

УДК 351.84:681.518

DOI: 10.34132/pard2020.07.02

Е-УРЯДУВАННЯ ЯК СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИЙ ІНСТРУМЕНТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ

Антонова Л.В., д-р наук з держ. упр., професор, Чорноморський національний університет імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна

Антонов А.В., д-р наук з держ. упр., доцент Житомирський державний технологічний університет, м. Житомир, Україна

Стаття присвячена аналізу можливості впровадження в Україні сервісно-орієнтованих інструментів державного управління. Розглянуто особливості інноваційних інструментів, в т.ч. сервісно-орієнтованих, що можуть використовуватися в державному управлінні. Зазначено, що електронне урядування є найперспективнішим з точки зору впровадження в систему державного управління соціальною сферою.

Констатовано, що перевагами електронного урядування є: зростання швидкості надання послуг, покращення якості обслуговування фізичних та юридичних осіб, прозорість діяльності органів влади тощо. Доведено, що якісно побудована система електронного урядування позитивно впливає на загальний хід та наслідки радикальних перетворень в українському суспільстві та сприятиме ефективному розв'язанню таких проблем як: непрозорість, неефективність, закритість, корумпованість органів влади; формування механізмів децентралізації, деконцентрації, демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики; повернення довіри громадян до інститутів та публічних службовці

Для визначення можливості впровадження технології електронного урядування у соціальній сфері проаналізовано стан розвитку

інформаційно-комунікаційних технологій в Україні за період з 2010 р. по 2018 р. Результати аналізу свідчать про системні проблеми у багатьох напрямках впровадження електронного урядування в Україні. Констатовано наявність обмежуючих чинників: цифрова нерівність, рівень освіти, проблеми конфіденційності, традиції. Успішність усунення наведених перешкод безпосередньо залежить від чіткого дотримання визначених стратегічних пріоритетів розвитку держави, політико-правового становища суспільства та фінансово-економічних можливостей. Визначено, що прагнення уряду побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування та у темпи проведення реформаторських заходів.

Доведено, що забезпечення вільного доступу до інформаційних ресурсів через розвиток телекомунікаційних систем і мереж (особливо в малих містах і селах), підвищення рівня комп'ютерної грамотності серед населення, впровадження різного роду заохочень та проведення загальних просвітницьких кампаній з метою поступового ознайомлення громадян з інформаційно-комунікаційними технологіями надасть можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Ключові слова: державне управління, електронне урядування, інновація, інструмент управління, інформаційно-комунікаційні технології, рівень життя, соціальна сфера.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Важливою складовою економіки будь-якої країни є соціальна сфера, що представлена підприємствами виробничої та невиробничої галузі, які забезпечують матеріальні та духовні потреби населення. Ця сфера включає діяльність у таких напрямках: освіта, зайнятість населення, охорона здоров'я, соціальний захист населення, торгівля, харчування, культура, мистецтво, розваги, спорт, відпочинок, зв'язок, транспорт, житлово-комунальне господарство, екологія, інформація та телекомунікації тощо.

Рівень розвитку соціальної сфери країни, з одного боку, визначає рівень життя суспільства, якість відтворення людського капіталу, а з іншого боку, забезпечує функціонування інших сфер економічної діяльності. Особливістю соціальної сфери є те, що вона представлена ринковими підприємствами, організаціями та бюджетними установами, що задовольняють різноманітні потреби населення, від матеріальних виробництво одягу, побутових приладів тощо, до нематеріальних надання освітніх, оздоровчих, соціальних та інших послуг. У свою чергу, обсяг спожитих благ залежить від рівня доходу особи. Проте, за даними Державної служби статистики України, у 2014 р. чисельність населення із середнім доходом у місяць, що є нижчим за фактичний прожитковий мінімум, складала 6,3 млн. осіб, тобто 16,7 % від загальної чисельності населення, а у 2018 р. – 10,6 млн. осіб, тобто 27,6 % від загальної чисельності [1]. Отже, майже третина населення України станом на 2018 р. має доходи нижчі за фактичний прожитковий мінімум. Крім того, за період, який аналізується, розрив між законодавчо встановленим та фактичним рівнями прожиткового мінімуму збільшився (у 2014 р. фактичний прожитковий мінімум перевищував законодавчо встановлений на 15,4 %, а у 2018 р. – на 87 %). Середньорічний законодавчо визначений розмір прожиткового мінімуму у середньому на одну особу в місяць у 2014 р. складав 1176,0 грн., а фактичний середньорічний розмір прожиткового мінімуму – 1357,6 грн., аналогічні показники у 2018 р. відповідно склали – 1744,8 грн. та 3262,7 грн. в місяць на одну особу [1], що свідчить про погіршення добробуту населення, тому існує потреба у державній підтримці вразливих верств населення.

