

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ТА СТАНДАРТИ ЇХ НАДАННЯ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

©2021 ФОМІНА О. О., БУЛГАКОВА О. В.

УДК 005-027.555]004

JEL: L86; M12

Фоміна О. О., Булгакова О. В. Електронні послуги та стандарти їх надання в системі публічного управління

Мета статті полягає в дослідженні електронних послуг і доведенні необхідності стандартизації їх надання в системі публічного управління. З'ясовано, що попри існування великої кількості досліджень у сфері реалізації ефективного електронного державного управління, є потреба детальнішого висвітлення проблем забезпечення населення електронними послугами через тотальну цифровізацію суспільних відносин різних рівнів взаємодії, а також стандартизації надання електронних послуг. Для отримання результатів було застосовано загальнонаукові методи досліджень. Методи аналізу та синтезу сприяли виявленню проблем досконалості, узгодженості та визначеності у сфері надання електронних адміністративних послуг, систематизації критеріїв оцінки якості електронних послуг, формуванню принципів цифровізації системи публічного управління. Статистичний метод дозволив виявити особливості та прогалини в наданні електронних послуг в Україні. Застосування методу наукової абстракції сприяло формуванню певних рекомендацій щодо вдосконалення системи надання електронних послуг в умовах суспільної трансформації, запровадження стандартизації надання електронних адміністративних послуг на різних рівнях суспільної взаємодії, допомогло окреслити перспективи подальших досліджень. Основні результати зводяться до: необхідності стандартизації надання електронних адміністративних послуг на основі стандартних моделей послуг; визначення механізму надання послуги органами публічної влади; порядку отримання відповіді на запит адміністративної послуги; наявності інструментів вимірювання рівня задоволення очікування громадян. Зроблено висновок про необхідність більш глибокого вивчення та імплементації іноземного досвіду щодо трансформації суспільних відносин і розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Ключові слова: електронна послуга, стандартизація надання послуг, оцінка якості послуг, трансформація суспільних відносин, цифровізація суспільних відносин.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-6-114-119>

Бібл.: 22.

Фоміна Олена Олександрівна – кандидат економічних наук, доцент, докторант кафедри управління і фінансово-економічної безпеки, Донецький національний технічний університет (пл. Шибанкова, 2, Покровськ, 85300, Україна)

E-mail: olena.fomina@donntu.edu.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6737-2189>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57199998929>

Булгакова Олена Валеріївна – кандидат економічних наук, доцент, завідувачка кафедри державно-правових дисциплін, Криворізький навчально-науковий інститут Донецького державного університету внутрішніх справ (вул. Співдружності, 92а, Кривий Ріг, 50084, Україна)

E-mail: El_vl@email.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0893-3732>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57201637985>

UDC 005-027.555]004

JEL: L86; M12

Fomina O. O., Bulhakova O. V. Electronic Services and Standards of Their Provision in the Public Administration System

The article is aimed at researching electronic services and proving the need to standardize their provision in the public administration system. It is found that despite the existence of a large number of studies in the field of implementation of efficient public e-governance, there is a need for detailed coverage of the problems of providing the population with electronic services through the total digitalization of public relations of different levels of interaction, as well as standardization of the provision of electronic services. To obtain the results, general scientific research methods were used. Methods of analysis and synthesis contributed to the detection of problems of excellence, consistency and certainty in the field of electronic administrative services provision, systematization of criteria for assessing the quality of electronic services, formation of principles of digitalization of the public administration system. The statistical method allowed to identify features and gaps in the provision of electronic services in Ukraine. The use of the scientific abstraction method contributed to the formation of certain recommendations for improving the system of electronic services in the context of social transformation, the introduction of standardization of the provision of electronic administrative services at different levels of social interaction, helped to outline the prospects for further research. The main results are reduced to: the need to standardize the provision of electronic administrative services on the basis of standard models of services; to determine the mechanism of providing services by public authorities; the procedure for receiving a response to the request of the administrative service; the presence of tools to measure the level of satisfaction of citizens' expectations. The conclusion is made about the need for more in-depth study and implementation of foreign experience in transforming social relations and developing the information society in Ukraine.

