0,3966)	51 (0,2429)	65 (0,4902)	31 (0,8933)
Білорусь	102 (0,0345)	51 (0,2429)	92 (0,3529)	33 (0,8820)
Румунія	91 (0,0517)	64 (0,1857)	71 (0,4706)	69 (0,7079)
Молдова	102 (0,0345)	58 (0,2000)	40 (0,6275)	37 (0,8596)
Словаччина	53 (0,1724)	117 (0,0714)	40 (0,6275)	50 (0,8090)
Угорщина	37 (0,2931)	36 (0,3143)	75 (0,4510)	69 (0,7079)
Світовий лідер	1,0000 (Великобританія)	1,0000 (Південна Корея)	1,0000 (Нідерланди)	1,0000 (Данія)
Європейський лідер	1,0000 (Великобританія)	0,8286 (Іспанія)	1,0000 (Нідерланди)	1,0000 (Данія)

2018 р., посідає 75 місце у світі. Достатньо низький результат, всі сусідні країни випереджають Україну, а Білорусь і Молдова зробили величезний стрибок, завдяки реформуванню, на нормативно-правовому рівні, завдяки залученню найкращих спеціалістів, пройшло повне оновлення країн, а українці продовжують ходити по різних інстанціям.

Україна знаходиться на 2018 р. на 82 місці у світовому рейтингу за рівнем розвитку електронного урядування (табл. 5).

Деякі науковці, такі як Юдін О. та Богуш В. [3] зазначають про необхідність розробки програми переходу до інформаційного суспільства, під якою розуміють розробку стратегії і тактичних дій держави у реалізації інформаційної політики, що передбачає:

- формування єдиного інформаційного простору держави і його інтеграція у внутрішнє і зовнішнє середовище;
- формування і розвиток інформаційної інфраструктури держави;
- розробка інформаційних продуктів і надання послуг;
- формування інформаційних ресурсів за різними напрямками і на різних рівнях;
- розвиток засобів масової інформації;
- застосування можливостей інформаційних технологій для розвитку нових форм підприємництва, освіти, науки, соціальної сфери;
- захист інтелектуальної власності в інформаційних мережах;
- створення системи регулювання і контролю за застосуванням і використанням інформаційних технологій та захист особистості, суспільства, держави від неякісної, неправдивої інформації [3].

Рекомендації щодо розвитку онлайн-послуг є такі: по-перше, інформувати громадян про початок роботи нових сервісів, та як це працює, не вистачає інноваційно орієнтованого суспільства на всіх рівнях життєдіяльності, по-друге, залучати

до державної праці креативних українських ІТ спеціалістів, по-третє враховувати європейський, азіатський, американський та інших країн досвід для покращення взаємодії громадян та держави, беззаперечно онлайн-сервіси суттєво економлять час та гроші.

Для покращення телекомунікаційної інфраструктури вже зроблені, вагомі кроки, в недалекому майбутньому це дасть своє позитивне зрушення з місця, попри це, необхідно покращити зв'язок 3G на сільських і гірських територіях, покращити рівень широкопasmового доступу та продовжувати співпрацювати з сусідніми країнами для здобутку взаємовигідних цілей на просторі телекомунікації інфраструктури. Держава йде поступово у розвитку електронного урядування, але необхідно допрацювати зроблені кроки в усіх складових E-Government Development Index (індекс електронного урядування).

Разом з цим, Україна відстає по впровадженню електронного урядування, хоч були зроблені кроки за останні роки. Держава стикається з багатьма проблемами, з такими як:

- брак довіри громадян;
- необізнаність громадян в електронних сервісах;
- незахищеність електронних ресурсів від хакерських атак;
- безвідповідальність, не кваліфікованість працівників як органів державного і місцевого самоврядування, так і сфери обслуговування;
- недостатність фінансових та технічних ресурсів;
- державні веб-сайти із запізненням інформують громадян, або інформують не в повному обсязі.

Українці не довіряють державі, отже, дуже важко надати свої дані у державні електронні ресурси, що є наслідком, безвідповідальності та не кваліфікованості органів державного та місцевого самоврядування так і сфери обслуговування. Необхідно залучати найкращих спеціалістів країни на державну службу, для нових спеціалістів

Таблиця 5

**E-Government Development Index
(Розвиток електронного урядування)**

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	54 (0,4617)	54 (0,5181)	87 (0,5032)	82 (0,6265)
Польща	32 (0,5764)	45 (0,5582)	42 (0,6482)	33 (0,7926)
Білорусь	81 (0,3965)	64 (0,4900)	55 (0,6053)	38 (0,7641)
Румунія	50 (0,4828)	47 (0,5479)	64 (0,5632)	67 (0,6671)
Молдова	95 (0,3633)	80 (0,4611)	66 (0,5571)	69 (0,6590)
Словаччина	40 (0,5280)	43 (0,5639)	51 (0,6148)	49 (0,7155)
Угорщина	44 (0,5163)	27 (0,6315)	39 (0,6637)	45 (0,7265)
Світовий лідер	0,9261 (США)	0,8785 (Південна Корея)	0,9462 (Південна Корея)	0,9195 (Данія)
Європейський лідер	0,8397 (Швеція)	0,8147 (Великобританія)	0,8938 (Франція)	0,9195 (Данія)

