

DOI: [10.32702/2307-2156-2020.8.52](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.8.52)

УДК 351.005.1

Г. І. Жекало,

*к. політ. н., доцент кафедри міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту
Тернопільського національного економічного університету
ORCID ID: 0000-0001-5125-2003*

М. Я. Заяць,

*к. е. н., викладач кафедри управління та адміністрування,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту THEU
ORCID ID: 0000-0002-5073-9247*

О. В. Вакун,

*к. е. н., доцент кафедри управління та адміністрування,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту THEU
ORCID ID: 0000-0002-7774-7204*

СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ ВИМІР

G. Zhekalov

*PhD in Political Sciences, Associate Professor of the Department of International Economy,
Marketing and Management, Ivano-Frankivsk Education and Research Institute of Management,
Ternopil National Economic University*

M. Zaiats

*PhD in Economics, Teacher of the Department of Management and Administration,
Ivano-Frankivsk Education and Research Institute of Management,
Ternopil National Economic University*

O. Vakun

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management and Administration,
Ivano-Frankivsk Education and Research Institute of Management,
Ternopil National Economic University*

ESSENCE AND CONTENT OF E-GOVERNMENT: A CONCEPTUAL DIMENSION

В статті проаналізовано підходи до визначення поняття «електронне урядування». Розглянуто суть та зміст, особливості та засади електронної форми урядування, рівні електронного управління в умовах модернізації держави. Обґрунтовано, що зміст електронного урядування доцільно розглядати на трьох рівнях: концептуальному, як інноваційну модель політико-адміністративного управління; процесному через сукупність функціональних можливостей і технічному через ряд інструментів, технологій та засобів передачі інформації. Вказано, що зміст електронного урядування характеризує низка факторів, зокрема, відкритість роботи, доступ громадськості до інформації, часова та просторова незалежність, орієнтація на потреби споживачів, зниження рівня бюрократизації в наданні послуг та їх інтеграції, активна взаємодія різних рівнів влади між собою, та з громадськістю. З'ясовано, що електронний уряд перетворює державне управління в відкриту мережеву форму, альтернативну традиційній, ієрархічній

бюрократичній системі, насичену сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями, мережевими методами управління, що характеризується активним залученням нових акторів у державний сектор та розширенням участі громадян в управлінні.

The article analyzes the approaches to the definition of term "e-government". The essence and content, features and principles of electronic form of government, levels of e-government in the conditions of state modernization are considered. It is substantiated that the content of e-government should be considered at three levels: conceptual, as an innovative model of political and administrative management; process through a set of functionalities and technical through a number of tools, technologies and means of information transfer. It is analyzed that e-government can work most effectively in an e-democracy. However, if e-democracy is reflected at the conceptual level and forms a model for the development of socio-political institutions and their public relations, then e-government reflects the administrative model of service delivery and cooperation with the population. It is specified that the content of e-government is a number of factors. These authors include the following: open government, public access to information, temporal and spatial independence, focus on consumer needs, reducing the level of bureaucratization in the provision of services and their integration, active interaction of different levels of government with each other and with the public. Levels and spatial characteristics of e-government functioning are analyzed. Are emphasized on several types of relationships in the e-government system: G2C (government to citizen), G2B (government to business) and G2G (government to government), C2G (citizen-to-government), B2G (business-to-government), G2N (government-to-nonprofit organizations), N2G (nonprofit organizations -to-government). The main principles of e-government development are defined as follows: freedom and reliability of information, redistribution of power between the state and citizens, the principle of subsidiarity, coordination and harmonization of private and public interests and others. It was found that e-government transforms public administration into an open network form, an alternative to the traditional, hierarchical bureaucratic system, saturated with modern information and communication technologies, network management methods, characterized by active involvement of new actors in the public sector and expanding citizen participation.

Ключові слова: електронне урядування; електронна демократія; інформаційно-комп'ютерні технології; e-Government; комунікація.

