

DOI 10.52363/2414-5866-2023-2-23  
УДК 35.077:004]:323.2(477)

*Яковлев С.Ю., аспірант за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування, ХУУтаП ім.Л. Юзькова, м. Хмельницький, ORCID 0009-0006-5028-2685*

*Yakovlev S., postgraduate student in the specialty 281 Public management and administration, Khmelnytskyi University of Management and Law named after L. Yuzkov, Khmelnytskyi*

## **ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

### **ELECTRONIC GOVERNMENT TOOLS IN UKRAINE: STATUS AND DEVELOPMENT PROSPECTS**

*В період глобалізації та інформаційно-технологічної революції ефективне управління має стратегічне значення для країн, зокрема для України, яка прагне інтегруватися у світовий інформаційний простір. Електронне урядування є важливим елементом, який сприяє глобалізації. Воно може допомогти країнам підвищити свою конкурентоспроможність, зміцнити соціальну інтеграцію та просувати демократичне управління. У статті електронне урядування визначається через призму різноманітних інструментів, які використовуються для взаємодії органів влади з громадянами та іншими суб'єктами. Виділяються такі інструменти електронного урядування, як електронні послуги, електронні реєстри, електронні платформи та інформаційні системи органів влади. Проаналізований широкий спектр інструментів, які застосовуються в Україні, зокрема електронні послуги, електронні платформи, електронні реєстри та інформаційні системи органів державної влади.*

*Електронні послуги спрямовані на оптимізацію та ефективізацію процесів надання адміністративних послуг. Приводиться приклад порталу "Дія" як інструменту, що надає можливість оформлення документів в електронному форматі. Виділяється важливість автоматизованих систем обліку інформації для забезпечення прозорості та відкритості в діяльності органів влади. Зазначається наявність різних реєстрів, таких як Єдиний державний реєстр юридичних осіб та інші, які відіграють важливу роль у забезпеченні ефективної аналітики та управлінських рішень. Зазначається, що електронні платформи спрямовані на координацію та оптимізацію електронної взаємодії між різними суб'єктами. Приводяться приклади таких платформ, як "ProZorro" та "Дія", що свідчать про різноманітність застосування цих інструментів. Інформаційні системи органів влади є сукупністю програмних та апаратних засобів, спрямованих на збір, обробку та зберігання інформації для ефективного управління публічними ресурсами. Приводиться приклад Системи електронного документообігу як інструменту, що допомагає владі реагувати на*

внутрішні та зовнішні виклики. Аргументовано показано, що на розвиток інструментів електронного урядування в Україні впливають внутрішні та зовнішні фактори. До внутрішніх ми відносимо технологічний рівень та телекомунікаційну інфраструктуру, кадровий потенціал, внутрішню мотивацію фахівців та нормативно-правову базу. До зовнішніх — соціокультурний контекст та політичні події.

**Ключові слова:** електронне урядування, публічне управління, електронна послуга, документообіг, державні послуги.

*In the period of globalization and the information technology revolution, effective governance is of strategic importance for countries, including Ukraine, which seeks to integrate into the global information space. E-governance is an important element that contributes to globalization. It can help countries increase their competitiveness, strengthen social inclusion, and promote democratic governance. This article defines e-government through the prism of various tools used for interaction between public authorities and citizens and other entities. The author distinguishes such e-government tools as electronic services, electronic registers, electronic platforms and information systems of public authorities. The article analyzes a wide range of tools used in Ukraine, including electronic services, electronic platforms, electronic registers and information systems of public authorities.*

*E-services are aimed at optimizing and making administrative service delivery processes more efficient. The author gives an example of the Diia portal as a tool that allows for the preparation of documents in electronic format. The author emphasizes the importance of automated information accounting systems for ensuring transparency and openness in the activities of public authorities. The author notes the existence of various registers, such as the Unified State Register of Legal Entities and others, which play an important role in ensuring effective analytics and management decisions. It is noted that electronic platforms are aimed at coordinating and optimizing electronic interaction between various entities. Examples are given of such platforms as ProZorro and Diia, which demonstrate the diversity of application of these tools. Information systems of public authorities are a set of software and hardware tools aimed at collecting, processing and storing information for the effective management of public resources. The author gives an example of the Electronic Document Management System as a tool that helps the authorities respond to internal and external challenges. The author shows that the development of e-government tools in Ukraine is influenced by internal and external factors. The internal factors include the technological level and telecommunications infrastructure, human resources, internal motivation of specialists, and the regulatory framework. External factors include the socio-cultural context and political events.*

**Keywords:** e-government, public administration, electronic service, document flow, public services.

**Постановка проблеми.** У сучасному контексті глобальних трансформацій та стрімкого технологічного розвитку, електронне урядування в Україні відіграє центральну роль у взаємодії між органами влади, громадянами та іншими суб'єктами. Загальний рівень розвитку цього напрямку визначається різноманітністю та вдосконаленістю використовуваних інструментів, серед яких особливе значення мають електронні послуги, електронні реєстри, елек-

тронні платформи та інформаційні системи органів влади.

