

СОЦІАЛЬНА ІНФОРМАТИКА

УДК 316.77:[351.077:004](477)

DOI <https://doi.org/10.32838/2710-4656/2022.1-3/45>

Бондаренко І. С.

Запорізький національний університет

Санакоєва Н. Д.

Запорізький національний університет

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ВИМІРИ ВІТЧИЗНЯНОЇ МОДЕЛІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

У статті досліджуються історичні етапи розвитку системи електронного урядування в Україні. Водночас у розвідці вітчизняний досвід розбудови електронного урядування оцінюється у контексті світових тенденцій залучення інформаційно-комунікаційних технологій до процесів державного управління. Авторки статті стверджують, що наразі більшість систем державного управління націлені на розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, які постають концептуальним виміром електронної демократії. Основною соціальною місією / філософією Е-урядування та Е-демократії постає економія часу, зусиль, витрат (а в умовах поширення коронавірусної інфекції COVID-19 і збереження життя) бенефіціарів (громадян, державних і приватних організацій) у процесі отримання необхідних державних послуг. Роль та успішне впровадження електронного урядування у будь-яку систему державного управління потребує вивчення конкретних етапів його розвитку. Авторки, спираючись на солідний фактологічний матеріал, визначають декілька моделей електронного урядування, реалізованих у різних країнах. В умовах соціального дистанціювання й карантинних заходів цифрові ініціативи постають життєво важливим інструментом для вирішення проблем ізоляції, інформування й залучення спільноти до співпраці з органами державного управління. Основним висновком розвідки постає теза, що централізована й уніфікована система електронного урядування значно удосконалює процеси й процедури взаємодії влади й суспільства, підвищує якість надання державних послуг і, зокрема, модифікує соціокультурний статус феномена інформація.

Ключові слова: електронна демократія, електронне урядування, публічна влада, інформаційне суспільство, інформаційно-комунікаційні технології, соціальні комунікації.

Постановка проблеми. У 2020 році відбулися трансформаційні зміни у глобальному розвитку, спричинені пандемією COVID-19. В умовах соціального дистанціювання й карантинних заходів цифрові ініціативи постають життєво важливим інструментом для вирішення проблем ізоляції, інформування й залучення спільноти до співпраці з органами державного управління. Уряди провідних країн світу вивчають нові способи взаємодії й надання відкритої й актуальної інформації населенню щодо поширення коронавірусної інфекції, запроваджують оптимальні програми розвитку малого бізнесу й соціальної підтримки громадян. Тотальне залучення інформаційно-комунікаційних технологій до процесів державного управління

постає основним чинником функціонування ефективної програми електронного урядування. Централізована й уніфікована система електронного урядування значно удосконалює процеси й процедури взаємодії влади й суспільства, підвищує якість надання державних послуг і, зокрема, модифікує соціокультурний статус феномена інформація. Отже, основною метою електронного урядування є створення нової динамічної платформи взаємодії органів публічної влади і громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До проблем вивчення електронного урядування як інформаційно-комунікаційної моделі державного управління неодноразово зверталися українські вчені, зокрема, С. Барегамян [1], В. Дреш-

пак [2], А. Константинівська [3], Ю. Мохова [4], А. Семенченко [2], Ю. Соломко [5]. Електронне урядування ставало об'єктом дослідження закордонних науковців – Д.-Я. Кіма та Дж. Гранта [8], К. Лейн та Ч. Лі [9], К. Реддіка [10] та ін.

Постановка завдання. Запровадження програми електронного урядування в Україні постає першорядним завданням державних органів управління, оскільки від показників єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування з громадянами й суб'єктами господарювання залежить реформування суспільно-економічної системи у цілому, а також підвищення конкурентоспроможності країни. У розрізі проблематики дослідження нам імпонує позиція К. Реддіка щодо продукування урядами країн більш нових і креативних підходів до електронного обслуговування громадян та розширення свободи інформації [10].