Key words: e-government; e-democracy; information and computer technologies; e-Government; communication.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. На сьогоднішній момент серед пріоритетних напрямків державної політики, безумовно, можна виділити перехід до нової форми організації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також забезпечення якісно нового рівня оперативності й зручності отримання організаціями та громадянами державних (муніципальних) послуг та інформації про результати діяльності органів влади. Саме у нинішньому суспільстві мережа Інтернет та набір сучасних інформаційних технологій відкрили нове середовище спілкування для людей, бізнесу та урядових організацій, надаючи більше можливостей для спілкування та отримання інформації абсолютно новим способом. Найбільшою заслугою є те, що інформаційно-комп'ютерні технології (ІКТ) створили можливість поширювати та отримувати урядову інформацію та послуги доступними способами. Окрім того, запровадження елементів інформатизації та комп'ютеризації в публічному управлінні дозволили розширити межі участі громадськості у прийнятті суспільно-важливих рішень. Позитивні результати цих процесів, подальше упровадження та укорінення електронізації публічного управління потребує більш детального осмислення на концептуально-методологічному та теоретичному рівні, що зумовлює актуальність даного дослідження.

Мета статті полягає в розробці концептуальних основ публічного управління в епоху інформатизації та комп'ютеризації.

Аналіз останніх досліджень та публікацій з визначеної проблематики. Найбільш вагомим в Україні дослідженням, що докладно описує суть, складові, особливості, основи та стратегії реалізації електронного урядування та електронної демократії є навчальний посібник у 15 томах «Електронне урядування та електронна демократія» за загальною редакцією А.І. Семенченка та В.М. Дрешпака. Проблеми і перспективи розвитку

електронного урядування в Україні в своїх дослідженнях розкривали Ю. Приймак, Л. Левченко, В. Дрешпак, В. Єганов, Ю. Добуш, А. Грицан, М. Климаш, Я. Калакура та інші. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування в публічному управлінні аналізували такі науковці, як О. Мазур, А. Ушаков, О. Онуфрієнко, А. Серенюк та інші. Упровадження інструментів електронного урядування на регіональному рівні у своїх дослідженнях вивчали А. Серенюк, О. Бузулук, В. Марченко, В. Коновал. Аналіз матеріалів цих науковців стали теоретичною основою для написання статті.

Виклад основного матеріалу дослідження. Зростаюче значення ІКТ в розвитку основних сфер життєдіяльності сучасного суспільства зумовило трансформацію питань використання інформаційних технологій в ряд пріоритетних напрямків державної політики. Сучасні уявлення про реформування державного управління поряд з іншими елементами включають в першу чергу концепцію «електронного уряду» (e-government) на всіх рівнях влади: державної, регіональної і муніципальної.

В найбільш загальному розумінні електронне урядування стосується використання державними органами ІКТ та мережі Інтернет у взаємодії із громадськістю. Це сприяє тому, що урядові структури та їх робота стає більш доступними для громадян, ефективнішим і більш підзвітним.

Електронне урядування не може існувати в середовищі, де нехтуються права, обов'язки та можливості громадян. Тому е-урядування пов'язане із важливим та актуальним на сьогодні поняттям «електронна демократія». Поняття «електронна демократія» походить із США, а в останні роки стало популярним у більшості країн світу. Базується на принципах відкритості, прозорості, рівності, а її основною суттю є максимальне розширення участі громадян у вирішенні суспільно-важливих питань через використання електронних технологій. Відтак, електронне урядування реалізується в межах електронної демократії, а її основні принципи є основою для функціонування уряду. Уряд у своїй роботі повинен враховувати основні засади демократичного розвитку через використання новітніх комп'ютерних технологій. Однак, якщо е-демократія відображається на концептуальному рівні і формує модель розвитку суспільно-політичних інститутів та їх відносин з громадськістю, то е-урядування відображає адміністративну модель надання послуг та співпраці із населенням.

У «демократичній» моделі (е-демократія) домінують комунікації знизу вгору, тобто громадяни певним чином впливають на функціонування держави, отримують інформацію від державних службовців, контролюють відповідність пріоритетів державної політики власним пріоритетам і на основі цього беруть участь у прийнятті політичних рішень. Тоді як «адміністративна» модель (е-урядування) стосується відносин зверху вниз, до неї відноситься надання державних послуг та здійснення управлінської діяльності [4, с. 21].