Отже, важливим завданням держави є розробка стратегічних заходів щодо задоволення потреб населення та підвищення суспільного добробуту сучасних умов формування інноваційної економіки, а це, на нашу думку, можливо зробити шляхом ефективного впровадження сервісно-орієнтованих інструментів в системі державного управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку соціальної сфери досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені, зокре-

ма, І. Верховод, А. Гейдт, Є. Горшеніна, В. Лазарєв, М. Кальницька, Я. Маргулян, І. Царук, А. Ягодка та інші. Науковці досліджували загальні засади функціонування соціальної сфери. М. Кальницька проаналізувала сучасні підходи до визначення поняття «соціальна сфера», виокремила такі три теоретичних підходи, як: процесуальний, змістовний, інституційний. У своїх роботах М. Кальницька [4] дослідила особливості функціонування соціальної сфери в Україні через призму сприятливих і несприятливих передумов та визначила позитивні та негативні чинники її розвитку. Теоретичні та методологічні підходи до визначення сутності категорії «соціальна сфера» досліджено у роботах І. Царук [17]. Дослідниця зазначає, що категорія «соціальна сфера» є багатогранним, а соціальна сфера, як сфера діяльності, має свої специфічні ознаки та особливості функціонування. Порівняльний аналіз методологічних підходів до визначення приналежності підприємств соціальній сфері, які властиві західній та вітчизняній науковим школам, проведено у роботах І. Верховод [18]. Автор запропонував критерії для ідентифікації окремих сфер та видів економічної діяльності. Так, Верховод І. зазначив, що підприємство відноситься до соціальної сфери, якщо воно виробляє «суспільні блага» у більшій мірі ніж економічні, тобто домінують соціальні, а не економічні пріоритети. Напрямом реформування ресурсного забезпечення соціальної сфери в Україні є подолання монополії бюджетного фінансування підприємств соціальної сфери.

Вивчення механізмів активізації розвитку соціальної сфери стало об'єктом дослідження широкого кола українських науковців і фахівців, у тому числі О. Амоші, А. Антонова, Н. Власенко, О. Власюка, В. Ворони, Е. Гансової, І. Калачової, І. Курило, В. Кущенко, В. Мандибури, О. Новикової, Н. Орлової, О. Осауленка, Я. Остафійчук, А. Пакуліної, М. Папієва, С. Пирожкова, У. Садової, О. Федорчака, П. Шевчука та інших. Так, державне управління соціальною сферою розглядається А. Пакуліною [11], як чинник позитивного іміджу України у світі. Дослідниця визначила, що основою реформування соціальної сфери є вплив на ті фактори, що формують позитивний імідж країни. Як домінуючі пріоритети ре-

формування авторкою виділено: створення умов для поліпшення якості життя сімей з дітьми, удосконалення комплексу профілактичних заходів щодо зниження смертності, збереження здоров'я населення та інші.

Формування цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є аналіз тенденцій впровадження в Україні сервісно-орієнтованих інструментів в системі державного управління соціальною сферою.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як відзначає більшість науковців необхідність державного управління соціальною сферою обумовлюється тим, що в результаті оптимального співвідношення та єдності цілеспрямованого керівного впливу, соціальної самоорганізації та організаційного порядку розширюються можливості і напрями стійкого розвитку суспільства в аспектах забезпечення потреб розвитку суспільства і його підсистем; досягненні запланованих параметрів у розвитку соціальних відносин і процесів суспільства; гармонізації соціальних взаємодій; протидії впливу кризових явищ та невизначеності.

Аналіз наукової літератури дозволив дійти висновків, що одним з основних напрямів сучасних досліджень є застосування інноваційних інструментів державного управління у багатьох сферах соціально-економічної діяльності. Проте, незважаючи на значну кількість наукових досліджень різних аспектів функціонування соціальної сфери в Україні, питання застосування інноваційних технологій в державному управлінні соціальною сферою висвітлено недостатньо.