Keywords: electronic service, standardization of the provision of services, assessing the quality of services, transformation of social relations, digitalization of social relations.

Bibl.: 22.

Fomina Olena O. – PhD (Economics), Associate Professor, Candidate on Doctor Degree of the Department of Management and Financial and Economic Security, Donetsk National Technical University (2 Shybankova Square, Pokrovsk, 85300, Ukraine)

E-mail: olena.fomina@donntu.edu.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6737-2189>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57199998929>

Bulhakova Olena V. – PhD (Economics), Associate Professor, Head of the Department of State and Legal Disciplines, Kryvyi Rih Educational and Scientific Institute of Donetsk State University of Internal Affairs (92a Spivdruzhnosti Str., Kryvyi Rih, 50084, Ukraine)

E-mail: El_vl@email.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0893-3732>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57201637985>

На шляху інтеграції соціально-економічної системи України в простір Європейського Союзу потребує суттєвого вдосконалення та реформування система державного управління, зокрема в частині організації надання адміністративних послуг, що виступають її найважливішою складовою. Саме якість адміністративних послуг має безпосередній вплив на стан суспільних відносин, формує інституційну довіру та соціальну відповідальність у системі міжсуб'єктної взаємодії, є однією із основ соціально-політичної стабільності соціуму в умовах глобальної трансформації суспільних відносин.

Зважаючи на важливість сфери адміністративних послуг для функціонування державного апарату, для ефективного розвитку країни в міжнародному просторі певні аспекти щодо формування ефективної системи публічного управління закладено у Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» та поглиблено у Стратегії сталого розвитку до 2030 року [1]. Тут також слід відзначити певні нормативно-правові документи, що безпосередньо стосуються розвитку сфери адміністративних послуг [2–4]. Разом із тим, якщо аналізувати місце України в міжнародних рейтингах, а саме: конкурентоспроможності [5], трансформації [6], економічної свободи [7], людського розвитку [8], то вона посідає місце поряд із країнами, що поступаються в економічному розвитку. Зокрема, в рейтингу міжнародної конкурентоспроможності Всесвітнього економічного форуму за 2019 р. Україна займає місце в середині восьмої десятки.

Одним із напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг є застосування єдиного комплексу технологічно пов'язаних між собою державних інформаційних систем і елементів інформаційно-технологічної інфраструктури, які забезпечують новий рівень результативності й ефективності діяльності органів державної влади. Стрімкий розвиток інформаційних технологій, їх глибока інтеграція в усі сфери життя не можуть оминути найбільш динамічні процеси перетворення публічного управління відповідно до запитів сучасного інформаційного суспільства. Зокрема цей запит спрямовано на формування соціально орієнтованих стандартів надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі.

Дослідженню модернізації системи державного управління та пошуку його оптимальної моделі присвячені наукові праці як зарубіжних, так і вітчизняних дослідників. Зокрема серед зарубіжних науковців слід виокремити Дж. Грехам, Б. Амоса, Т. Памтре (*J. Graham, B. Amos, T. Plumptre*), які виводять принципи ефективного управління (*Good Governance*) в публічній сфері [9]; І. Бернхард (*I. Bernhard*), яка на-

водить шведські кейси щодо впровадження електронного врядування на місцевому рівні [10]; Р. Хікса (*R. Heeks*), який виклав основи публічного електронного управління в аспекті ефективного розвитку держави та запропонував низку реформ публічного сектора задля формування нового громадянського суспільства в умовах тривалої трансформації [11; 12] та інших. Щодо вітчизняних науковців, то тут можна виділити О. Берназюка, який досліджує правові аспекти впровадження електронних послуг у систему публічного управління і адміністрування [13]; М. Бондаренка, Н. Колісниченко, які досліджують моделі електронного уряду та обґрунтовують шляхи їх реалізації в Україні [14]; П. Клімушина, який висвітлює особливості електронного врядування в сучасній системі суспільства, що зазнає трансформаційних змін [15]; В. Наместніка, М. Павлова, які на основі аналізу вітчизняних і зарубіжних наукових доробків співвідносять суть понять «електронне управління», «цифрове управління», «smart-управління» та характеризують їх зміст у сучасних умовах розвитку [16]; В. Солодова, який досліджує електронне врядування з позицій трансформації державного управління [17] та ін.

