

цілеспрямованого характеру. Ця політика мала об'єктивне підґрунтя, її каталізатором стали події Євромайдану, але більшою мірою – російська агресія проти України, а саме, анексія Криму та війна на Донбасі. Адже прийняття декомунізаційних законів було породжене не тільки збройною, а й масштабною пропагандистською війною. Запровадження декомунізаційного законодавства зініціювало широкі суспільні дискусії та культурну комунікацію між його прихильниками і опонентами, які оцінюють цей процес із різних ідеологічних і світоглядних позицій. Переосмислення радянської спадщини та вироблення зваженого ставлення до неї є окремим непростим завданням: наразі таке ставлення коливається від заперечення до певного механічного поєднання національних та радянських традицій пам'яті.

#### Список літератури

1. Сорока Ю. Від Жданова до Маріуполя: питання перейменування міста в публікаціях місцевої преси / Ю. Сорока // Соціологія міста: навчальний посібник. – 2010. – С. 329 – 335
2. Про перейменування міста Ворошиловграда і Ворошиловградської області: Указ Президії Верховної Ради Української РСР від 04.05.1990 р. № 9169-XI // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=9169-11#Text> (дата звернення: 15.11.2021).
3. Міністерство юстиції виграло судову справу проти Комуністичної партії України та домоглося припинення діяльності цієї політичної сили. URL: <https://minjust.gov.ua/news/ministry/ministerstvo-yustitsii-vigralo-sudovu-spravu-proti-komunistichnoi-partii-ukraini-ta-domoglosya-pripinennya-diialnosti-tsiei-politichnoi-sili-22320> (дата звернення: 15.11.2021).
4. Гайдай О. Презентація радянського минулого в просторі: політика щодо пам'ятників радянським діячам (Центральна Україна). Національна історична пам'ять. С. 142 – 149

УДК 35.07:004.738.5]:352.075

Гончарук Г.П., здобувач освіти,  
Чальцева О.М., д. політ. н., доцент,  
професор кафедри політології та  
державного управління

### ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

*Донецький національний університет імені Василя Стуса*

Впровадження електронних послуг є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства в Україні, розбудова та впровадження яких сприятиме створенню відкритого і прозорого державного управління, покращенню доступності та прозорості процедури отримання послуг і в цілому підвищить довіру громадян до влади. Протягом останніх років в Україні

прийнято низку законодавчих та нормативно-правових актів, якими задекларовані стратегічні напрями та поставлені завдання щодо запровадження електронних адміністративних послуг. Утім на сьогодні можна констатувати, що більшість цих планів перебувають на початковому етапі виконання. Це все свідчить про необхідність чіткого розуміння мети, особливостей, принципів та переваг функціонування технологій електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг.

Теоретичні основи розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування, запровадження електронного уряду та електронної демократії аналізуються в роботах зарубіжних вчених: Д. Белла, М. Бонема, М. Кастельса, С. Кліфта, Е. Тофлера, К. Хілла та інших. У вітчизняній науковій літературі проблеми впровадження та розвитку електронного урядування досліджувались у роботах таких вчених, як: П.С. Клімушин, С.І. Куценко, Р.М. Матвійчук, А.О. Серенок, та інших. Водночас актуальних досліджень, присвячених визначенню поняття та умов запровадження електронних послуг в Україні, не достатньо.

Дослідження Організації Об'єднаних Націй щодо розвитку електронного урядування у світі («United Nations E-government Survey 2020») свідчить про прогрес, хоча і не значний, в Україні у сфері розвитку електронного уряду. Упродовж двох років країна піднялася на 13 позицій в індексі розвитку електронного урядування, посівши 69 місце серед 193 країн світу та на 29 позицій в індексі електронної участі, посівши 46 місце відповідно [1]. Подальший розвиток можливий лише за умови застосування нових підходів та найбільш перспективних технологій, що, власне і передбачено низкою концепцій, які розробив та затвердив Кабінет Міністрів України протягом 2020-2021 років.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі послуг, але 91,5% населення України не користуються публічними послугами онлайн відповідно до дослідження проведеного Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 12 по 17 липня 2019 року. Водночас, надання публічних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами [2]. Специфіка впровадження електронних послуг регламентується законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [3]. Цей Закон визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг.