Особливу увагу у рамках даного дослідження заслуговують роботи О. Федорчак., який на основі аналізу праць В. Баранніка., А. Дагаєва., Г. Ковальова., В. Колоколова, С. Кравченка, М. Матвєєвої, В. Шопенко., запропонував визначення інноваційного механізму державного управління як «штучно створеної складної системи, що має визначену структуру, сукупність правових норм, методи, засоби державного впливу на об'єкт управління і базується на використанні інноваційних інструментів управління з метою досягнення поставлених цілей» [3].

Для визначення впливу інноваційних інструментів державного управління соціальною сферою на ефективність її розвитку проаналізуємо модель механізму державного управління запропоновану Р. Рудницькою та О. Сидорчук [13], рис. 1.



Рис. 1. Модель механізму державного управління [13].

Компоненти моделі механізму державного управління віддзеркалює всі істотні аспекти функціонування системи державного управління: виконання функцій, дотримання цілеспрямованості, забезпечення ефективності та можливості функціонування. Відповідно, в умовах системних модернізаційних трансформацій всіх сфер соціальної життєдіяльності актуалізується конкретизація методів, важелів та визначення інструментів, застосування яких впливає на підвищення ефективності діяльності органів державної влади .

Упровадження інновацій у систему органів державної влади є відповіддю на зазначені виклики сьогодення та визначає інноваційність державного управління. Це пов'язане із внутрішньосистемними потребами державного апарату щодо якісного виконання функцій держави, програмування і прогнозування розвитку державного управління.

Інноваційні інструменти, які можна використовувати в державному управлінні представлено на рис. 2.



Рис. 2. *Інноваційні інструменти державного управління [7-14, 6].*

Проаналізуємо особливості застосування означених інноваційних інструментів у державному управлінні.

В загальному розумінні аутсорсинг – це передача визначених функцій іншому підприємству, що спеціалізується у відповідній сфері. За рахунок залучення зовнішніх ресурсів відбувається скорочення обсягів роботи державних органів влади при цьому зберігається загальна відповідальність державної організації. У наукових працях

К. Леміш [7] досліджено можливості використання технології аутсорсингу державними органами влади в Україні.

Застосування технології бенчмаркінгу у державному управлінні передбачає адаптування до власних умов найкращого досвіду. Цей підхід спрямований на пошук, вивчення і впровадження найкращих результатів (методів управління). Основою бенчмаркінгу є ідея еталонного порівняння. О. Федорчак [3] зазначив, що бенчмаркінг є альтернативним методом планування, в якому завдання визначаються на основі аналізу показників конкурентів, що вважаються еталонними. Дослідник виявив певні проблеми використання цієї технології для реалій української економіки, а саме: важко знайти аналогічну проблему, необхідність у безперервному пошуку інформації тощо.

Електронне урядування це державне управління з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для підвищення прозорості діяльності органів влади.

Концепція «ощадливого управління» була запропонована П. Джеймсом П. Вумеком Т. Джонсоном та базується на п'яти принципах: визначити цінність конкретного продукту; визначити потік створення цінності для цього продукту; забезпечити безперервність створення цінності продукту; дозволити споживачу обирати продукт; прямувати до досконалості. В колективній праці Т. Мамотової Т. та О. Бортнікової досліджено перспективи впровадження концепції «ощадливого управління» в Україні [8].

Технологія реінжинірингу полягає у перегляді фундаментальних основ управління шляхом радикального переконаструювання його системи та структури. Принципи реінжинірингу: організація діяльності на основі результату, паралельне виконання завдань, доступність інформації, зміна ролі управління (замість вказівок, перевірок і контролю комунікація, підтримка та передача повноважень), початок діяльності «з чистого листа» та інші [3]. Особливості застосування технології реінжинірингу досліджено в працях О. Федорчак [3], О. Пархоменко-Куцевіл [12] та інших.

Форсайт-технологія є одним із напрямів розвитку державного управління на основі стратегічного прогнозування інноваційного

розвитку для визначення його пріоритетних напрямів та оцінки наслідків прийняття управлінських рішень. Довгострокові прогнози розвитку складаються за допомогою системи методів експертної оцінки, які отримали назву «форсайт» (у перекладі з англійської «foresight» – передбачення). У працях В. Рибінцева [14] досліджено можливості застосування методології форсайта в управлінні. Автор довів, що форсайт-технологія є ефективним інструментом при вирішенні проблем державного фінансування.