Зважаючи на велику кількість досліджень у сфері реалізації ефективного електронного державного управління, є потреба більш глибокого висвітлення проблеми забезпечення населення електронними послугами, що виникає в сучасному суспільстві на основі тотальної цифровізації суспільних відносин різних рівнів взаємодії, необхідності стандартизації надання електронних послуг публічними органами влади.

Мета статті полягає в дослідженні електронних послуг і доведенні необхідності стандартизації їх надання в системі публічного управління.

Система публічного адміністрування набуває ефективності за умови сталого суспільного розвитку. Особливої актуальності проблема набуває в період інформатизації суспільних відносин і всеохоплюючих процесів глобалізації, які не тільки формують єдине поле взаємодії інтересів різних соціально-економічних систем сучасних суспільств, а й демонструють високий ступінь необхідності в інформаційних інструментах, які спроможні забезпечувати універсальну взаємодію різних політичних, економічних, соціально-культурних просторів. Саме інформаційні інструменти в публічному просторі здатні забезпечити ефективну систему створення, накопичення, зберігання та передачі інформації, необхідної для прийняття відповідних управлінських рішень, спрямованих на досягнення та забезпечення високого рівня соціальних стандартів життя людей і громад. Разом із тим, зміна системи соціально-економічних відносин на основі її цифровізації вимагає напрацювання певних навичок користування новими ресурсами суспільної взаємодії та стандартизації актів цієї взаємодії.

НДР Державний реєстраційний номер: 0120U105670 «Реалізація правоохоронної, соціальної та сервісної функції держави в діяльності підрозділів системи МВС України.

Основною метою запровадження надання адміністративних послуг в електронному форматі є досягнення високого рівня ефективності управлінських процесів у публічному адмініструванні. Проте слід розуміти, що впровадження онлайн адміністративних послуг вимагає зміни системи її надання, виникає потреба оптимізації структури цієї системи, перегляду етапів і процесів взаємодії органів публічної влади, налагодження системи електронної взаємодії відповідних електронних баз даних та інше.

Відомо, що публічні послуги надаються органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, установами й організаціями сфери публічного управління й адміністрування. Проте існує існують проблеми недосконалість, нерегульованості (неузгодженості) та невизначеності у сфері надання електронних адміністративних послуг. Недосконалість надання е-послуг пов'язана із існуванням суперечностей нормативно-правової бази з регулювання сфери надання електронних послуг, з недосконалістю електронного документообігу та збоями у використанні електронного цифрового підпису. Нерегульованість стосується питання електронної ідентифікації суб'єктів, потребуючих е-послуг. Невизначеність зачіпає питання нормативно-правових умов захисту персональної інформації в процесі надання е-послуг і відсутності єдиної стратегії впровадження електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. Слід розуміти, що «електронізація» адміністративних послуг можлива лише у випадку їх чіткого визначення, стандартизації й уніфікації процесу надання та форми документа, який використовується для оформлення результатів адміністративної послуги.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга представляє собою «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [18]. Цей самий Закон статтею 4 визначає державну політику та основні якості надання адміністративної послуги, що зводяться до легітимності (законності та юридичної визначеності), стабільності та своєчасності, відкритості та доступності, прозорості та захищеності, раціональності, справедливості, неупередженості [18]. Дотримання державної політики надання адміністративних послуг вимагає, перш за все, повноти та достовірності отримуваної інформації, яка необхідна для прийняття рішення з приводу надання послуги, а, по-друге, виконання Закону, зокрема частини 2 статті 10, надавачем послуг щодо граничного терміну виконання запиту (не більше 30 календарних днів) [18].