Виклад основного матеріалу. Починаючи з 2001 р., Департамент ООН з економічних і соціальних питань (UN DESA) щорічно публікує дослідження рівня розвитку електронного урядування (E-Government) – «United Nations E-Government Survey». Воно постає єдиним глобальним звітом, що надає об'єктивний зріз динаміки електронного урядування у 193 державах-членах ООН, зосібна, оцінюється ефективність електронного управління під час надання різноманітних державних послуг, виявляються моделі розвитку й ефективності електронного державного управління, а також визначаються країни й регіони з критичним показником задіяння інформаційно-комунікаційних технологій та Е-урядування. Слід зауважити, попри позитивну світову динаміку розвитку Е-демократії й Е-урядування, ця сфера потребує безпрецедентного захисту інформаційних ресурсів. Мається на увазі ескалація загроз у просторі кібербезпеки – урядової програми захисту комп'ютерних систем, мереж і програм від цифрових атак. Так, в Україні з 2016 р. діє Стратегія кібербезпеки, завданням якої постає посилення спроможностей суб'єктів сектору безпеки й оборони для забезпечення ефективної боротьби із кіберзагрозами воєнного характеру, кібершпигунством, кібертероризмом і кіберзлочинністю.

Дотепер Україна дещо відстає від світових темпів розвитку електронного урядування й електронної участі громадян у державотворенні. Так, за даними United Nations E-government Survey, протягом останніх 17 років наша країна демонстру-

вала такі показники цифрової трансформації державного управління –E-Government Development Index: 2003 р. – 54 місце у світовому рейтингу (індекс розвитку е-урядування (далі Index – авт.) – 0,46167); 2004 р. – 45 місце (Index – 0,53255); 2005 р. – 48 місце (Index – 0,54561); 2008 р. – 41 місце (Index – 0,57208); 2010 р. – 54 місце (Index – 0,51808); 2012 р. – 68 місце (Index – 0,56530); 2014 р. – 87 місце (Index – 0,50316); 2016 р. – 62 місце (Index – 0,60756); 2018 р. – 82 місце (Index – 0,61650); 2020 р. – 69 місце (Index – 0,71190) [12]. Високим показником розвитку е-урядування є коефіцієнт EGDI, що варіюється від 0,75 до 1,00. Зауважимо, у процесі дослідження до уваги бралися 3 виміри ефективності електронного урядування: 1) обсяг і якість онлайн-послуг (Online Service Index, OSI); 2) статус розвитку телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index, ТІІ); 3) людський капітал (Human Capital Index, HCI).

Важливим параметром оцінки рівня розвитку електронного урядування постають показники електронної участі. Терміном «e-participation» позначається використання онлайн-сервісів для надання публічної інформації («обмін електронною інформацією»), взаємодія із зацікавленими сторонами («електронна консультація») й участь громадян у прийнятті важливих суспільних рішень («прийняття електронних рішень»). Зауважимо, програма електронної участі є частиною електронної демократії, що базується на активному використанні інформаційно-комунікаційних технологій органами державного управління, мас-медіа, політичними партіями, організаціями громадянського суспільства, міжнародними урядовими організаціями або громадянами й виборцями у межах реалізації будь-якого суспільно значущого проєкту.

За даними United Nations E-government Survey, протягом останніх 17 років наша країна демонструвала такі показники електронної участі – E-Participation Index: 2003 р. – 24 місце у світовому рейтингу (Index – 0,39660); 2004 р. – 24 місце (Index – 0,34426); 2005 р. – 28 місце (Index – 0,36507); 2008 р. – 14 місце (Index – 0,56818); 2010 р. – 48 місце (Index – 0,25714); 2012 р. – 83 місце (Index – 0,15790); 2014 р. – 77 місце (Index – 0,43137); 2016 р. – 32 місце (Index – 0,74576); 2018 р. – 75 місце (Index – 0,68540); 2020 р. – 46 місце (Index – 0,80950) [12].

До найбільш успішних країн у галузі розвитку електронного урядування стабільно входять Данія, Південна Корея, Естонія, Фінляндія, Австралія, Швеція, Сполучене Королівство Великої Британії й Ірландії, Нова Зеландія, Сполучені

Штати Америки, Нідерланди, Сінгапур, Ісландія, Норвегія і Японія.

