

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра загальної економічної теорії та економічної політики

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

за бакалаврською програмою професійного спрямування

«Публічне управління та адміністрування»

на тему: «Технології електронного урядування в державному

**управлінні»**

**Виконала:**

студентка факультету економіки та управління

підприємництвом, 4 курс, група 14

Резекіна Світлана Володимирівна

**Науковий керівник:**

д.е.н., професор

Зверяков Михайло Іванович

м. Одеса - 2023

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана на кафедрі загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету Міністерства освіти і науки України.

**Керівник:** доктор економічних наук, професор

**Звєряков Михайло Іванович**

професор кафедри загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету, м. Одеса.

**Рецензент:** доктор економічних наук, професор

**Галицький О.М.**

професор кафедри економічної теорії і економіки підприємства Одеського державного аграрного університету.

Захист відбудеться 31 травня 2023 року о 9.00 годині на засіданні Державної кваліфікаційної комісії в Одеському національному економічному університеті за адресою: 65082 м. Одеса, вул. Преображенська, 8.

З кваліфікаційною роботою можна ознайомитися на кафедрі загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету за адресою: 65082 м. Одеса, вул. Преображенська, 8, ауд. 315.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** кваліфікаційної роботи обумовлена тим, що у галузі інформаційних технологій відбувся значний прогрес завдяки стрімкому розвитку електронно-обчислювальної техніки, завдяки якому акцентувалася увага на розвитку інформаційних технологій. Сучасний підхід до організації та управління вимагає достовірної, своєчасної та доступної інформації, яку можливо отримати в будь-який час, завдяки впровадженню інформаційно-телекомунікаційних технологій, які сприяють формуванню електронних інформаційних ресурсів і ефективного їх використання.

**Об'єктом дослідження** є електронне урядування, як модель державного управління при зростаючому значенні ІКТ в розвитку основних сфер життєдіяльності сучасного суспільства та пріоритетних напрямків державної політики на всіх рівнях влади: державної, регіональної та муніципальної.

**Предметом дослідження** є технології електронного урядування в державному управлінні та можливості їх впровадження в Україні.

**Мета кваліфікаційної роботи** полягає у розгляді та аналізі концептуальних основ публічного управління в епоху інформатизації та комп'ютеризації, зокрема в Україні, в умовах сучасних глобалізаційних викликів та трансформаційних процесів.

Відповідно до поставленої мети визначено **наступні завдання кваліфікаційної роботи:**

1. Розкрити сутність та актуальність впровадження електронного урядування.
2. Проаналізувати технології розвитку електронного урядування та електронної демократії.
3. Визначити адекватне співвідношення об'єктів та суб'єктів системи електронного урядування посилаючись на загальноприйнятий світовий досвід.
4. Дослідити можливість використання в Україні світового досвіду нової форми організації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування та інші.

**Методи дослідження.** Методологічною основою кваліфікаційної роботи є діалектичний метод, як загальний спосіб наукового пізнання соціально-економічних явищ та процесів електронного урядування в державному управлінні. Для аналізу виникнення та функціонування електронного урядування використовувалися методи порівняння, системного підходу, аналізу і синтезу. Теоретичні положення та висновки, що надаються в роботі, обґрунтовуються на принципах діалектичної логіки. Поряд з теоретичним методом в роботі використовується і кількісний аналіз матеріалів. В ході аналізу порівнюються фактичні дані і на цій основі зроблені практичні висновки і пропозиції щодо розвитку електронного урядування в державному управлінні в Україні.

**Структура і обсяг роботи.** Відповідно до мети, завдань та логіки дослідження, кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, які поділяються на дев'ять параграфів, висновків, переліку використаних джерел та додатків. Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 74 сторінках друкованого тексту. Список використаних джерел містить 42 найменування.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

*У вступі* обґрунтовано актуальність теми кваліфікаційної роботи, визначено її мету, об'єкт і предмет дослідження, охарактеризовано практичне значення.