Також доцільно висвітлювати питання характеру надаваної адміністративної послуги, а саме: якості, доступності, зручності та критеріїв їх оцінки. Роз-

роблені критерії оцінки якості мають корелювати зі стандартами надання зазначених послуг. Тут слід користуватися Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні [19], де критерії оцінки якості зводяться до таких:

- ✦ *результативності*: задоволення потреб фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі (прийняття адміністративного акта);
- ✦ *своєчасності*: надання послуги в установлені законодавством строки;
- ✦ *доступності*: територіальна близькість надавача послуг до споживачів послуг, наявність відповідної інфраструктури;
- ✦ *зручності*: урахування інтересів і потреб споживачів послуг у процесі організації їх надання, зокрема вибір способу звернення (звичайною або електронною поштою тощо), запровадження «єдиного вікна», вдосконалення порядку оплати адміністративної послуги;
- ✦ *відкритості*: розроблений дієвий механізм щодо процедури надання певної адміністративної послуги, визначеність і доступність інформації про посадових осіб і виконавців, відповідальних за надання тих чи інших адміністративних послуг, перелік документів зі зразками заповнення/оформлення для отримання послуги, розмір і порядок здійснення оплати за послугу (така інформація може міститися на стенді установи/організації або на її сайті; також не виключеною є можливість отримання інформації телефоном, поштою, на e-mail) і можливість отримати кваліфіковану консультативну допомогу;
- ✦ *поваги до особи*: шанобливе ставлення до споживачів послуг, створення умов рівності, інклюзії всіх громадян, забезпечення побутових зручностей в установі/організації;
- ✦ *професійності персоналу*: високий рівень компетенції працівників установи/організації – надавача адміністративних послуг [20].

Усі означені складові було достатньо успішно реалізовано через запровадження стандартів діяльності Центрів з надання адміністративних послуг, які функціонують у структурі місцевих виконавчих адміністрацій. Наразі станом на 01.01.2020 р. в Україні функціонувало 797 і 51 територіальних підрозділів, 161 відокремлене робоче місце та 8 мобільних ЦНАП [21].

Підходи до формування стандартів надання електронних послуг варто шукати у визначенні того, що слід визнавати електронною послугою. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні надає таке визначення: «електронна послуга – адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем» [19].

За даними Уряду, органи державної влади та місцевого самоврядування вже зараз через різні інформаційні ресурси та портали «надають понад 2 тисячі послуг, але 91,5% населення України не користуються публічними послугами онлайн» [4]. За даними Державної служби статистики, у 2019 р. 17 678 (94,7%) установ органів державної влади та місцевого самоврядування мали доступ до мережі Інтернет, 3 853 установи надавали можливість використання інструментів електронної демократії, а саме: «Е-звернення», «Е-петиція», «Е-консультація» тощо. Було розглянуто 858 682 «Е-звернення», або 98,3% від їх кількості, оприлюднено 11 399 «Е-консультацій» [22]. Тобто органи державної влади та місцевого самоврядування вже впровадили необхідні інструменти «Е-демократії» та надають повноцінні адміністративні послуги через мережу Інтернет.

Слід зауважити, що в Україні надання електронних послуг запроваджено на різних інформаційних сайтах органів влади, які мають різне оформлення, різні інтерфейси, засоби електронної ідентифікації, що не забезпечує реалізації критеріїв зручності та доступності для більшості громадян. Вирішення зазначеної проблеми потребує значних витрат часу з пошуку відповідного ресурсу, через який можна отримати послугу, вимагає певного рівня знань про систему пошуку в мережі Інтернет і про структуру відповідного інформаційного ресурсу, а також про порядок формування електронного звернення або заповнення електронної заявки. Більше того, деякі ресурси можуть затребувати додаткового завантаження електронних документів з боку того, хто звертається за електронною послугою, що ускладнює процес отримання електронної адміністративної послуги.