Технологія «управління за цілями» полягає в тому, що управління орієнтується на досягнення всієї сукупності цілей і завдань, що стоять перед державним органом. Вперше ця технологія буда запропонована П. Друкером у 1954 р., особливістю є те, що: цілі узгоджуються між собою, визначається конкретна задача для кожного виконавця, персонал приймає участь в процесі прийняття рішень тощо.

Технологія «управління за результатами», на відміну від цільового управління, заснована безпосередньо на процесі управління, на мотивації та кваліфікації керівників. «Управління за результатами» базується на таких напрямках управління, як: стратегічне та ситуаційне, та передбачає інтегрований розвиток організацій.

Означений перелік інноваційних інструментів управління не є повним та відображає найпоширеніші інноваційні технології. Варто зазначити, що застосування їх державними органами в управлінні одночасно в повному обсязі є неможливим, оскільки впровадження інноваційних технологій вимагає значних фінансових витрат. Крім того, немає необхідності використовувати всі технології одночасно, оскільки кожна з них «працює» за різних умов не однаково.

На нашу думку, серед наведених інструментів управління, електронне урядування є найперспективнішим з точки зору впровадження в систему державного управління соціальною сферою. Так, розвиток електронного урядування є одним із першочергових пріоритетів реформування системи державного управління в рамках «Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» [16]. Розглянемо більш детально процес впровадження електронного урядування в Україні та його вплив на соціальну сферу.

Концепцією розвитку електронного урядування в Україні (далі Концепція) визначено поняття електронного урядування, під яким розуміють «форму 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]. Також Концепція визначає основні принципи розвитку електронного урядування (рис.3).

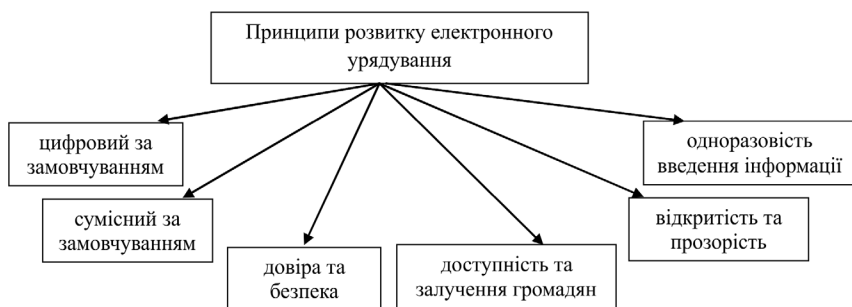


Рис. 3. Основні принципи розвитку електронного урядування в Україні [6].

Електронне урядування має такі модулі: уряд – урядові (державні органи); уряд – населенню; уряд – бізнесу. Схематично взаємодію учасників системи електронного урядування в Україні представлено на рис .4.

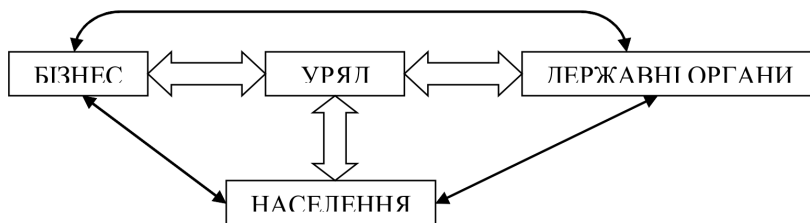


Рис. 4. Взаємодія учасників системи електронного урядування [6].

Принципи взаємодії уряду з кожним елементом системи управління є однаковими, проте, умови взаємодії є різними. Як було зазначено вище, діяльність підприємств та організацій соціальної сфери спрямована на задоволення матеріальних та духовних потреб населення, отже, населення є основним споживачем товарів та послуг. Впровадження електронного урядування передбачає модернізацію публічних послуг та розвиток взаємодії влади, населення та бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Інформаційно-комунікаційні технології дозволяють створювати, одержувати, зберігати, передавати, змінювати інформацію. До них відносять: інформаційні технології, телекомунікації, засоби та мережі зв'язку, комп'ютери, програмне забезпечення тощо. Швидке поширення та розвиток інформаційних та комунікаційних технологій сприяє прискоренню впровадження системи електронного урядування. Для визначення можливості впровадження електронного урядування в державному управлінні соціальною сферою проаналізуємо стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в Україні.