Окрім е-демократії систему електронного урядування описують ще кілька важливих термінів. Зокрема, західні науковці, орієнтуючись на дослідження ООН виокремлюють поняття «e-Government» та «e-Governance». «E-Government» (електронний уряд) в найзагальнішому значенні розуміється як система електронних сервісів, до усвідомлення і реалізації концепції «e-Governance». Тоді, як «e-Governance» (електронне урядування) передбачає розширення форм і сфери впливу громадян на процес прийняття та реалізації управлінських рішень [5]. «E-Governance» є ширшим поняттям, яке охоплює як функціонування електронного уряду, так й ініціативи структур громадянського суспільства. Громадянин в системі «e-Government» в основному виступає активним споживачем послуг, які пропонує уряд, тоді як з позиції «e-Governance» активний громадянин є ініціатором нових ідей та дій.

З цієї позиції у західній літературі знаходимо твердження, що електронний уряд - це засіб, що через використання інформаційних технологій (ІТ) сприяє наданню публічних послуг безпосередньо замовнику, коли клієнтами є громадяни, бізнес або інші урядові структури [9].

Серед вітчизняних науковців також існують різні підходи до визначення поняття «електронне урядування». Так, один із підходів акцентує на тому, що електронне урядування – це один із засобів чи інструментів, що допомагає отримувати необхідну інформацію, послуги і здійснювати комунікацію між громадськістю та владою.

Ряд авторів при визначенні електронного урядування акцентують на можливості альтернативного способу надання державних послуг в електронній формі. Електронне урядування згідно цього підходу можна синонімізувати як цифровий уряд, онлайн-уряд або в певному контексті трансформаційний уряд, який орієнтується на використання Інтернет-технологій як платформи для обміну інформацією, надання послуг та взаємодії з громадянами, підприємствами тощо. Таким чином, електронне урядування – це електронне надання урядової інформації та послуг 24 години на день, сім днів на тиждень.

Варто зауважити, що технологічний підхід до розуміння феномену «електронне урядування» не є цілком повним. Видається, що завдання уряду полягає у використанні технологій для підвищення ефективності державних установ, одночасно покращуючи якість життя громадян шляхом трансформації відносин між громадянами та їхніми урядами.

На нашу думку, відповідно до технологічного підходу термін «електронний уряд» є дещо тимчасовим і зникне, як тільки державне управління буде здійснюватися повсюдно з паралельним функціонуванням в електронному форматі. Відповідно, електронне урядування може стосуватися всієї сфери послуг, які надаються державою громадянам і виражатись як модель діяльності держави в умовах модернізації державного апарату. Така модель діяльності може відображатись через підтримку економічної, правової, політичної, адміністративної і цивільної єдності країни.

Окремим підходом при визначенні поняття «електронне урядування» можна виокремити наголос на інформатизації державно-публічних справ. Відповідно до цього підходу, науковець О. Баранов [1] зазначає, що

електронний уряд – це уряд, у якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями, а необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх.

Важливим є підхід до обґрунтування «е-урядування» як системи управління державним апаратом влади, що включає визначену форму, набір принципів і норм, яка здійснюється в електронній формі. Так, згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, е-урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [6].

Ряд вітчизняних науковців використовують комплексний підхід до розуміння цього поняття, наголошуючи як на формі організації діяльності, суб'єктивній складові, особливостях та перспективі запровадження такої діяльності. Так, Д. Спасібов, досліджуючи електронне урядування в системі сучасних концепцій публічного управління визначає «електронне урядування» як «форму організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [7].

Зміст електронного урядування, з нашої точки зору доцільно розглядати на трьох рівнях: концептуальному, процесному і технічному. Концептуально електронне урядування можна охарактеризувати як інноваційну модель політико-адміністративного управління або нову форму організації діяльності органів публічної влади. В цьому відношенні ідеї такої системи управління укладаються в усталені концептуальні моделі, такі як *new public management*, *good governance* та інші, і розглядається як кінцева форма реалізації цих ідей чи як інструмент їх досягнення. Процесний рівень визначення електронного урядування охоплює сукупність функціональних можливостей, які може упроваджувати держава через використання різних видів інформаційно-комп'ютерних технологій. Зокрема, це інформаційно-технологічна підтримка прийняття управлінських рішень, надання державних чи муніципальних послуг в онлайн режимі, широкий доступ до інформації, наданої органами влади, і, відповідно, можливість зворотного зв'язку, доступна через використання технологій участь громадськості до прийняття суспільно-важливих рішень. В технічній площині електронне урядування складає сукупність інформаційних систем, програмно-апаратних комплексів, засобів зв'язку і обробки інформації, баз даних, каналів передачі інформації тощо, які залучені до процесу управління.