Різні інструменти електронного урядування спрямовані на оптимізацію процесів надання адміністративних послуг та є ключовим елементом цієї взаємодії. Наприклад, портал "Дія" стає ілюстративним прикладом інструменту, який дозволяє громадянам оформляти документи в електронному форматі, спрощуючи та прискорюючи процедури.

Різні реєстри, включаючи Єдиний державний реєстр юридичних осіб, відіграють важливу роль у забезпеченні ефективної аналітики та управлінських рішень. Електронні платформи, такі як "ProZorro" та "Дія", виявляються інструментами координації та оптимізації електронної взаємодії різних суб'єктів, що свідчить про їх різноманітність застосування.

Однак розвиток інструментів електронного урядування в Україні залежить від внутрішніх та зовнішніх факторів. До внутрішніх чинників відносяться технологічний рівень, телекомунікаційна інфраструктура, кадровий потенціал, внутрішню мотивацію фахівців та нормативно-правова база. Зовнішні фактори, такі як соціокультурний контекст та політичні події, також впливають на ефективність та напрямок розвитку цих інструментів. Таким чином, стаття пропонує глибокий аналіз наявних інструментів електронного урядування в Україні, висвітлюючи їхню роль, переваги та виклики, а також враховує вплив внутрішніх та зовнішніх факторів на подальший розвиток цього стратегічного напрямку у сфері публічного управління та адміністрування.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблематика впровадження та розвитку інструментів електронного урядування в Україні розглядається в соціально-філософських та державноуправлінських дискурсах. Великий внесок у сучасну теорію та практику розвитку електронного урядування зробили вчені із-за кордону, такі як Й. Чен, Ш. Чен, Р. Чінг, В. Ханг, Дж. Крогсті, К. Лейні, Дж. Лі, Ю. Лонг, Дж. Мун, Л. Райсан, Х. Сингх, К. Сіау, Д. Вест. Проблематика розвитку електронного урядування в Україні вивчалася у численних дослідженнях вітчизняних вчених. У рамках даної теми останні наукові досягнення були представлені у роботах таких дослідників, як М. В. Болдуєв, О. Г. Мазур, С. М. Ісіков, М. С. Ковтун, Є. О. Моїсеєва, В. Г. Маркосян. Однак слід зазначити, що дана проблематика є досить молодою та характеризується слабкістю теоретичної та практичної наукової розробки, тому подальше осмислення набуває особливої актуальності.

**Постановка цілей статті.** Метою дослідження є аналіз стану розвитку та перспектив інструментів електронного урядування в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** В сучасному суспільстві, яке стрімко розвивається в умовах глобалізації та інформаційно-технологічної революції, питання ефективного управління набуває особливого значення. У контексті сучасної України, яка прагне гармонійно інтегруватися у світовий інформаційний простір, акцент на використанні інструментів у сфері електронного урядування

набуває стратегічної ваги.

Електронне урядування визначається як інтегрований підхід до управління, який базується на використанні інформаційних технологій для поліпшення ефективності, доступності та якості державних послуг [3]. У світлі сучасних викликів, цифрові інструменти стають ключовим елементом електронного урядування, спрямованим на оптимізацію процесів прийняття рішень, підвищення ефективності адміністративних послуг та сприяння розвитку електронної демократії.

Ми вважаємо, що на сучасному етапі розвитку електронного урядування в Україні, інструментами можна вважати будь-які інформаційні технології, які використовуються для взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами, бізнесом та іншими суб'єктами. До таких інструментів можна віднести:

1. Електронні послуги – це адміністративна або інша публічна послуга, яка надається громадянину або юридичній особі в електронній формі [13]. Ця парадигма публічного управління націлена на оптимізацію та ефективізацію процесів надання адміністративних послуг, забезпечуючи високий рівень доступності та інтерактивності для кінцевих користувачів. Наприклад, громадяни можуть оформити свідоцтво про народження чи закордонний паспорт в електронному вигляді на вебпорталі "Дія".

2. Електронні реєстри – автоматизована система обліку інформації щодо осіб, майна, документів, які створюється і ведеться державою з метою реалізації своїх функцій [1]. Вони виступають основним інструментом для забезпечення прозорості та відкритості в діяльності органів влади, сприяючи ефективній аналітиці та прийняттю обґрунтованих управлінських рішень. До таких реєстрів відносяться: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний реєстр виборців.