За даними Державної служби статистики України наявність у домогосподарствах персональних комп'ютерів та ноутбуків, у середньому на 100 осіб, представлено на рис. 5.

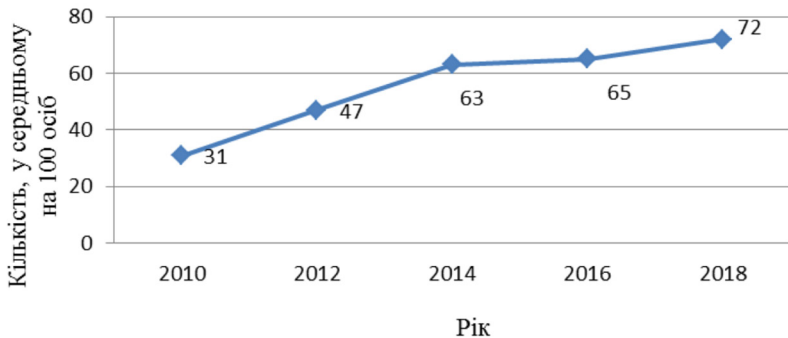


Рис. 5. *Наявність у домогосподарствах в Україні персональних комп'ютерів та ноутбуків, у середньому на 100 осіб, 2010-2018 рр. [10].*

Кількість персональних комп'ютерів та ноутбуків в Україні за період з 2010 р. по 2018 р. зросла у 2,3 рази та станом на кінець 2018 р. становила 72 шт. у середньому на 100 домогосподарств.

Наявність у домогосподарствах України мобільних телефонів представлено на рис. 6.

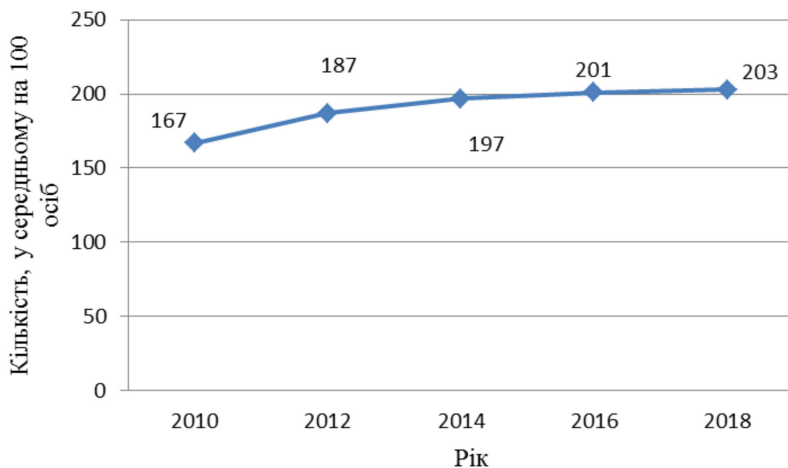
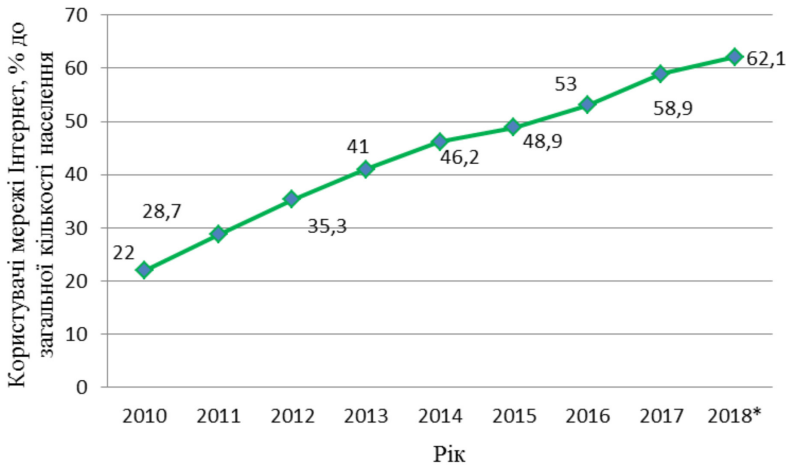


Рис. 6. Наявність у домогосподарствах України мобільних телефонів, у середньому на 100 осіб, 2010-2018 рр. [10].

Кількість мобільних телефонів в Україні за період з 2010 р. по 2018 р. зросла у 1,2 рази та станом на кінець 2018 р. становила 203 шт. у середньому на 100 домогосподарств.