Наразі Уряд України декларує, що саме цифровізація адміністративних послуг є пріоритетним напрямом підвищення ефективності публічної влади у сфері соціальної відповідальності із забезпечення високих стандартів рівня життя громадян. Відповідно, стандарти надання адміністративних послуг повинні передбачати, перш за все, стандартизацію процесу формування логічної цифрової моделі, яка скоротить витрати часу на взаємодію різних органів державного управління та на очікування результату від такої послуги.

Системний аналіз документів щодо створення «цифрових» просторів у Європі та світі дозволив сформулювати основні принципи цифровізації в Україні. Дотримання означених принципів є визначальним для створення, реалізації та користування перевагами цифрових технологій. Таких принципів виокремлюється вісім. *Перший* з них стосується рівності доступу людей до послуг. *Другий* – покращення повсякдення людей щодо реалізації права на життя. *Третій* націлений на формування та розвиток механізму економічного зростання. *Четвертий* – спрямований на сприяння розвитку творчості. *П'ятий*

має на меті міжнародну співпрацю. *Шостий* передбачає стандартизацію. *Сьомий* – створення середовища довіри та безпеки взаємодії. *Восьмий* – ефективне цілеспрямоване комплексне державне управління.

Також слід додати, що запровадження стандартів надання електронних послуг неможливе без проведення належного реінжинірингу технології надання послуг з використанням єдиного підходу до кожного виду адміністративної послуги при переведенні їх на автоматизовану платформу, що забезпечить достатній рівень зручності та не буде викликати відчуття невпевненості в користувачів – споживачів адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ

В умовах інформатизації суспільства та стрімкого науково-технічного прогресу об'єктивною необхідністю стає впровадження електронного урядування в діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг. Електронне урядування не є доповненням або аналогом традиційного врядування, а лише визначає новий спосіб взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності надання адміністративних послуг. Державно-управлінська концепція e-Governance запропонувала нові відповіді на виклики сучасності в інформаційному суспільстві, яке потребує не тільки нових методів реалізації публічного управління, а й воліє бути активним учасником процесів державотворення від вибору моделі політичної влади до вибору та реалізації державно-суспільного контролю діяльності держави.

Необхідно розробити механізми електронної інтеграції окремих е-послуг в єдину систему через можливість організації загальної технології взаємодії різних державних органів і структур, які збирають, накопичують і зберігають особову інформацію про громадян. Така інтегрована електронна система взаємодії владних структур є особливо важливою умовою у сфері публічного управління владних структур та організацій, діяльність яких пов'язана з наданням адміністративних послуг.

Для якісної модернізації процесів надання адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування необхідно забезпечити можливість інтеграції локальної місцевої системи надання адміністративних е-послуг до єдиної інформаційної системи, мережі центрів і суб'єктів надання адміністративних послуг, державних і відомчих інформаційних ресурсів і реєстрів, які утворюють єдину систему міжвідомчої електронної взаємодії.

Стандартизація надання електронних адміністративних послуг повинна базуватися:

- ✦ *по-перше*, на стандартних моделях тих чи інших послуг;
- ✦ *по-друге*, на визначеному механізмі надання послуги органами публічної влади за допомогою відповідного електронного ресурсу;

- ✦ *по-третє*, на порядку отримання відповіді на запит адміністративної послуги;
- ✦ *по-четверте*, на наявності інструментів вимірювання рівня задоволення очікування громадян.