У першому розділі – **«ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ»** розкрито теоретичні засади розвитку електронного урядування й електронної демократії, сутність та актуальність впровадження в діяльність органів публічного управління та адміністрування електронного урядування, розкрито принципи створення та сфери застосування електронних інформаційних ресурсів, проаналізовано інформацію щодо досвіду розвинених країн у наданні електронних державних послуг.

Під електронним урядуванням розуміється організація державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекокомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Під інформаційною системою «електронний уряд» розуміється система збирання, введення, пошуку, оброблення, збереження та виведення на вимогу користувача згідно визначених критеріїв інформаційних ресурсів, що покликана забезпечити надання органами влади послуг фізичним та юридичним особам, а також їх інформування про роботу державних органів.

Головним державним органом України з питань електронного урядування є Міністерство цифрової трансформації України.

Електронне урядування розглядають на трьох рівнях: концептуальному, як інноваційну модель політико-адміністративного управління; процесному – через сукупність функціональних можливостей; технічному – через ряд інструментів, технологій та засобів передачі інформації.

Так, як електронне урядування не може існувати у середовищі, де нехтуються права, обов'язки та можливості громадян тому воно пов'язане з важливим поняттям електронної демократії. Електронна демократія, в свою чергу, базується на принципах відкритості, прозорості, рівності, а її основною суттю є максимальне розширення участі громадян у вирішенні суспільно-важливих питань через використання електронних технологій.

В першу чергу тут розглянуто поняття, сутність та актуальність впровадження електронного урядування, описано різні підходи науковців до визначення поняття «електронне урядування», визначено мету створення інформаційної системи «електронний уряд», охарактеризовано завдання впровадження електронного урядування та його механізми, зазначено актуальність впровадження електронного урядування у сферу державного управління.

Концепція створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів є важливою умовою розвитку інформаційного суспільства та становлення електронної демократії. Метою концепції

є формування підходів до створення, впровадження та функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

В умовах глобалізації та інформатизації суспільства питання оперативного та вільного доступу до інформації, відкритого діалогу між державою та громадськістю є особливо актуальним. Запровадження електронного урядування включає спрощення системи надання послуг громадянам, усуваються непотрібні рівні для прийняття рішень у системі державних органів, відкривається доступ для громадян, бізнесу та інших структур до інформації та потрібних служб. Відбувається сприяння розвиткові виконавчих процесів в інститутах влади, покращується підзвітність та прозорість, знижується рівень витрат за рахунок інтеграції та видаленню дублюючих систем. При впровадженні електронного урядування в Україні буде забезпечено якісно новий рівень управління державою та суспільством, зміцниться довіра до держави та її політики, буде досконалішою взаємодія між органами державної влади та місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

В подальшому в кваліфікаційній роботі розкрито основні принципи цієї взаємодії такі, як: правова основа для обміну електронною інформацією між електронними інформаційними системами та базами даних державних органів; забезпечення захисту персональних даних та державних інформаційних ресурсів; обґрунтованість принципів, підходів, технологій та продуктів, що використовуються в рамках реалізації концепції та інші.

Також у роботі зазначено нормативно-правове забезпечення формування, використання та захисту національних інформаційних ресурсів зокрема: Закон України «Про національну програму інформатизації», «Про інформацію», «Про захист інформації в автоматизованих системах» та інші основні положення державної політики такі, як Концепція формування системи національних ресурсів та Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів. Визначено пріоритети використання інформаційних ресурсів у діяльності органів державної влади та шляхи їх впорядкування. Проаналізовано переваги використання інформаційних ресурсів та проблеми їх захисту. Особлива увага до питань інформаційної безпеки обумовлена тим, що у більшості індустріально розвинених країн проводяться дослідження та розробки нової інформаційної зброї, що потенційно загрожує безпосереднім контролем над інформаційними ресурсами держави. Також глобального характеру набули інформаційні загрози в науково-технологічній сфері від феномену транскордонного переміщення інтелектуальних ресурсів до міжнародних систем спостереження, аналізу та прогнозування тенденцій науково-технологічного розвитку в різних країнах з метою доступу до конфіденційних баз і банків даних.