Україна, поряд з Вірменією, Азербайджаном, Грузією, Угорщиною, Ісламською Республікою Іран, Киргизстаном, Республікою Філіппіни, Шрі-Ланкою, попри високі показники людського капіталу не досягає найвищого рівня е-урядування через недостатньо розвинену телекомунікаційну інфраструктуру (відображено в балах ТІІ у діапазоні від 0,5289 до 0,7475) [7, с. 21]. Ба більше, наша держава не входить до тих 33 європейських країн, що мають найвищі показники EGDІ (причому, Естонія у цьому рейтингу посідає 2 місце, Польща – 16, Білорусь – 25) [7, с. 51].

Зауважимо, розвиток е-урядування постає пріоритетним завданням політичного курсу держав, однак основна увага надається національним програмам цифрової трансформації уряду. Органи державної влади більшості країн світу використовують цифрові технології для інноваційного перетворення управлінських методів, обміну інформацією, прийняття рішень, надання «безконтактних» державних послуг, а також для взаємодії й партнерства з громадянами щодо подальшого розвитку країни.

Так, за даними United Nations E-government Survey, серед 193 країн-членів ООН найбільш поширеними транзакційними онлайн-послугами, що надаються державами, є реєстрація комерційної діяльності (станом на 2020 р. надається у 162 державах), заяви щодо вакансій в органах державного управління (156 держав), заява на ліцензію щодо ведення комерційної діяльності (151 держава), заява на свідоцтво про народження (147 держав), заява на свідоцтво про шлюб (146 держав), оплата комунальних послуг (145 держав), заява на водійське посвідчення (144 держави), подача податку на прибуток (143 держави), заява на дозвіл будівництва (136 держав), заява на засвідчення особи (135 держав), оплата штрафів (115 держав), заяви на програми соціального захисту (113 держав), заяви до поліції (90 держав) [7, с. 26]. Водночас у світі зросла частка країн (66 %), у яких уряди використовують мобільні додатки або SMS для оновлення публічної інформації щодо питань освіти, працевлаштування, охорони здоров'я, екологічної ситуації, соціального захисту і правосуддя.

Отже, визначимо основні параметри концепту електронного / цифрового урядування:

1) цифрове урядування – це засіб оптимізації надання державних послуг, максимізація залучення спільноти до державотворення, прозорість, підзвітність й інклюзивність влади;

2) Е-урядування – це використання державним сектором інформаційно-комунікаційних технологій з метою оптимізації надання інформації й адміністративних послуг, заохочення участі громадян у процесі прийняття рішень та підвищення відповідальності уряду, його прозорості й ефективності;

3) Е-урядування – це використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) з метою оптимізації державного менеджменту, створення спрощеної онлайн-моделі надання державних послуг, розширення доступу громадян до публічної інформації;

4) Е-урядування – це інструмент громадської взаємодії, засіб взаємозв'язку між органами публічної влади й громадянами суспільства;

5) Е-урядування – це зручний спосіб надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, доступу до публічної інформації, звернень громадян у режимі 24/7;

6) Е-урядування – це фундаментальна трансформація виробничих процесів надання державних послуг, що призводить до разючих змін у взаємовідносинах державних органів з громадянами, бізнесом та іншими урядами;

7) Е-урядування – це нові стилі управління, нові способи обговорення й прийняття рішень щодо політики й інвестицій, нові шляхи доступу до освіти, нові способи суспільного діалогу;

8) Мобільний уряд / М-уряд (M-government) – це використання бездротових технологій – стилізованих / мобільних телефонів, ноутбуків, кишенькових персональних комп'ютерів для пропозиції й надання державних послуг. М-уряд постає частиною електронного урядування.