Таким чином, механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні потребують подальшого дослідження й імплементації іноземного досвіду щодо трансформації суспільних відносин і розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Перспективи подальших розвідок полягають у дослідженні певних аспектів удосконалення надання електронних послуг населенню органами публічної влади; коригування нормативної документації різних рівнів щодо забезпечення доброчесності сторін у взаємодії з приводу надання отримання послуг через електронну систему взаємодії; запобігання проявів корупційних діянь через реалізацію е-послуг і забезпечення прозорості механізмів виконання запитів. Особливу роль в даному напрямку відіграє основа соціально-економічної поведінки громадянського суспільства, яка формується під впливом внутрішніх і зовнішніх чинників, структура його мотивації до формування та розвитку соціуму на засадах демократії та принципах суспільного розвитку Європи. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Стратегія сталого розвитку України до 2030 року. URL: <https://igu.org.ua/sites/default/files/Стратегія-сталого-розвитку.pdf>
2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30.01.2013. № 44. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-п#Text>
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-р#Text>
4. Розвиток електронних послуг // Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>
5. The Global Competitiveness Report 2019. URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf
6. Transformation Index BTI. URL: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/imported/leseprobe/1797_Leseprobe.pdf
7. 2021. INDEX. Economic freedom. URL: <https://www.heritage.org/index/about>
8. Human Development Indices and Indicators: 2018 Statistical Update. URL: <https://reliefweb.int/report/world/human-development-indices-and-indicators-2018-statistical-update>
9. Graham J., Amos B., Plumptre T. Principles for Good Governance in the 21st Century. Policy Brief; Institute On Governance. Ottawa, Canada. August 2003. № 15. 6 p. URL: https://docuri.com/download/good-governance_59c1d2b0f581710b2864f775_pdf
10. Bernhard I. E-government and E-governance – Swedish Case Studies with Focus on the Local Level. Licentiate thesis; Royal Institute of Technology. Stockholm, 2013. 32 p. URL: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:663249/FULLTEXT01.pdf>
11. Heeks R. Understanding e-Governance for Development. *i-Government Working Paper Series* (Institute for Development Policy and Management, University of Manchester). 2001. No. 11. 25 p. DOI:10.13140/RG.2.2.14715.46882
12. Heeks R., Bhatnagar S. Understanding success and failure in Information age reform. In: *Reinventing Government in the Information Age*. London ; New York : Routledge, 1999. P. 49–74.
13. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196–199. DOI: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.5.36>
14. Бондаренко М. О., Колісниченко Н. М. Моделі створення архітектури системи е-урядування: світовий досвід та українські реалії. *Теорія та практика державного управління*. 2020. № 4. С. 186–195. DOI: 10.34213/tp.20.04.24.
15. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : монографія. Харків : Магістр, 2016. 524 с.
16. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів. *Вісник НАДУ. Серія «Державне управління»*. 2020. № 1. С. 115–121. DOI: 10.36030/2310-2837-1(96)-2020-115-121
17. Солодов В. В. Електронное правительство как инструмент трансформации государственного управления : автореф. дис. ... канд. полит. наук : 23.00.02. М., 2007. 20 с.
18. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
19. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-р#Text>
20. Васильєва О. І., Васильєва Н. В. Стандартизація надання адміністративних послуг в Україні. *Університетські наукові записки*. 2012. № 2. С. 77–81.
21. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2020) / Департамент регуляторної політики та підприємництва. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства в Україні. URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb0-7ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnihPoslugUREgionakhUkraini-stanomNa01-110-2019->
22. Використання інструментів електронної демократії органами державної влади та місцевого самоврядування у 2019 році / Державна служба статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh_vied_u.htm