потрібні радники з успішних країн по електронному врядуванню. Існує проблема незахищеності електронних ресурсів від хакерських атак. Хоч у жовтні 2015 році була заснований Департамент кіберполіції Національної поліції України. У березні 2019 р. кіберполіція запустила компанію з обізнаності громадян про кібербезпеку [15]. Люди не обізнані в електронних сервісах, для цього потрібно більше інформувати на національних, місцевих каналах та використовувати рекламу в ютуб-каналах. Веб-сайти міністерств та веб-сайти регіонального рівня, іноді, із запізненням оприлюднюють інформацію, нормативно-правові акти. На сайтах відсутня інформація в деяких розділах або подається не в повному обсязі. Важко знайти потрібну інформацію, бо знаходиться не в логічному розділі. Ще одна проблема розвитку електронного врядування, є недостатність фінансових та технічних ресурсів.

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, ситуація з сьогоднішнім станом впровадження електронного урядування порівняно з іншими державами, є достатньо складна. Розвиток електронного урядування характеризується низкою проблем, таких як, брак довіри громадян до держави, фінансування, безвідповідальність та низька кваліфікація працівників на всіх рівнях, недовіра громадян не дають державі зробити стрибок по впровадженню електронного врядування. З кожним роком росте кількість країн, де передбачене онлайн обслуговування для вразливих верств населення. Більшість країн стали притримуватися підходу «спочатку в цифрі» при запровадженні своїх послуг. Але це може створювати нові перепони для громадян, які не мають змоги користуватися Інтернетом. Тому важливо впливати на сферу державного обслуговування шляхом розгортання усіх каналів надання послуг, як онлайн та і оффлайн. Це дозволить охопити все населення, незважаючи на те, де люди проживають, і які можливості для електронного включення мають.

Незважаючи на те, що держава робить вагомі кроки в напрямі розвитку, необхідно залучати найкращих українських фахівців на державну службу, проводити підвищення кваліфікації та навчання новим технологіям та протоколам роботи державних службовців. Більш ефективно співпрацювати з країнами, які мають позитивний досвід в впровадженні електронного урядування. Розвиток електронного урядування повинен йти у площині інституціонального, організаційного так і технічного забезпечення. Важливу роль при цьому має співробітництво державного сектора, бізнес структур та приватно-публічне партнерство як передумова створення засад нового цифрового суспільства, що буде гарантувати залучення громадян за допомогою ІКТ до полі-

тики, прийняття рішень, розробку та надання послуг з ціллю забезпечення участі, інклюзивності цілеспрямованості.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/250287124>
2. Чальцева О. Публічна політика: теоретичний вимір і сучасна практика. Вінниця, 2017. 244 с.
3. Юдін О.К., Богуш В.М. Інформаційна безпека держави. Харків : Консум, 2004. 508 с.
4. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 176.
5. Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Механізми електронного урядування в системі надання адміністративних послуг. Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. X. : Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2016. С. 50–55.
6. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. № 13/2016. С. 89–93.
7. Швець М.Я. Україна на шляху до інформаційного суспільства / М.Я. Швець, Р.А. Калюжний, В.С. Цимбалюк, В.Д. Гавловський та ін. Правова інформатика. 2011. № 1. С. 90–99.
8. Семенченко А.І., Журавльов А.В. Теоретико-методологічні засади інституалізації державного управління у сфері електронного урядування. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Semenchenko.pdf> 2011.
9. Орлов М.М. Удосконалення моделей електронного урядування в Україні. Видано за рішенням Вченої ради Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президенті України, протокол № 3/247-5 від 26 березня 2019 р. 2019. С. 151.
10. United Nations (2018). "E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient". URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
11. Верховна Рада України / Закон України / Законопроект «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19>
12. Білорусь факти. URL: http://belarusfacts.by/ru/belarus/economy_business/key_economic/telecommunications
13. Звіт про роботу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації за 2017 рік. Київ, 2018. С. 49.
14. Навчальний посібник / Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях. Київ, 2017. С. 16.
15. Єдиний портал органів системи МВС України. URL: https://mvs.gov.ua/ua/news/18914_Kiberpoliciya_zapustila_kampaniyu_z_obiznanosti_pro_kiberbezpeku.html