Обґрунтовано перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів, проаналізовано визначення єдиних правил та вимог до створення, забезпечення захисту інформації, запровадження міжвідомчої електронної взаємодії. Також в роботі описано поділ національних інформаційних ресурсів за рівнями важливості.

В завершенні першого розділу проаналізовано досвід роботи органів публічного управління та адміністрування розвинених країн у наданні електронних державних послуг, зазначено принципові положення зарубіжного досвіду такі, як:

зосередженість на дійсних потребах громадян і бізнесу; оптимізація процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацювання механізмів електронної демократії; урахування специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення, зосередженість уваги на найбільш болючих темах суспільства; реалізація механізмів, що забезпечують захист прав особистості; оптимізація структури державного апарата і всієї системи державного управління та інші. Проаналізовано шляхи впровадження та способи вирішення проблем з якими зіткнулись розвинені країни. Серед країн, що аналізувалися у кваліфікаційній роботі, було обрано такі держави як: Данія, Естонія, Швеція, Угорщина, Польща та Об'єднані Арабські Емірати.

У другому розділі – **«АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ»** - зроблено аналіз технологій розвитку електронного урядування та електронної демократії. Тут розглянуто як органами публічного управління та адміністрування в Україні використовуються, або можуть бути використані інформаційно-комунікаційні технології електронного урядування та електронної демократії, зазначаються стратегічні інформаційні ресурси (хмарні технології, мобільні технології, Інтернет речей та розумні технології). Надаються їх характеристики та сервісні моделі SaaS, PaaS та IaaS, описуються складові їх технологічних основ. Описується розгортання хмар, як: приватні, публічні, гібридні та хмари спільнот..

Також у даному розділі зазначено переваги реалізації «мобільного уряду» в органах публічної влади такі, як: підвищений комфорт і гнучкість звернення громадян до його послуг; можливість звернення до уряду для значно більшої аудиторії громадян, ніж та, що може направити свої запити тільки через інфраструктуру фіксованої мережі. Описана глобальна технологія BYOD, яка полягає у збільшенні продуктивності працівників та розширенні можливостей сумісної роботи, тобто дана технологія забезпечить використання особистих мобільних терміналів у робочому процесі. Описано головні технології Інтернет речей серед яких: безпека, аналітика, управління «речами», мережа для ближнього зв'язку, глобальна мережа з низькими витратами енергії, процесори до «речей» та інші. Також описано запровадження хмарних та мобільних технологій, що створює підґрунтя для реалізації проектів електронного урядування та забезпечує більшу доступність до державних послуг, а також зменшує витрати на обслуговування і утримання державних інформаційних ресурсів.

Серед організаційних технологій розвитку електронного урядування та електронної демократії для реалізації громадських проектів мобілізації людських ресурсів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій описано групи Сорсинг- і Крауд- та надано характеристики їх видів: аутсорсинг, косорсинг, інсорсинг та краудсорсинг. Також надано характеристики організаційних технологій електронного урядування та електронної демократії у сфері публічного управління таких, як: «стартапи», «ІТ-інкубатори», «хакатони», «спільноти практик» та «коворкінг». Узагальнюючи можна сказати, що впровадження відкритих інновацій сприяє інтеграції громадян до системи управління публічного сектору.

В подальшому у цьому розділі проводиться аналіз сучасних тенденцій розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, зазначається потреба у переході органів публічного управління та адміністрування в Україні до «цифрового суспільства».