Електронний уряд спочатку ініціювався як інструмент внутрішньодержавного спілкування. Спочатку урядові структури розробляли вебсайти з інформацією, потім програми для онлайн-транзакцій, які дозволяли громадянам залучатися до прийняття суспільно-важливих рішень. Електронний уряд являє собою принципову зміну всієї структури, цінностей, культури та способів розвитку державного сектору надання послуг шляхом використання потенціалу ІКТ як інструменту діяльності. Використання вебсайтів як платформи для надання широкого спектру державних послуг в електронному вигляді допомагає громадянам отримувати інформацію про державні процеси та послуги, а, отже, брати участь у демократичних процесах з будь-якого місця і в будь-який час. Електронний уряд підвищує ефективність та результативність усіх державних операцій, як з громадянами, так і з іншими організаціями і, водночас, надає громадянам широкі можливості контролю та взаємодії з урядом; громадяни можуть скористатися державними послугами з будь-якого місця і в будь-який час.

До особливостей електронного урядування як сукупності тактик та дій влади можна віднести наступні:

- відкритість роботи уряду, загальнодоступність інформації про діяльність владних структур для широкого кола людей;
- часова та просторова незалежність, що полягає у можливості громадськості отримувати необхідну інформацію та користуватися послугами у будь-якому місці та у будь-який час;
- орієнтація на потреби споживача, що передбачає врахування реакції населення на ті чи інші дії влади а також на запити і потреби, які люди можуть залишити через засоби комунікації;
- зменшення рівня бюрократизації в наданні послуг, тобто зменшення рівня особистої комунікації населення і влади і перенесення можливості отримати відповідні послуги через інтернет комунікації (відповідно і зменшення рівня корупції в державі);
- інтеграція послуг, тобто можливість об'єднати процеси надання різноманітних послуг в один спосіб;
- безпосередня залежність економічної, політичної, соціальної та інших сфер суспільного життя від розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій;
- активна взаємодія структур вищих органів влади, органів місцевого самоврядування, громадянських структур, окремих людей за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Припускаємо, що основні принципи запровадження електронного урядування співпадають із загальними принципами публічного управління. Крім того, е-урядування повинно базуватися на ряді базових засад:

- по-перше, свободи і достовірності інформації, зокрема щодо змісту інформації, її форми, достовірності, тлумачення;
- по-друге, перерозподіл владних повноважень між державою і громадянами, між державою і організаціями (бізнесом) в рамках реалізації форм електронної демократії;

– по-третє, принцип субсидіарності, тобто оптимальне поєднання між ефективністю і доцільністю управління, де під доцільністю може розумітися децентралізоване демократичне управління (близьке до саморегулювання), а під ефективністю централізоване впорядковане управління;

– по-четверте, координація та гармонізація приватних і публічних інтересів шляхом узгодження та гармонізації позицій, їх зіставлення і поєднання при прийнятті рішень.

В контексті аналізу сутності е-урядування варто визначити рівні та просторові характеристики його запровадження. Більшість вітчизняних теоретиків та практиків виділяють три види взаємовідносин у системі електронного урядування: G2C (government to citizen) - "уряд - громадяни", G2B (government to business) "уряд - бізнес" і G2G (government to government) "уряд - уряд". Іноземні науковці виділяють ще декілька моделей е-урядування. Зокрема, науковець Ч. Фанг [8, с. 2] виокремлює окрім трьох вище перерахованих ще такі моделі, як C2G (citizen-to-government) – «громадяни-уряд»; B2G (business-to-government) – бізнес для уряду; G2N (government-to-nonprofit) – уряд- неурядові організації; N2G (nonprofit-to-government) – неурядові організації-уряд; G2E (government-to-employee) уряд-державні службовці.