Наразі ООН визначила 9 ключових компонентів переходу урядування на цифрові технології: перспективи, лідерство, світогляд: зміцнення трансформаційного лідерства, зміна мислення й цифрового потенціалу на індивідуальному рівні; інституціональні й регуляторні рамки: створення комплексної інституціональної екосистеми на основі всеосяжної нормативно-правової бази; організаційна структура й культура: трансформація організаційної структури й культури суспільства – правила соціальної комунікації й поведінки; системне мислення й інтеграція: сприяння системному мисленню й розробці інтегрованих підходів до формування політики й надання публічних послуг; управління даними: забезпечення стратегічного й професійного управління даними з метою формування політики відкритого доступу й використання публічної інформації;

інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура й доступність ІТ-технологій; ресурси: мобілізація стратегічних ресурсів й узгодження пріоритетів, планів і бюджету, що сприятимуть встановленню партнерських відносин між державною й приватним сектором; удосконалення системи державного управління: посилення потенціалу шкіл державного управління; соціетальний потенціал: розвиток людського капіталу й подолання цифрового розриву.

Кожна з країн з високим показником EGDІ демонструє інноваційний досвід розбудови е-урядування, який би міг стати частиною практики цифрової трансформації державного управління України. Так, стратегія цифровізації Данії орієнтована на створення централізованої інфраструктури ІКТ, що пов'язує національні урядові структури, органи місцевого самоврядування й муніципалітети з низкою важливих проєктів цифрової інфраструктури, повторного використання даних, захисту даних, цифрового добробуту. Данія пропонує різноманітні спеціалізовані портали для громадян і бізнесу, а також один національний портал охорони здоров'я. Нещодавно уряд розпочав низку більш конкретних цифрових стратегій, приміром, Національну стратегію штучного інтелекту.

Естонія вважається однією з найбільш динамічних країн у світі щодо цифрової трансформації державного управління. Естонці онлайн можуть реалізувати величезну кількість правовідносин, за винятком дуже небагатьох речей, приміром, реєстрації одруження / розлучення або продажу / покупки нерухомості. X-road – протокол багатоканального зв'язку, розроблений для надання онлайн-послуг, забезпечує функції ідентифікації, електронного голосування, електронного оподаткування й електронного бізнесу. Eesti.ee – єдиний дозвільний центр («one-stop shop») державної інформації й електронних послуг. Водночас уряд Естонії розробив Стратегію розвитку громадянського суспільства, яка залучає громадян до розробки політичних рішень і правових актів. Портал Громадської ініціативи (rahvaalgatus.ee) дає можливість писати пропозиції, проводити дискусії, складати й надсилати колективні петиції з цифровим підписом до парламенту Естонії.

Фінляндія має на меті розбудувати до 2023 року орієнтоване на людину цифрове (безпечне й етичне) суспільство з усіма публічними послугами, доступними у цифровому форматі. Уряд країни запровадив обов'язкову участь місцевих органів влади, муніципалітетів, бізнесу, ака-

демічної спільноти й організацій громадянського суспільства у програмах розвитку ефективної політики державного сектору. Органи державного управління Фінляндії згенерували централізований мультимедіальний портал «єдиного вікна», що уможливив рівний доступ кожного громадянина до цифрових технологій і державних послуг.

Швеція в останні роки значно розширила національну технічну інфраструктуру, а урядові програми цифрової трансформації зосереджені на п'ятих пріоритетах – цифрових навичках, цифрових інноваціях, цифровій безпеці, цифровому лідерстві, цифровій інфраструктурі. Government.se – офіційний національний портал, пов'язаний з низкою інших порталів і послуг електронного урядування. Портал OGD містить відкриті реєстри даних й публічної інформації, що сприяє прозорості діяльності органів державної влади. Уряд Швеції вважає штучний інтелект й ІТ-технології найважливішим каталізатором модернізації країни. Водночас орієнтиром діяльності уряду постає програма ООН Цілі сталого розвитку (The Sustainable Development Goals (SDG) 2030), боротьба зі зміною клімату і створення нових робочих місць.