Безбар'єрність та доступність послуг кожному є одним із ключових питань цифрової трансформації. Тому, Мінцифра реалізує ряд важливих проєктів у сфері цифрової безбар'єрності. Відповідно до закону «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», держструктури зобов'язані надавати публічні послуги також і в електронній формі [4]. Закон впроваджує поняття «електронна публічна послуга». Електронні процедури прирівнюються до паперових. Відповідно до даного закону, українцям більше не доведеться стояти в довгих чергах, носити купу паперових довідок та збирати підписи

працівників потрібних держустанов. Громадяни зможуть отримувати довідки та підписувати документи, не виходячи з дому, — свідоцтво про народження дитини, запис у чергу до дитсадка, отримати довідку про місце навчання, свідоцтво про шлюб, пенсійне посвідчення, соціальну допомогу, медичні послуги тощо. До 2024 року Мінцифра планує оцифрувати 100% послуг. Водночас закон забороняє відмовлятися давати доступ до даних, які необхідні для електронної послуги: «Відмова у наданні доступу до документів та/або інформації, необхідних для надання відповідної публічної (електронної публічної) послуги, які містяться у відповідних інформаційно-телекомунікаційних системах, забороняється».

Перешкодами на шляху до надання електронних адміністративних послуг в Україні є три найбільші проблеми. По-перше, на жаль, в Україні не у кожного є смартфон. По-друге, немає єдиного цифрового підпису, крім того, багато громадян мають низький рівень цифрової грамотності. По-третє, це відсутність інтернету та низька якість надання державних послуг, де не можна цифровими послугами по факту скористатися.

Відповідно до даних Державної служби статистики, станом на 1 січня 2020 в Україні було зафіксовано 28 мільйонів 787 тисяч користувачів Інтернету, з яких фізичних осіб – 25 мільйонів 683 тисячі. Натомість, кількість користувачів мобільних телефонів в Україні станом на 2020 рік майже досягла кількості телеглядачів — 40 млн осіб. З них частка українців, що користуються смартфонами, стрімко зростає. Порівняно з 9% в 2013 році, вона зросла в 5 разів всього за 5 років і досягла 45% населення в 2018 році і 66% українців в 2019 році. Така тенденція пояснюється економічними умовами в перші пару років після революції 2014 року, яка змінилася стійким економічним зростанням. Однак, Україна все ще відстає від решти Європи за рівнем користування смартфонами на 3 роки: 85% користувачів пристроїв з сенсорним дисплеєм (та замовники електронних послуг) - люди у віці від 18 до 30 років. Більшість з них живуть у великих містах і мають вищу освіту [5].

Ще одним важливим кроком до цифровізації електронних послуг є забезпечення 5G. Мінцифри створили проєкт 5G Lab — це перший в Україні технологічний майданчик, який продемонструє роботу 5G. На майданчику будуть представлені кейси використання 5G, які успішно працюють за кордоном. Також, Верховна Рада прийняла законопроект, який спрощує умови розміщення базових станцій 4G. Це допоможе швидше покрити не лише національні дороги та слабкі ділянки, а ще й виконати одну з основних цілей Мінцифри — надати доступ до швидкісного інтернету 95% населення.

За даними Мінцифри, 53% українців володіють цифровою грамотністю нижче базового рівня. З метою розвитку цифрової грамотності населення було створено проєкт «Дія.Цифрова», в якому в 2021 році понад 1 млн українців зареєструвалися на навчання [6].

Отже, для успішного впровадження електронних послуг населенню необхідно вирішити низку основних завдань, у тому числі подолання цифрової нерівності, безпеку інформаційної діяльності та кіберзахист, інтеграцію України в світовий цифровий простір, застосування новітніх технологій в

державному управлінні тощо. Зараз актуальним є не лише питання фінансування заходів з інформатизації, а й питання координації, моніторингу, оцінки результатів та ефективності виконання проєктів. В процесі запровадження електронних послуг важливо враховувати потреби різних цільових груп споживачів адміністративних послуг, зокрема їх можливості та переваги щодо способу отримання адміністративних послуг. Оскільки не усі види адміністративних послуг можуть бути переведені в електронний формат, а також через те, що частина споживачів послуг надає перевагу персональному спілкуванню в процесі отримання послуги. Тому, необхідно впровадити заходи з інформування населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі з метою стимулювання попиту на користування електронними сервісами.

#### *Список літератури*

1. United Nations E-government Survey 2020. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine/dataYear/2020> (дата звернення: 02.11.2021).
2. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. URL: <https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug-2019> (дата звернення: 02.11.2021).
3. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 02.11.2021).
4. Режим «без паперів»: Президент України підписав Закон. Вісник. Офіційне видання державної фіскальної служби України. URL: <http://www.visnuk.com.ua/uk/news/100026234-rezhim-bez-paperiv-prezident-ukrayini-pidpisav-zakon> (дата звернення: 06.11.2021).
5. Media landscapes. Expert analyses of the state of media. Mobile ownership. URL: <https://medialandscapes.org/country/ukraine/telecommunications/mobile-ownership> (дата звернення: 02.11.2021).
6. Понад 1 млн українців навчаються на Дія.Цифрова освіта. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ponad-1-mln-ukraintsiv-navchayutsya-na-diyatsifrova-osvita> (дата звернення: 06.11.2021).