3. Електронні платформи – це інформаційні системи, які спрямовані на узгодження та оптимізацію електронної взаємодії між органами влади, громадянами та підприємствами. До електронних платформ можна віднести Єдину державну електронну систему закупівель "ProZorro", Платформу електронних послуг "Дія", Систему електронного документообігу органів державної влади.

4. Інформаційні системи органів влади – це сукупність програмних та апаратних засобів, які спрямовані на збір, обробку та зберігання інформації, необхідної для ефективного управління публічними ресурсами та здійснення адміністративних функцій. Такі системи визначають внутрішню інформаційну архітектуру органів влади, забезпечуючи їм здатність реагувати на внутрішні та зовнішні виклики шляхом ефективного використання електронних даних. Прикладом використання такого інструменту електронного урядування слугує Система електронного документообігу, яку використовують органи державної влади та місцевого самоврядування.

Очевидно, що розвиток інструментів електронного урядування в Україні є доволі складним процесом, який обумовлений як внутрішніми, так і зовнішніми факторами.

На внутрішньому рівні, важливо відзначити, що ефективне впровадження інструментів потребує передусім високого технологічного рівня. Не таємниця, що в Україні існує проблема з розвиненістю телекомунікаційної інфраструктури, особливо в малих населених пунктах. Ця проблема викликає низьку пропускну здатність каналів зв'язку, ускладнюючи доступ до електронних послуг та сервісів [4]. Також низький технологічний рівень, передусім на рівні селищ, пов'язаний із недостатнім фінансуванням програм інформатизації та недостатнім розумінням важливості подібних ініціатив для місцевого розвитку [9].

Для того, щоб інструменти електронного урядування ефективніше впроваджувались в роботу державних органів, необхідно мати не лише високий технологічний рівень, але й кадрову експертизу. Працівники державних установ, які забезпечують надання послуг, часто постають перед труднощами при адаптації до нового технічного обладнання. Навіть у випадках, коли вони володіють необхідними навичками, вони можуть віддавати перевагу традиційним методам, які, на жаль, не завжди є оптимальними.

Наукові дослідження свідчать про те, що однією з основних причин відставання у професійній інформаційно-комунікаційній підготовці фахівців є практично повна відсутність внутрішньої мотивації до активного використання інформаційних технологій у своїй професійній діяльності [5]. Створення висококваліфікованих кадрів, здатних ефективно впроваджувати та управляти цифровими інструментами, є стратегічно важливим завданням для українського уряду.

Ще однією внутрішньою умовою, яка сприяє розвитку інструментів електронного урядування, є наявність ефективної нормативно-правової бази, що регулює сферу електронного урядування. Українські дослідники у сфері електронного урядування вказують, що адміністративне законодавство є фундаментом, на якому ґрунтується система електронного урядування. Воно визначає основні принципи, правила та процедури надання адміністративних послуг.

Одним із найважливіших актів адміністративного законодавства є Закон України “Про адміністративні послуги”. Він став справжнім проривом у сфері електронного урядування, дозволяючи громадянам отримувати адміністративні послуги в електронній формі. Завдяки цьому закону було створено єдиний портал адміністративних послуг, на якому можна подати заяву на отримання будь-якої адміністративної послуги. Це спростило та прискорило отримання адміністративних послуг, а також зробило їх доступнішими для громадян [7]. Однак цей закон — лише перший крок на шляху до створення ефективної та повноцінної системи електронного урядування. Для того, щоб ця система працювала на повну потужність, необхідно внести зміни до інших законодав-

чих актів, що регулюють надання адміністративних послуг [7]. Також вітчизняні дослідники наголошують на тому, що одним із ключових завдань є створення єдиної державної політики у сфері надання електронних послуг. Вона повинна передбачати чіткі цілі, завдання та принципи впровадження електронних послуг, а також механізм їх реалізації.

До зовнішніх чинників, які впливають на розвиток інструментів електронного урядування, можна віднести соціокультурний контекст та політичні події.

Варто розуміти, що соціокультурний контекст містить такі виміри, як готовність громадськості та довіра до технологій. Рівень зацікавленості та активності громадян у використанні електронних інструментів може бути визначальним. Якщо соціокультурна дійсність відзначається високою цифровою грамотністю та відкритістю до технологічних нововведень, це сприяє попиту на урядові е-сервіси. Соціокультурні уподобання та довіра до технологій впливають на готовність громадян використовувати електронні інструменти для взаємодії з урядом. У такому випадку налагодження довіри стає важливим елементом успішної імплементації цих інструментів.