Програма цифрової трансформації Нідерландів охоплює усі сектори економіки країни. Уряд розробив Цифрову стратегію (Digital Strategy), орієнтовану на розвиток ІКТ й управління державним сектором. Водночас у країні функціонує загальна інфраструктура ІКТ, яка оптимізує цифрові рішення на усіх інституційних рівнях. У Нідерландах запроваджена спеціальна нормативна база, що підтримує інвестиції в цифрову інфраструктуру, а також правовий масив, що захищає основні права людини й суспільні цінності. Уряд Нідерландів має централізований портал «єдиного вікна» («one-stop-shop»), у якому зосереджена інформація про державні послуги. Окремі вебсайти публічної влади пов'язані та доступні для електронної участі й електронних послуг. Міністерство внутрішніх справ Нідерландів працює спільно з муніципалітетами над створенням коаліції Blockchain для проєктування розумних міст з акцентом на зростанні суспільних цінностей.

Уряд України лише у 2016 р. виніс на порядок денний питання цифрової трансформації й висловив готовність до рішучих дій у подоланні електронної відсталості органів державного управління. Так, у Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2017) зауважувалося на недостатньому рівні єдиної координації, контролю і взаємодії замовників завдань і проєктів

у сфері інформатизації та розвитку електронного урядування; низькій якості управління розробленням, впровадженням, підтримкою функціонування та розвитком інформаційно-телекомунікаційних систем (бази даних, реєстри) і ресурсів (центри обробки даних, телекомунікаційні мережі тощо) органів влади; відсутності автоматизованого обміну даними й інтероперабельності між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади; недостатньому рівні інформаційної безпеки й захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади; низьких темпах запровадження електронних форм взаємодії між органами влади і фізичними та юридичними особами, зокрема надання електронних послуг і доступу до відкритих даних; неврегульованості питання електронної ідентифікації й автентифікації фізичних та юридичних осіб під час взаємодії з органами влади; цифровій нерівності у використанні інформаційно-комунікаційних технологій між органами влади на центральному та місцевому рівнях.

Концепція розвитку електронного урядування (2017) як нормативний документ уперше в історії державотворення України окреслила шляхи і способи розбудови цифрового суспільства й визначила основні принципи реалізації програми цифровізації країни – доступність і залучення громадян; відкритість і прозорість; довіра й безпека. Водночас український уряд поставив перед собою низку важливих завдань у царині модернізації державного управління шляхом реінжинірингу існуючих і проектування оновлених адміністративних процесів в органах влади:

1. Розвиток електронної взаємодії: запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; розвиток електронної взаємодії суб'єктів владних повноважень на базі системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; підключення базових державних реєстрів і баз даних, центрів надання адміністративних послуг, а також розвиток транскордонної електронної взаємодії.

2. Розвиток електронного документообігу: розвиток систем внутрішнього електронного документообігу в органах влади та системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; запровадження державного електронного архіву й електронних архівів органів влади і визначення порядку передачі електронних документів у державний електронний архів та порядку їх архівного зберігання.

3. Електронне урядування базовими галузями (зокрема, у сферах охорони здоров'я, екології та природних ресурсів, освіти і науки, соціального захисту, фінансової й бюджетної політики, охорони прав і свобод людини, організації влади) і підтримка пріоритетних реформ шляхом використання перспективних геоінформаційних технологій, Інтернету речей, технологій опрацювання даних великих обсягів (Big Data) і Blockchain з метою запровадження інформаційно-телекомунікаційних систем підтримки прийняття управлінських рішень й автоматизації адміністративних процесів.

Так, пріоритетними завданнями цифровізації галузі охорони здоров'я України постає створення базових медичних реєстрів; запровадження електронної медичної картки пацієнта й електронного рецепту; розвиток інтегрованих медичних інформаційних систем для автоматизації основних процесів роботи закладів охорони здоров'я, у тому числі реєстратури, лікарів, лабораторій, діагностування, звітності, управління, фінансування; розвиток телемедицини.

Останній проєкт набуває особливої значущості в умовах поширення коронавірусної інфекції й світового локдауну. Слід зауважити, що у світовій медицині паралельно використовуються поняття «телездоров'я» («telehealth») / «телемедицина» («telemedicine»). Телемедицина або медицина на відстані – це віддалена діагностика й лікування пацієнтів за допомогою телекомунікаційних технологій. Телемедицина охоплює використання технологій і телекомунікаційних систем для надання медичної допомоги пацієнтам, які географічно віддалені від лікаря.