Розглядається впровадження ініціативи щодо трансформації державних організацій через цифровізацію за рахунок наступних стратегічних технологій: «цифрове» робоче місце; відкриті дані; електронна ідентифікація громадян; повсюдна аналітика; «цифрові» державні платформи; блокчейн та інші. Створення потенціалу для розвитку електронного урядування має важливе значення так, як цифрова трансформація уряду пов'язана як із інтеграцією технологій в систему управління, так і зі змінами свідомості держслужбовців, яка має вирішальне значення. В роботі також описано проведення дослідження департаментом з економічних і соціальних питань ООН, що оцінюють рівень розвитку електронного урядування держав та ефективність електронного державного управління при наданні державних послуг. В цілому дослідження ООН «Електронний уряд 2020. Цифровий уряд в десятилітті дій по досягненню сталого розвитку» підтверджує позитивний зв'язок між рівнем доходів країни та рівнем успіху в розвитку електронного урядування. Проведені дослідження надають можливість виявити ефективні моделі розвитку електронного державного управління в діяльності органів публічного управління та адміністрування, розкрити потенціал інформаційно-комунікаційних технологій, який ще не використовується у повному обсязі в електронному урядуванні країни. Наведено індекс розвитку електронного урядування, що базується на середньозваженому значенні трьох стандартних індексів як: Індекс телекомунікаційної інфраструктури, Індекс людського капіталу та Індекс онлайн-послуг. Також у кваліфікаційній роботі проаналізовано рейтинги країн світу за кожним видом дослідження по даним глобального звіту 2020 – 2021 років та описано оцінки України по кожному виду дослідження та надано висновки.

У третьому розділі – **«ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»** - розкриваються тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в діяльність органів публічного управління та адміністрування в Україні. Описано базовий перелік інструментів електронної демократії в Україні до якого входять: електронне звернення, електронні петиції, електронні консультації та громадський бюджет. Надано їх характеристики. Також у роботі зазначено перспективи впровадження електронного урядування в Україні серед яких: розвиток інфраструктури, підвищення ефективності державної служби, перехід до максимального використання мобільних пристроїв, формування цифрової економіки та інші. При цьому головною метою залучення громадян в практику електронного урядування є підвищення життя населення.

Наступним етапом в даному розділі є висвітлення стану інформаційно-аналітичної діяльності в органах державної влади. Перелічено напрямки опрацювання інформації інформаційно-аналітичними службами серед яких: реалізація Законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів; діяльність народних депутатів України; діяльність політичних партій та громадських об'єднань, проведення місцевих виборів та інші важливі події суспільно-політичного життя; соціально-економічний розвиток та інші. Зазначено спрямування їх цілей таких, як: залучення громади до управління в регіоні; взаємодія органів місцевої влади та місцевого населення; постійна комунікація місцевої влади та громади для швидкого реагування на зміни в регіоні та інші. Також у роботі виділено найбільші центри аналітичної служби такі, як служби Секретаріату Президента України,

Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України. Зазначено про аналітичну інформацію яку готують у Національному інституті стратегічних досліджень, в Українському центрі економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова, у Службі інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади. Розглянуто інформаційно-аналітичні структури які функціонують у складі вище перелічених служб. У підсумку зазначається, що необхідною умовою для підвищення ефективності роботи аналітичних та інформаційно-технологічних служб є узгоджені рішення як на державному, так і на міжрегіональному рівні. А координація подальшого розвитку та використання інформаційно-комунікаційних систем, що складають елементи єдиного інформаційно-аналітичного простору органів державної влади є достатньо важливою.

Крім того, у даному розділі розкриваються тенденції розвитку інформаційних технологій у сфері надання державних публічних послуг, зокрема зазначено розбудову системи електронних сервісів таких як: Єдиний державний портал адміністративних послуг, Кабінет електронних сервісів, Он-лайн будинок юстиції, Портал державних послуг iGov та інші. Створено перелік державних електронних інформаційних ресурсів (НРІР), що призначений для надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних. Даний портал надає доступ до інформації органів влади з можливістю її наступного використання. Його створено за сприяння Міністерства цифрової трансформації на вимогу Закону України «Про доступ до публічної інформації» та постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних».

В результаті проведеного аналізу у кваліфікаційній роботі були визначені напрямки та обґрунтовані перспективи подальшого розвитку інформаційних технологій у сфері надання державних публічних послуг в Україні, розглянуто можливості застосування наявних порталів.

Також у роботі описано створення в Україні нового потужного ІТ-хабу «Дія City», що вдосконалисть процес надання державних адміністративних послуг; поєднуватиме розвиток інвестицій; сприятиме розробці новітніх технологій, які будуть задовольняти стрімкий розвиток бізнесу у сфері інформаційних технологій та сприятиме створенню нових робочих місць. Також надано основні напрямки розвитку даного проекту та зазначено, що він сприятиме розвитку інвестицій та впровадженню нових технологій, які задовольнятимуть стрімкий розвиток бізнесу в сфері інформаційних технологій.