На сучасному етапі ми можемо констатувати той факт, що українці демонструють позитивне ставлення до використання електронних інструментів. За словами міністра цифрової трансформації Михайла Федорова, електронною платформою "Дія" користується більш ніж 18 мільйонів українців [2]. Також міністр стверджує, що найважливішим результатом роботи "Дії" є створення нової технологічної культури в державі. За його думкою, українці вже звикли до того, що всі найпопулярніші послуги можна отримати в застосунку.

Також не варто ігнорувати те, що Україна увійшла до двадцятки країн з найдешевшим мобільним інтернетом, що робить електронні сервіси доступнішими для широкого кола населення, збільшуючи кількість користувачів, які можуть скористатися ними для отримання інформації та виконання адміністративних процедур [10]. Велика залученість українців допомагає знизити бар'єри для взаємодії громадян з урядовими органами, що стає додатковим стимулом для участі українців у віртуальних просторах електронного урядування.

Ще одним чинником на зовнішньому рівні є політичні події. В умовах повномасштабного вторгнення Україна залучилась підтримкою багатьох розвинутих країн, зокрема й в рамках цифровізації. Особливий акцент робиться на тому, щоб інтегрувати Україну у Єдиний цифровий ринок Європейського союзу, а комітет з питань цифрової трансформації й взагалі проголосив, що цифровізація сьогодні є найкращим прикладом стійкості та спроможності української держави [12].

Співпраця з ЄС у сфері цифровізації обговорювалась 6 липня 2023 року на зустрічі представників Комітету Верховної Ради України з питань цифрової трансформації та посадовців Міністерства цифрової трансформації України із членами Комітету з питань внутрішнього ринку та захисту прав споживачів Європарламенту. Також на цій зустрічі зазначалося, що інтеграція до цього

ринку є незмінним пріоритетом для України. Тому парламентарії України працюють над законодавчими та нормативними документами у рамках функціонування національного цифрового ринку. Так, було прийнято Закон України "Про електронні комунікації", триває робота над проектом Закону України "Про цифрові послуги та ринки" [11].

Також Україна є учасником програми "Цифрова Європа", презентація якої відбулась 6 жовтня. В рамках цієї ініціативи українці зможуть отримати фінансування для своїх технологічних проектів, які можуть бути поширені на всі країни Європейського союзу. Загальний бюджет для цифрових грантів становить рекордні 6 мільярдів євро. Крім того, українські фахівці мають можливість приєднатися до мережі Європейських цифрових хабів, де вони можуть вивчати найкращі міжнародні практики та обмінюватися досвідом у сфері цифровізації [6]. Такі ініціативи сприяють підвищенню технологічного рівня в електронному урядуванні в Україні та її інтеграції в європейський цифровий простір.

**Висновки.** У цілому, електронне урядування в Україні розглядається як стратегічно важливий елемент для досягнення гармонійної інтеграції в глобальний інформаційний простір, а розглянуті інструменти свідчать про зростання технологічного прогресу у сфері публічного управління. Можна стверджувати, що перспективи розвитку інструментів електронного урядування в Україні мають позитивні тенденції, оскільки це обумовлено внутрішніми та зовнішніми факторами.

З одного боку, на внутрішньому рівні існують проблеми із технологічним рівнем, телекомунікаційною інфраструктурою, недостатньою нормативно-правовою базою, а також низькою кадровою експертизою, що значно ускладнює ефективне впровадження інструментів е-урядування. З іншого боку, на зовнішньому рівні соціокультурний контекст, включаючи готовність громадськості та довіру до технологій, впливає на розвиток електронних інструментів. Позитивне ставлення українців до е-послуг, яке підтверджується користуванням платформи "Дія", свідчить про успішний шлях у цьому напрямку. Зовнішні чинники також включають політичні події та міжнародну підтримку, що визначають цифровізацію як ключовий компонент стійкості та спроможності України.

Загальна рефлексія вказує на потребу подолання внутрішніх викликів для забезпечення успішного розвитку е-урядування, а також на продовження позитивного впливу зовнішніх факторів, що сприяють інтеграції України у світовий цифровий простір.

#### **Список використаних джерел:**

1. Державний реєстр. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Державний\\_реєстр](https://uk.wikipedia.org/wiki/Державний_реєстр).

2. Дії 3 роки. Як Україна отримала місце у світовій історії цифровізації?. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2023/02/14/697034/>.