Перші згадки про технології телемедицини з'являються у XIX ст. Так, у 1879 р. у спеціалізованому часописі «The Lancet» була розміщена інформація анонімного дописувача щодо випадку, коли лікар посеред ночі успішно поставив дитині діагноз за телефоном. У цьому ж випуску «The Lancet» обговорювався потенціал віддаленої допомоги пацієнтам. Під час громадянської війни у США програми телездоров'я спиралися на телеграфічну передачу інформації щодо списків смертності й медичної допомоги солдатам. Наразі у США існує окрема державна програма – Telehealth. На офіційному сайті проєкту (telehealth.hhs.gov) вказується: «Телездоров'я: турбота про здоров'я у безпеці вашої оселі. Незалежно від того, чи є Ви пацієнтом, який потребує медичної допомоги, або лікарем, який її надає, телездоров'я дозволяє нам залишатися на зв'язку – навіть у ситуації соці-

ального дистанціювання під час COVID-19» [11]. У нормативних документах Департаменту охорони здоров'я і соціальної служби США телездоров'я тлумачиться як «застосування електронної інформації й телекомунікаційних технологій для підтримки клінічної медичної допомоги на далеких відстанях, навчання пацієнтів і професійної медичної освіти, громадської охорони здоров'я й управління сектором охорони здоров'я. Технологіями телездоров'я постають відеоконференції, Інтернет, передача зображень, потокова передача мультимедіа, ефірний і бездротовий зв'язок». До цієї ж категорії відносяться технології mHealth (або мобільне здоров'я), відео- й аудіотехнології, цифрова фотографія, віддалений моніторинг пацієнтів (RPM), а також технології зберігання й пересилання.

На разі в Україні програма телемедицини не набула позитивної динаміки. На сайті Міністерства охорони здоров'я знаходимо лише побіжні згадки застосування принципів телездоров'я. Ба більше, в умовах пандемії коронавірусу ця вкрай важлива технологія надання медичної допомоги залишається зовсім незатребуваною.

Одним із основних завдань забезпечення розвитку електронного урядування в Україні є створення інформаційно-телекомунікаційних систем підтримки прийняття управлінських рішень у сфері екології й природних ресурсів, а саме: запровадження системи екологічного моніторингу; запровадження електронного інтегрованого дозволу у сфері екології та природних ресурсів; запровадження електронної системи водного балансу України. Слід наголосити, що урядом здійснені конкретні кроки щодо реалізації цих завдань. Так, на профільному сайті Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України розміщена інформація щодо функціонування державної системи моніторингу довкілля з посиланням на нормативно-правові документи й методичні рекомендації щодо інструментів вимірювання екоситуації. На офіційному веб-сайті Міністерства представлена зручна навігація щодо різнобічної інформації про актуальний стан довкілля у різних регіонах України. Причому, наявні розділи щодо системи державного моніторингу якості атмосферного повітря, стану атмосферного повітря, екологічного моніторингу в зоні АТО. Утім, у процесі роботи з цим сайтом нами були виявлені суттєві перешкоди у доступі до відкритих баз даних: по-перше, надається неактуальна (минулорічна) інформація щодо певних екологічних показників, по-друге, інформація подається у неадаптованому для різних груп насе-

лення форматі: незручна інфографіка, використання табличного процесора Microsoft Excel, який не пристосований до потреб людей з інвалідністю (це основна вимога до дизайн-системи державних сайтів України), по-третє, відсутні загальні експертні висновки щодо стану довкілля (не вказуються допустимі норми, а також наслідки впливу шкідливих речовин на організм людини). Тобто, спираючись на результати такого моніторингу, середньостатистичний громадянин не зможе реалізувати своє право на прийняття управлінських рішень, а отже, порушується засадничий принцип електронного урядування – запровадження електронної взаємодії.