Уряд - громадянин (G2C) – модель відносин, основною ціллю якої є полегшення взаємодії громадян із органами влади, зменшення часу на здійснення процесу надання інститутами влади управлінських послуг, надання можливості громадянам брати участь у прийнятті рішень, а також полегшення цих процесів через використання Інтернету. Така модель відносин дає можливість громадянам отримати вигоду від ефективного надання великого спектру державних послуг, розширює доступність державних послуг з одного боку, та покращує якість послуг, з іншого. Також громадяни отримують право вибору щодо часу, місця та технічних можливостей взаємодії з урядом (щодо засобів, то це будь які інструменти, які надають можливість комунікації: (наприклад, Інтернет, факс, телефон, електронна пошта, віч-на-віч тощо).

Громадянин - уряд (C2G) – модель відносин, яка особлива важлива в контексті розвитку «нових медіа» і дозволяє уряду реагувати на позицію громадськості, примати рішення відповідно до запитів чи коментарів населення а також здійснювати комунікацію владних структур із громадянами.

Уряд - бізнес (G2B) – рівень відносин, що дозволяє активно керувати ініціативами електронних транзакцій, наприклад, електронної закупівлі та розробки електронного ринку для урядових покупок і здійснювати урядові закупівлі через електронні засоби обміну інформацією. Основна мета такої моделі відносин - скоротити число бюрократичних процедур, заощадити час, зменшити експлуатаційні витрати та створити більш прозоре ділове середовище при роботі з урядом. Ініціативи G2B можуть бути транзакційними, такими як ліцензування, дозволи, закупівлі, збір доходу тощо, а також рекламними та сприяючими, наприклад, у торгівлі, туризмі та інвестиціях. Ці заходи допомагають забезпечити сприятливе середовище для бізнесу, збільшити ефективність його ведення.

Уряд – державні службовці (G2E) – сектор взаємодії між органами влади та самими державними службовцями чи посадовими особами місцевого самоврядування в електронному уряді. Це – онлайн-взаємодія за допомогою миттєвих засобів зв'язку між органами влади та їх співробітниками (державними службовцями чи службовцями органів місцевого самоврядування) [3, с. 16].

Уряд-уряд (G2G) – рівень відносин, що забезпечує співпрацю між представниками різних шаблів державної влади та організацію електронного документообігу в органах влади, формування єдиної бази даних, що сприятиме ефективній роботі службовців та внутрішнього обміну інформацією. Технологія використовується не лише для реструктуризації урядових процесів, що беруть участь у функціонуванні державних структур, але також для збільшення потоку інформації та послуг всередині і між різними суб'єктами. Такий вид взаємодії може бути як горизонтальним, тобто між різними державними установами чи різними функціональними підрозділами в організації, або вертикальними, тобто між національними, регіональними та місцевими органами влади.

Уряд-неурядові організації (G2N) – модель співпраці урядових інститутів із неприбутковими організаціями, політичними партіями та соціальними інституціями, залучення громадських організацій до прийняття суспільно-важливих рішень.

Висновки. На основі аналізу сутнісних тверджень та характеристики засад функціонування електронного урядування спробуємо визначити функціональні особливості такої форми діяльності. Вважаємо, що головними перевагами впровадження електронного урядування можуть бути наступні:

– підвищення швидкості, достовірності і економічності обробки та обміну інформацією в державному секторі і, водночас, зростання ефективності управлінської діяльності через оперативність та надійність інформаційного обміну. Порівнюючи електронну систему держави із нервовою системою людини науковець С. Габуев зазначає, що «електронне урядування виступаючи в ролі «електронної нервової системи» держави сприяє більш якісному та оперативному збору інформації, необхідної для вироблення управлінських рішень (аналог рецепторних закінчень нервових розгалужень) і більш результативній обробці і передачі інформації, що становить управлінське рішення (аналог вищих нервових центрів і ефекторних закінчень нервових розгалужень)» [2, с. 94].

– більша пристосованість до вимог інформаційного суспільства

– гнучкість і оперативність реагування на запити внутрішнього і зовнішнього середовищ, забезпечення «зворотного зв'язку», за допомогою якого контролюється адекватність управлінського впливу дійсним потребам соціуму і забезпечується коригування його спрямованості та інтенсивності.