3. Електронне урядування. URL : [https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронне\\_урядування](https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронне_урядування).
4. Інтерв'ю Голови Державного агентства з питань електронного урядування Олександра Риженка для ІА «УКРІНФОРМ». / Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/intervyu-goloviderzhavnogo-agentstva-z-pitan-elektronnogouryaduvannya-oleksandra-rizhenka-dlya-ia-ukrinform>.
5. Мазур О. Г. Сучасні тенденції упровадження електронного урядування в публічному управлінні: зарубіжний досвід / О. Г. Мазур // Аспекти публічного управління. 2019. Т. 7. № 12. С. 147–156.
6. Нові діджитал-можливості під час війни. URL : [https://www.rada.gov.ua/news/news\\_kom/233872.html](https://www.rada.gov.ua/news/news_kom/233872.html).
7. Проблеми надання електронних послуг в Україні. URL : <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/261825/258229>.
8. Скільки виграють українські дівчата від вступу на ІТ-спеціальності?. URL : [https://ces.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/ДІВЧАТА-В-ІТ\\_записка-3.pdf](https://ces.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/ДІВЧАТА-В-ІТ_записка-3.pdf).
9. Стан та перспективи розвитку електронного урядування в публічному управлінні України. URL : [https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/3/EV20203\\_118-125.pdf](https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/3/EV20203_118-125.pdf).
10. Україна ввійшла до двадцятки країн з найдешевшим мобільним інтернетом. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/33065/2023-09-27-ukraina-vviyshla-do-dvadtsyatky-krain-z-naydeshevshym-mobilnym-internetom/>.
11. Цифрова трансформація економіки України в умовах війни. URL : <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/tsyfrova-transformatsiya-ekonomiky-ukrayiny-v-umovakh-viyny-lypen-2023>.
12. Цифровізація сьогодні є найкращим прикладом стійкості та спроможності української держави. URL : [https://www.rada.gov.ua/news/news\\_kom/233872.html](https://www.rada.gov.ua/news/news_kom/233872.html).
13. Що таке електронна послуга?. URL : <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga>.
14. E-GovernmentDevelopmentIndex. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>.
15. GartnerAnnouncestheTop 10 GovernmentTechnologyTrendsfor 2023. URL: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-04-17-gartner-announces-the-top-10-government-technology-trends-for-2023>.

#### References:

1. State register. URL : [https://uk.wikipedia.org/wiki/Державний\\_](https://uk.wikipedia.org/wiki/Державний_).
2. Actions 3 years. How did Ukraine get a place in the world history of digi-

talization? URL : <https://www.epravda.com.ua/columns/2023/02/14/697034/>.

3. E-governance. URL : [https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронне\\_урядування](https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронне_урядування).

4. Interview with Oleksandr Ryzhenko, Head of the State Agency for E-Governance, for the UKRINFORM news agency. The only web portal of the executive authorities of Ukraine. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/intervyugoloviderzhavnogo-agentstva-z-pitan-elektronnogouryaduvannya-oleksandra-rizhenka-dlya-ia-ukrinform>.

5. Modern trends in the introduction of e-government in public administration: foreign experience / O. Mazur // Aspects of public administration. 2019. VOL. 7. NO. 12. PP. 147-156.

6. New digital opportunities during the war. URL : [https://www.rada.gov.ua/news/news\\_kom/233872.html](https://www.rada.gov.ua/news/news_kom/233872.html).

7. Problems of providing electronic services in Ukraine. URL : <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/261825/258229>.

8. How much will Ukrainian girls benefit from entering IT specialties? URL : [https://ces.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/ДІВЧАТА-В-ІТ\\_записка-3.pdf](https://ces.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/ДІВЧАТА-В-ІТ_записка-3.pdf).

9. State and prospects of e-government development in public administration of Ukraine. URL : [https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/3/EV20203\\_118-125.pdf](https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/3/EV20203_118-125.pdf).

10. Ukraine is among the twenty countries with the cheapest mobile Internet. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/33065/2023-09-27-ukraina-vviyshla-dodvadtsyatky-krain-z-naydeshevshym-mobilnym-internetom/>.

11. Digital transformation of Ukraine's economy in times of war. URL : <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/tsyfrova-transformatsiya-ekonomiky-ukrayiny-v-umovakh-viyny-lypen-2023>.

12. Digitalization is the best example of the resilience and capacity of the Ukrainian state today. URL : [https://www.rada.gov.ua/news/news\\_kom/233872.html](https://www.rada.gov.ua/news/news_kom/233872.html).

13. What is an electronic service? URL : <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga>.

14. E-Government Development Index. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>.

15. Gartner announces top 10 government technology trends for 2023. URL : <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-04-17-gartner-announces-the-top-10-government-technology-trends-for-2023>.