Концепція розвитку електронного урядування в Україні визначила й коло нагальних завдань щодо впровадження інструментів е-урядування до сфери охорони прав і свобод людини. Утім, програма охоплює тільки цифрову трансформацію інформаційної системи Міністерства внутрішніх справ, зосібна, національної системи викликів екстрених оперативних служб й інших служб життєзабезпечення за єдиним безоплатним телефонним номером 112, а також розвиток єдиного демографічного реєстру. Зауважимо, в Україні формування єдиного демографічного реєстру розпочалося ще 2012 р. з набуттям чинності Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус». За Законом, єдиний державний демографічний реєстр – це електронна інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для зберігання, захисту, обробки, використання і поширення визначеної цим Законом інформації про особу та про документи, що оформлюються із застосуванням засобів Реєстру, із забезпеченням дотримання гарантованих Конституцією України свободи пересування і вільного вибору місця проживання, заборони втручання в особисте та сімейне життя, інших прав і свобод людини та громадянина. Саме з введенням у дію цього Закону українці отримали біометричні паспорти, що містять безконтактний електронний носій із біометричними даними власника документа. На нашу думку, цифровізація сфери охорони прав і свобод людини не повинна обмежуватися тільки формуванням електронних реєстрів, зосереджених в органах системи МВС України – Державній прикордонній службі, Державній міграційній службі, Державній службі України з надзвичайних ситуацій. Для українців гарним цифровим додатком міг би стати мобільний маршрутизатор

звернень громадян до органів державного управління у разі порушення їх прав і свобод.

Водночас Міністерство цифрової трансформації здійснило перше в історії України соціологічне дослідження цифрових навичок громадян. Ключовими висновками дослідження стали такі показники цифрової грамотності наших громадян: 37,9 % українців віком від 18 до 70 років мають цифрові навички на рівні нижче базового, 15; взагалі не володіють ними. Отже, 53 % населення України знаходяться нижче позначки «базовий рівень» [6, с. 8]. Слід зауважити, що у процесі соціологічного опитування вимірювалися чотири сфери цифрових компетенцій: інформаційні навички (завантаження або друк офіційних бланків; отримання інформації з вебсайтів; пошук інформації про товари і послуги та ін.), комунікаційні навички (використання миттєвих повідомлень через Telegram, Messenger, Viber; завантаження тексту, фотографій, музики, відео; участь в онлайн консультаціях і голосуванні й т. ін.), навички вирішення проблеми (Інтернет-банкінг; перегляд відеострімів; проходження навчання онлайн; спілкування з викладачами, які користуються навчальними вебсайтами і порталами й ін.), навички програмного забезпечення (володіння відео-, аудіо-, фоторедакторами; користування Word, Excel, написання коду мовою програмування; створення мультимедійних презентацій). Приміром, Південний регіон має такі показники цифрової грамотності з маркером «above basic skills»: інформаційні навички – 81,5 %, комунікаційні навички – 84,4 %, навички вирішення проблеми – 48,3 %, навички програмного забезпечення – 25,6 % [6, с. 11].

Слід зауважити, в останні два роки українському уряду вдалося здійснити своєрідний прорив у розбудові Е-врядування. Про це свідчать позиції України щодо рівня розвитку Е-врядування й Е-участі, відображені у всесвітньому рейтингу E-Government Survey 2020: у 2018 р. наша держава посідала 82 місце, у 2020 р. – 69. Ця робота поживилася з початком функціонування профільного центрального органу виконавчої влади – Міністерства цифрової трансформації. На це відомство покладається формування й реалізація державної політики у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування й електронної демокра-

тії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок і цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії.

Наразі Міністерством цифрової трансформації реалізовано низку важливих проєктів – «Дія», «Дія. Цифрова освіта», «Дія. Бізнес», «Безпека дітей в Інтернеті», «е-Резидентство», «Дія City», «Євроінтеграція», кожен з яких акумулює важливі принципи цифрового врядування – швидке і зручне надання державних онлайн-послуг, створення мобільного застосунку з цифровими документами, допомога малому і середньому бізнесу, функціонування мобільних центрів адміністративних послуг у кожному куточку України, навчання (приміром, планується залучення 6 млн. українців до програми розвитку цифрових навичок до 2024 року).