Крім того, споживачами соціальних послуг, в тому числі, є особи похилого віку та особи з низьким рівнем доходу, які можуть не мати комунікаційних засобів (персональних комп'ютерів, планшетів, мобільних телефонів), отже, використання системи електронного урядування для цих осіб є обмеженим.

Крім комунікативних засобів важливим фактором впровадження електронного урядування в систему державного управління соціальною сферою є наявність мереж Інтернет. Доступ домогосподарств України до мережі Інтернет представлено на рис. 7.



*Рис. 7. Питома вага користувачів мережі Інтернет в Україні (% до загальної кількості населення), 2010-2018 рр. *- попередні дані. [16].*

За аналізований період, питома вага користувачів мережею Інтернет зростає у 2,8 разів, тобто станом на 2018 мережею Інтернет користувалося 62,1% населення України. Варто зазначити, що новостворене Міністерство цифрової трансформації України прагне за найближчі п'ять років забезпечити сто відсоткове покриття населених пунктів та їхніх соціальних об'єктів високошвидкісним Інтернетом. Для цього створено сайт для збору якісної інформації про реальне покриття [9]. Метою створення цього сайту є визначення територій де взагалі немає Інтернет покриття, визначення соціальних об'єктів, які не мають доступу до мережі Інтернет тощо.

Незважаючи на значні темпи розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, за результатами Міжнародної оцінки розвитку електронного урядування (E-Government Development Index), Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні два роки та 33 позиції за останні чотири роки [4].

Тож, інтенсифікація заходів адаптації системи державного управління до умов інформаційного суспільства, що передбачають

впровадження електронного урядування, як нової форми взаємодії влади і суспільства повинно забезпечити якісно новий рівень управління державою та суспільством та вдосконалити взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Якісно побудована система електронного урядування позитивно впливає на загальний хід та наслідки радикальних перетворень в українському суспільстві та сприятиме ефективному розв'язанню таких проблем як: непрозорість, неефективність, закритість, корупційність органів влади; формування механізмів децентралізації, деконцентрації, демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики; повернення довіри громадян до інститутів та публічних службовців.

Висновки. Для підвищення конкурентоспроможності країни необхідно використовувати інноваційні інструменти державного управління, наприклад, електронне урядування. Перевагами електронного урядування є: зростання швидкості надання послуг, покращення якості обслуговування фізичних та юридичних осіб, прозорість діяльності органів влади тощо. Реформування галузі державного управління соціальної сфери неможливе без наявності сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Аналіз стану розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в Україні за період з 2010 р. по 2018 р. показав, що: лише 62 % населення має доступ до мережі Інтернет; в середньому на 100 домогосподарств приходиться 72 персональних комп'ютера або ноутбука. Тобто, можливість користуватися он-лайн сервісами є не у кожного українця.

Безсумнівно, що в інформаційному суспільстві змінюється устрій життя населення, система цінностей, зростає ефективність державних послуг (наприклад, замість того щоб вистоювати по декілька разів черги, давати «хабара», людина подає он-лайн заяву та отримує необхідний документ).

Подальше здійснення політики розбудови системи електронного урядування допоможе великій кількості людей скористатися тими послугами, якими раніше їм було скористатися набагато складніше або взагалі неможливо.

Це підвищить рівень задоволеності громадян державними послугами та наблизить країну до статусу «сервісної держави». Також це сприятиме розширенню можливостей для самообслуговування громадян, спрощуванню та прискоренню адміністративних процедур, практичному зникненню дублювання різних видів робіт, збільшенню можливостей для отримання освіти (дистанційне навчання), зросту технологічної обізнаності та кваліфікації громадянина, довіри до органів влади. Але, проаналізовані статистичні дані свідчать про наявність обмежуючих чинників : стримують втілення цих очікувань цифрова нерівність (не всі громадяни мають рівні можливості доступу до Інтернету через технологічні чи географічні проблеми, або через недостатнє матеріальне забезпечення чи фізичні вади), рівень освіти, проблеми конфіденційності, традиції тощо. Успішність усунення наведених перешкод безпосередньо залежить від чіткого дотримання визначених стратегічних пріоритетів розвитку держави, політико-правового становища суспільства та фінансово-економічних можливостей. Окреслені чинники та прагнення уряду побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування та у темпи проведення реформаторських заходів.