– зниження часових та фінансових витрат на управлінську діяльність. Варто зауважити, що спочатку електронний уряд несе великі витрати на будівництво інфраструктури, але поступово його впровадження призводить до значних заощаджень на діяльності уряду.

– збільшення рівня прозорості роботи уряду та зменшення корупційної діяльності у державі.

Електронні технології дозволяють зробити державні послуги не тільки більш доступними і швидкими для заявників, а й персоналізованими, адресними, які враховують потреби громадян і бізнесу. Врахування потреб заявників забезпечується за рахунок використання великих масивів даних про заявників, накопичених органами державної влади. Ці можливості надаються владним органам в рамках використання технологій "великих даних" (Big Data), ключовою особливістю яких є застосування автоматизованих методів аналізу великих обсягів інформації для більш якісної взаємодії з користувачами. Дана система має найбільш практичне застосування у економічній сфері, однак, в останні роки впровадження технологій Big Data стало актуальним і в реалізації публічних послуг органами державної влади.

Список літератури.

1. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли?. ZN.UA. URL: https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html (дата звернення: 14.05.2020).
2. Габуев С.В. «Электронное правительство»: проблемы эффективности политического управления (сравнительный анализ Российского и мирового опыта). МГИМО. М. 2018. 225 с.
3. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Частина 2. К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. 72 с.
4. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Частина 3. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.
5. Забейворота Т. Сучасна концепція е-врядування як основа модернізації системи державного управління. Актуальні проблеми державного управління. №. 1(51). 2017. С. 35-42.
6. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/pras/250287124> (дата звернення: 10.05.2020).
7. Спасібов Д. Електронне урядування в системі сучасних концепцій публічного управління. Теорія та практика державного управління. №2(61). 2018. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-2/index.html> (дата звернення: 12.05.2020).
8. Fang Z. E-Government in digital era: concept, practice, and development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, 2002, p. 1-22.
9. Safeena R., Kammani A. E-Government Adoption: A Conceptual Demarcation. Advances in Computing and Information Technology. P. 67-76. URL: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-31552-7_8 (дата звернення: 8.05.2020).

References.

1. Baranov, O., "Elektronnyj urjad v Ukraini? Bude! Koly?", ZN.UA, available at: https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html (Accessed 14 May 2020).
2. Habuev, S.V. (2018), "Elektronnoe pravyltel'stvo": problemy effektivnosti polytycheskoho upravleniya (sravnytel'nyj analiz Rossyjskoho y myrovoho opyta) [Electronic government : problems of the effectiveness of political management (comparative analysis of Russian and world experience)], MHYMO, Moscow, Russia.
3. Semenchenko, A.I. and Dreshpak, V.M. (2017), *Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia* [Electronic regulation and electronic democracy], 2 nd ed., FOP Moskalenko O. M., Kyiv, Ukraine.
4. Semenchenko, A.I. and Dreshpak, V.M. (2017), *Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia* [Electronic regulation and electronic democracy], 3rd ed., FOP Moskalenko O. M., Kyiv, Ukraine.
5. Zabejvorota, T. (2017), "Suchasna kontseptsiia e-vriaduvannia iak osnova modernizatsii systemy derzhavnoho upravlinnia", *Aktual'ni problemy derzhavnoho upravlinnia*, vol. 1(51), pp. 35-42.
6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2020), "Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine" "On approval of the Concept of e-government development in Ukraine", available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-2/index.html> (Accessed 10 May 2020).
7. Spasibov, D. (2018), "Elektronne uriaduvannia v systemi suchasnykh kontseptsiij publicлноho upravlinnia", *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, vol. 2(61), available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2018-2/index.html> (Accessed 12 May 2020).
8. Fang, Z. (2002), "E-Government in digital era: concept, practice, and development", International Journal of The Computer, The Internet and Management, vol. 10, No.2, 2002, p. 1-22.
9. Safeena, R. and Kammani, A. "E-Government Adoption: A Conceptual Demarcation", Advances in Computing and Information Technology. : https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-31552-7_8 (Accessed 8 May 2020).

Стаття надійшла до редакції 11.08.2020 р.