REFERENCES

- Bernaziuk, O. "Administrativni elektronni posluhy: poniatia ta umovy vprovadzhenia v Ukraini" [Administrative Electronic Services: Concepts and Conditions of Implementation in Ukraine]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo*, no. 5 (2019): 196-199.
DOI: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.5.36>
- Bernhard, I. "E-government and E-governance - Swedish Case Studies with Focus on the Local Level". *Licentiate thesis*; Royal Institute of Technology. Stockholm, 2013. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:663249/FULLTEXT01.pdf>
- Bondarenko, M. O., and Kolisnychenko, N. M. "Modeli stvorennia arkhitektury systemy e-uraduvannia: svi-tovyi dosvid ta ukraïnski realii" [Models of Creating the Architecture of E-Government: World Experience and Ukrainian Realities]. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, no. 4 (2020): 186-195.
DOI: [10.34213/tp.20.04.24](https://doi.org/10.34213/tp.20.04.24)
- Graham, J., Amos, B., and Plumptre, T. "Principles for Good Governance in the 21st Century". *Policy Brief*; Institute On Governance. Ottawa, Canada. August 2003. https://docuri.com/download/good-governance_59c1d2b0f581710b2864f775_pdf
- "Human Development Indices and Indicators: 2018 Statistical Update". <https://reliefweb.int/report/world/human-development-indices-and-indicators-2018-statistical-update>
- Heeks, R. "Understanding e-Governance for Development". *i-Government Working Paper Series* (Institute for Development Policy and Management, University of Manchester), no. 11 (2001).
DOI: [10.13140/RG.2.2.14715.46882](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14715.46882)
- Heeks, R., and Bhatnagar, S. "Understanding success and failure in Information age reform". In *Reinventing Government in the Information Age*, 49-74. London ; New York: Routledge, 1999.
- "2021. INDEX. Economic freedom". <https://www.heritage.org/index/about>
- "Informatsiia shchodo tsestriv nadannia administrativnykh posluh u rehionakh Ukrainy (stanom na 01.01.2020)" [Information on Administrative Service Centers in the Regions of Ukraine (as of January 01, 2020)]. Department rehuliatornoi polityky ta pidpriemnytstva. Ministerstvo rozvytku ekonomiky, torhivli ta silskoho hospodarstva v Ukraini. <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb0-7ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsestrivNa>
- danniaAdministrativnykhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa01-110-2019-
- Klimushyn, P. S. *Stratehii ta mekhanizmy elektronnoho uraduvannia v informatsiinomu suspilstvi* [Strategies and Mechanisms of E-government in the Information Society]. Kharkiv: Mahistr, 2016.
- [Legal Act of Ukraine] (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2013). <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-p#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2016). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2016). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>
- Namestnik, V. V., and Pavlov, M. M. "Elektronne, tsyrove ta smart-upravlinnia: sutnist ta spivvidnoshennia terminiv" [Electronic, Digital and Smart Administration: The Essence and Correlation Between Terms]. *Visnyk NADU. Seriia «Derzhavne upravlinnia»*, no. 1 (2020): 115-121.
DOI: [10.36030/2310-2837-1\(96\)-2020-115-121](https://doi.org/10.36030/2310-2837-1(96)-2020-115-121)
- "Rozvytok elektronnykh posluh" [Development of Electronic Services]. Uriadovyi portal. <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-posluh>
- "Stratehiia staloho rozvytku Ukrainy do 2030 roku" [Strategy of Sustainable Development of Ukraine until 2030]. https://igu.org.ua/sites/default/files/Стратегія_сталого_розвитку.pdf
- Solodov, V. V. "Elektronnoye pravitelstvo kak instrument transformatsii gosudarstvennogo upravlennia" [E-government as a Tool for Transforming Public Administration]: *avtoref. dis. ... kand. polit. nauk* : 23.00.02, 2007.
- "The Global Competitiveness Report 2019". http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitiveness-Report2019.pdf
- "Transformation Index BTI". https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/imported/leseprobe/1797_Leseprobe.pdf
- "Vykorystannia instrumentiv elektronnoi demokratsii orhanamy derzhavnoi vlady ta mistsevoho samovriaduvannia u 2019 rotsi" [Use of E-democracy Tools by Public Authorities and Local Governments in 2019]. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh_vied_u.htm
- Vasylieva, O. I., and Vasylieva, N. V. "Standartyzatsiia nadannia administrativnykh posluh v Ukraini" [Standardization of Administrative Services in Ukraine]. *Univer-sytetski naukovi zapysky*, no. 2 (2012): 77-81.