Забезпечення вільного доступу до інформаційних ресурсів через розвиток телекомунікаційних систем і мереж (особливо в малих містах і селах), підвищення рівня комп'ютерної грамотності серед населення, впровадження різного роду заохочень та проведення загальних просвітницьких кампаній з метою поступового ознайомлення громадян з інформаційно-комунікаційними технологіями надасть можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Перспективою подальших досліджень автора є аналіз соціальних послуг через призму впровадження електронного урядування.

Стаття надійшла до редакції: 25.11.19

E-GOVERNMENT AS A SERVICE-ORIENTED INSTRUMENT OF GOVERNMENT SOCIAL SPHERE

Liudmyla Antonova, doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Professor of the Department of Accounting and Auditing Black Sea National University of Petro Mohyla, Mykolaiv, Ukraine

Andrii Antonov, doctor of Sciences in Public Administration, Associate Professor, Professor of Department of Economic Security, Public Administration and Management of the Zhytomyr State Technological University, Zhytomyr, Ukraine

.....
The article is devoted to the analysis of the possibility of implementation of service-oriented public administration tools in Ukraine. Features of innovative tools, in. incl. service-oriented, which can be used in public administration. It is stated that e-government is the most promising from the point of view of introduction into the public administration system of social sphere.

It is stated that the advantages of e-government are: increasing the speed of providing services, improving the quality of service to individuals and legal entities, transparency of the activity of the authorities and so on. It is proved that a qualitatively built e-government system has a positive effect on the overall course and consequences of radical changes in Ukrainian society and will contribute to the effective solution of such problems as: transparency, inefficiency, secrecy, corruption of the authorities; formation of mechanisms of decentralization, deconcentration, democratic control and participation of citizens in the development and implementation of public policy; restoring public trust in institutions and public officials

To determine the possibility of introduction of e-governance technology in the social sphere, the state of development of information and communication technologies in Ukraine for the period from 2010 to 2018 is analyzed. The results of the analysis indicate systemic problems in many directions of implementation of e-governance in Ukraine. The existence of limiting factors were ascertained: digital inequality,

education level, privacy problems, traditions. The success of eliminating the above obstacles depends directly on the strict adherence to the strategic priorities set for the development of the state, the political and legal situation of the society and financial and economic opportunities. It is determined that the government's desire to build a people-oriented, open to all and development-oriented information society is capable of making significant adjustments to the e-government process and to the pace of reform activities.

It has been proved that providing free access to information resources through the development of telecommunication systems and networks (especially in small towns and villages), increasing the level of computer literacy among the population, introducing various kinds of promotions and conducting general educational campaigns in order to gradually inform citizens about information, communication technologies will enable each person to reach their full potential, contributing to social and personal development and improving the quality of life.

Keywords: *public administration, e-government, innovation, management tool, information and communication technologies, standard of living, social sphere.*

Received: 25.11.19

References

1. Dyferentsiatsiia zhyttievoho rivnia naselennia [Differentiation of living standards of the population]. Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukrainian].

2. Fedorchak, O. (2012). Innovatsiinyi mekhanizm derzhavnoho upravlinnia: pidkhody do formuvannia [An innovative mechanism of public administration: approaches to formation]. Efektyvnist derzhavnoho upravlinnia [in Ukrainian].

3. Fedorchak, O.V. (2012). Innovatsiini instrumenty upravlinnia tsilovymy proqramamy ta proektamy [Innovative tools for managing targeted programs and projects]. Derzhavne budivnytstvo – State building, 2. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_13 [in Ukrainian].

4. Indeks rozvytku e-urядuvannia OON yak dzerkalo efektyvnosti rozvytku krainy [The UN e-Government Development Index as a mirror of the country's effectiveness]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/> [in Ukrainian].

5. Kalnytska, M.A. (2017). Teoretychni pidkhody do vyznachennia sotsialnoi sfery ta osoblyvosti yii funktsionuvannia v Ukraini [Theoretical approaches to the definition of social sphere and peculiarities of its functioning in Ukraine]. *Ekonomika i suspilstvo, Mukachevskyi derzhavnyi universytet – Economics and Society, Mukachevo State University*, 10, 529-534 [in Ukrainian].

6. Kontsepsiia rozvytku elektronnoho urядuvannia v Ukraini [The concept of development of e-government in Ukraine]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14> [in Ukrainian].