## ВИСНОВКИ

За результатами проведеного аналізу в кваліфікаційній роботі були зроблені наступні висновки та пропозиції.

Перехід України до світового рівня в публічному управлінні надасть можливість побудувати нову демократичну державу. Наша держава, на даний час, має недосконалу систему електронного урядування – має місце істотне відставання України від світових інновацій у даній сфері не лише серед розвинених країн, але й багатьох країн, що розвиваються. Електронне урядування виступає як важливий елемент демократії в інформаційному суспільстві, який здатний забезпечити не лише інноваційний розвиток держави та поліпшити суспільні відносини, а й позитивно вплинути на ефективність, прозорість та підзвітність демократичних інститутів. Упровадження електронної демократії у всі сфери життя надає значні переваги та посилює демократію, оптимізує публічні процеси.

Тому Україні потрібно сформувати та реалізувати ефективну державну політику у сфері впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність органів публічного управління та адміністрування, а також створити національну інформаційну інфраструктуру задля подолання цифрової нерівності. Адже подолання цифрової нерівності являється істотною умовою для активізації участі громадян в управлінні державою, подоланні соціально-економічної нерівності населення, покращенні можливостей в освіті, охороні здоров'я, у працевлаштуванні, культурі та дозвіллі.

У світі, останнім часом, простежується тенденція до розвитку транскордонних цифрових послуг та глобального урядування, тому майбутнє електронне урядування пов'язане з розробленням динамічної, всеосяжної стратегії та партнерських відносин як між державами, так і не державними організаціями. В цих умовах основним завданням є перехід нашої держави до інноваційного типу розвитку з метою завершення структурної перебудови та прискорення темпів впровадження новітніх технологій за рахунок чого буде досягнуто повний перехід електронного урядування у цифровий формат.

## АНОТАЦІЯ

Резекіна С. В., «Технології електронного урядування в державному управлінні».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавра» зі спеціальності «281 Публічне управління та адміністрування» за бакалаврською програмою професійного спрямування «Публічне управління та адміністрування». – Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2023 рік.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – електронне урядування, як модель державного управління при зростаючому значенні ІКТ в розвитку основних сфер життєдіяльності сучасного суспільства та пріоритетних напрямків державної політики на всіх рівнях влади: державної, регіональної та муніципальної.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поняття «електронні інформаційні ресурси», «електронне урядування», «електронна демократія» та «інформаційно-комунікаційні технології».

Проаналізовано тенденції впровадження та розвитку інформаційних технологій, електронного урядування та електронної демократії.

За результатами проведеного дослідження визначено основні напрямки та перспективи подальшого розвитку електронного урядування та електронної демократії в Україні. Запропоновано методи прискорення розвитку інформаційного простору та електронного урядування.

**Ключові слова:** електронний інформаційний ресурс, електронне урядування; електронна демократія; інформаційно-комунікативні технології; цифровізація; e-Government; розвиток інформаційних технологій.

## ANNOTATION

Rezekina S.V., “E-government technologies in public administration”.

Qualification work for a bachelor’s degree in the specialty “281 Public Administration and Management” under the bachelor’s program of professional direction “Public Administration and Management”. – Odesa National Economic University. Odesa, 2023.

The bachelor’s qualification work consists of three sections. The area of study is e-government as a model of public administration with the growing importance of ICT in the development of the main aspects of modern society and priority areas of state policy at all levels of government: state, regional and municipal.

The study examines the theoretical aspects of the such concepts as “electronic information resources”, “e-government”, “e-democracy” and “information and communications technologies”.

It was analysed the trends in the introduction and development of information technologies, e-government and e-democracy.

Based on the results of the study, the main directions and prospects for further development of e-government and e-democracy in Ukraine are identified. Methods of accelerating the development of information space and e-government are proposed.

**Keywords:** electronic information resource; e-democracy; information and communications technologies; digitalisation; e-Government; development of information technologies.