Висновки і пропозиції. розбудова електронного врядування постає важливою передумовою модернізації суспільно-політичної системи України, а також уможливорює розвиток цифрової економіки й цифрового ринку. Водночас програма впровадження електронного урядування докорінно трансформувала модель державного менеджменту й участі українців у прийнятті важливих рішень. За останні роки Україна значно посилила свої позиції у цифровому реформуванні державного апарату й підзвітності влади. Цьому сприяє створення профільного центрального органу виконавчої влади – Міністерства цифрової трансформації. Цифровізація охопила не лише простір електронного документообігу органів державної влади й накопичення сфери відкритих даних (Open Data), а й сферу цифрової освіти й електронної участі громадян України. Цифрові стандарти ведення інформаційної діяльності структур державного управління потребують докорінних змін системи освіти фахівців у цій галузі й поступового узгодження освітньо-професійної програми з технологічною й інформаційно-комунікаційною динамікою українського суспільства.

Список літератури:

1. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. DOI: 10.32702/2307-2156-2019.11.30.
2. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина 2. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. 72 с.
3. Константи́нівська А. К. Особливості запровадження електронного урядування в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2018. Том 29 (68). № 6. С. 46–50. URL: http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/6_2018/12.pdf
4. Мохова Ю. Л. Інституційно-правовий механізм забезпечення електронного урядування в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 13–14, 2021. С. 93–97. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.13-14.93
5. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2 (55). Ч. 1. С. 135–144. http://www.lvivacademy.com/vidavnistvo_1/edu_55/fail/16.pdf
6. Цифрова грамотність населення України – 2019: соціологічне дослідження. Київ : Міністерство цифрової трансформації, 2019. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf
7. E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. With addendum on COVID-19 Response. New York : United Nations, 2020. 364 p. URL: <https://publicadministration.un.org>
8. Kim D.-Y., Grant G. E-government maturity model using the capability maturity model. *Journal of Systems and Information Technology*. 2010. Vol. 12 No. 3. Pp. 230–244. DOI: <https://doi.org/10.1108/13287261011070858>
9. Layne K., & Lee J. Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*. 2001. 18 (2). Pp. 122–136. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
10. Reddick Ch. G. Citizen interaction and e-government: Evidence for the managerial, consultative, and participatory models. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2011. Vol. 5. N. 2. Pp. 167–184. DOI: <https://doi.org/10.1108/17506161111131195>
11. Telehealth: Health care from the safety of our homes. URL: <https://telehealth.hhs.gov/>
12. UN E-Government Knowledgebase. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2020>

Bondarenko I. S., Sanakoieva N. D. INFORMATION AND COMMUNICATION DIMENSIONS OF THE UKRAINIAN MODEL OF E-GOVERNANCE

The article studies the historical stages of development of the E-government system in Ukraine. At the same time, the article assesses the Ukrainian experience in the development of E-government in the context of global trends in the involvement of information and communications technologies in public administration processes. The authors of the article argue that most public administration systems are aimed at the development of information and communications technologies, which are the conceptual dimension of E-democracy. The main social mission / philosophy of E-government and E-democracy is to save time, effort, costs (and in the context of the spread of coronavirus infection COVID-19 and saving lives) of beneficiaries (citizens, public and private organizations) in obtaining the necessary public services. The role and successful implementation of E-government in any public administration system requires the study of specific stages of its development. The authors rely on solid factual material and identify several models of E-governance that are implemented in different countries. In the face of social distancing and quarantine measures, digital initiatives are becoming a vital tool to address isolation, inform and engage the community in cooperation with governments. The main conclusion of the article is the thesis that a centralized and unified E-government system significantly improves the processes and procedures for interaction between government and society, improves the quality of public services and, in particular, modifies the social and cultural status of the information phenomenon.

Key words: E-democracy, E-government, information society, information and communications technologies, social communications.