7. Lemish, K.M. (2016). Vykorystannia autsorsynhu v orhanakh derzhavnoho upravlinnia [Use of outsourcing in public administration]. *Ekonomichniy visnyk Zaporizkoi derzhavnoi inzhenernoi akademii* [in Ukrainian].

8. Mamatova, T.V. & Bortnik, O.V. (2012). Kontsepsiia oshchadlyvoho upravlinnia: perspektyvy vprovadzhennia v munitsypalnomu menedzhmenti [The concept of prudent management: prospects for implementation in municipal management]. *Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka – Public administration: theory and practice*, V. 4 (12), 50-55 [in Ukrainian].

9. Mintsyfra stvoriue interaktyvnu mapu dostupu do internetu v riznykh kutochkakh Ukrainy [The Ministry of Finance creates an interactive Internet access map in different parts of Ukraine]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/> [in Ukrainian].

10. Naiavnist u domohospodarstvakh okremykh tovariv tryvalo ho korystuvannia [Availability of certain durable goods in households]. [ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua/). Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukrainian].

11. Pakulina, A.A., & Pakulina, H.S. (2014). Doslidzhennia osoblyvosti sotsialnoi sfery Ukrainy v umovakh hlobalizatsii ekonomiky ta analiz transformatsii yii instyutsiinoho seredovyscha [Research of features of social sphere of Ukraine in the conditions of globalization of economy and analysis of transformation of its institutional environment]. *Ekonomichniy prostir* [in Ukrainian].

12. Parkhomenko-Kutsevil, O.I. (2013). Suchasni tendentsii rozvytku reinzhynirynhu v systemi derzhavnoho upravlinnia [Current trends of

reengineering development in the public administration system]. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia – Public administration efficiency*, V. 36, 20-26 [in Ukrainian].

13. Rudnitska, R.M. & Sydoruk, O.H. (2014). *Sutnist ta zmist mekhanizmiv derzhavnoho upravlinnia ta pryntsyviv yikh funktsionuvannia* [The essence and content of the mechanisms of public administration and principles of their functioning]. *Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka* [in Ukrainian].

14. Rybintsev, V.O. & Klopov, I.O. (2017). *Forsait yak tekhnolohiia realizatsii stratehii rozvytku ekonomiky* [Foresight as a technology for implementing an economic development strategy]. *Intelekt XXI – Intelligence XXI*, 3, 87-94 [in Ukrainian].

15. *Statystychnyi zbirnyk «Dostup domohospodarstv Ukrainy do internetu»* [Statistical collection «Access to Internet by Ukrainian households»]. ukrstat.gov.ua. Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukrainian].

16. *Stratehiia staloho rozvytku «Ukraina 2020»* [Strategy for Sustainable Development «Ukraine 2020»]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#n10> [in Ukrainian].

17. Tsaruk, I.M. (2009). *Teoretychni pidkhody shchodo vyznachennia sotsialnoi sfery yak skladovoi ekonomiky ta yii funktsii* [Theoretical approaches to defining the social sphere as a component of the economy and its functions]. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii – Economy. Management. Innovation*, 1. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2009_1_18 [in Ukrainian].

18. Verkhovod, I. (2014). *Teoretychni osnovy identyfikatsii ta pryntsyvy reformuvannia sotsialnoi sfery ekonomiky suchasnoi Ukrainy* [Theoretical bases of identification and principles of reforming of social sphere of economy of modern Ukraine]. *Ukraina: aspekty pratsi – Ukraine: aspects of work*, 6, 28-37 [in Ukrainian].

Відомості про авторів / Information about the Authors

Антонова Людмила Володимирівна: Чорноморський національний університет імені Петра Могили: вул. 68 десантників, 10, Миколаїв, 54003, Україна.

Liudmyla Antonova: Black Sea National University of Petro Mohyla, 68 Desantnykiv str. 10, Mykolaiv, 54003, Ukraine.

ORCID. ORG/0000-0003-2975-6453

E-mail: antonovalv77@gmail.com

Антонов Андрій Вячеславович: Житомирський державний технологічний університет: вул. Чуднівська, 103, м. Житомир, 10005, Україна.

Andrii Antonov: Zhytomyr State Technological University, 103, Chudnivska str., Zhytomyr, 10005, Ukraine.

ORCID. ORG/0000-0003-0495-7056

E-mail: Antonovav75@ukr.net