

УДК 35.077.1-028.27(477)
DOI: 10.34132/pard2021.11.05

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ УРЯДУ УКРАЇНИ, ВІДКРИТІ ДАНІ (OPEN DATA) ТА ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Бондар Г. Л., канд. політ. наук, доцент, Інститут державного управління, Чорноморський національний університет імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна.

Стаття присвячена аналізу особливостей діяльності та стану реформ в Україні у напрямку цифровізації послуг, їх доступності громадянам, розвитку електронного врядування, забезпечення прозорості відкритих даних. Проаналізовано законодавче і нормативно-правове забезпечення розвитку електронного врядування в напрямку цифрової трансформації уряду. Проаналізовано та систематизовано дані закордонних досліджень щодо електронного врядування. Розкрито особливості реалізації можливостей електронного урядування в Україні під час боротьби з пандемією (COVID-19). Встановлено, що наразі в Україні спостерігається недостатній розвиток ІКТ, має місце обмеженість ресурсів, наявні проблеми пов'язані з цифровою інклюзивністю, конфіденційністю даних і кібербезпекою. Доходимо висновків, що наразі триває процес створення та розвитку національних порталів для автоматизації адміністративних завдань, підвищення доступності державних послуг, сприяння прозорості та підзвітності державного сектору. Цифрова трансформація уряду також логічно пов'язана з трансформацією управління та ціннісними, світоглядними змінами для розробки національної стратегії розвитку країни.

Ключові слова: цифрове врядування, відкриті дані, електронні послуги, телекомунікаційна інфраструктура.

Постановка проблеми у загальному вигляді. З початку 2020 року особливу роль у багатьох країнах світу почало відігравати саме електронне урядування через виклики спричинені глобальною

пандемією COVID-19. Відповідно використання цифрових державних послуг стає все більш поширеним, оскільки громадяни змушені дотримуватись вимог соціального дистанціювання та використовувати онлайн-взаємодію, звертаючись до платформ електронного уряду. Засоби електронного урядування використовують також посадові особи для управління кризою інноваційними способами. Нові виклики змушують уряди використовувати системи управління даними і розробляти власні стратегії електронного управління, орієнтовані на дані.

Багато країн світу прагнуть розвитку за допомогою реалізації можливостей електронного урядування, але окремі країни стикаються з такими проблемами як: обмеженість ресурсів, відсутність цифрової інфраструктури та недостатні можливості. Також це стосується проблем, пов'язаних з цифровою інклюзивністю, конфіденційністю даних і кібербезпекою. У дослідженні ООН прогресу розвитку електронного уряду 193 країн світу, Україна, маючи дохід нижче середнього рівня, отримала індекс оцінки електронного урядування (EGDI) - 0.71, який є вищим за середнє світове значення – 0.6. Проте, враховуючи здобутки, зазначимо, що процес цифрової трансформації уряду потребує подальшого розвитку та аналізу, оскільки в Україні спостерігається недостатній розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, що безпосередньо пов'язаний з економічною ситуацією в країні. Триває процес створення та розвитку національних порталів, серверних систем, який має на меті автоматизувати адміністративні завдання, підвищити доступність державних послуг, сприяти прозорості та підзвітності державного сектору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Автором статті було проаналізовано законодавчу та нормативно-правову базу у сфері функціонування та розвитку електронного урядування в напрямку цифрової трансформації уряду та виконання міжнародних зобов'язань Україною, зокрема Угоди про Асоціацію України з ЄС [1] та **Міжнародної хартії відкритих даних** [2]. **Було проаналізовано:** Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року зі змінами та доповненнями [3]; **Постанову Кабінету**

Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» [4]; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних» від 21 листопада 2018 р. № 900-р [5]; Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» [6]; Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» від 17 березня 2020 року [7]. Також було проаналізовано та систематизовано дані досліджень європейських та міжнародних інституцій щодо розвитку електронного врядування, відкритих даних та електронних послуг в світі та Україні, зокрема: звіт ООН щодо прогресу розвитку електронного уряду в 193 країнах за 2020 рік у напрямку до втілення цілей Сталого розвитку до 2030 року (United Nations: E-Government Surveys 2020) [8]; Global Open Data Index – у 94 країнах досліджувався стан оприлюднення органами влади відкритих даних [9]; шостий щорічний звіт Open Data Maturity Report 2020 щодо оцінки зрілості відкритих даних від European Data Portal [10]; Звіт ООН щодо цифрових урядових ініціатив у відповідь на пандемію COVID-19 (United Nations: Compendium of Digital Government Initiatives in response to the COVID-19 Pandemic) [11]. Також було проаналізовано: особливості діяльності та стан реформ у напрямку цифровізації послуг, розвитку електронного врядування, що реалізуються зокрема Міністерством Цифрової Трансформації; особливості функціонування Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема в умовах пандемії; розкрито особливості функціонування урядового порталу відкритих даних відповідно до міжнародних зобов'язань України, та порталу державних послуг Дія.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Під час дослідження автором були визначені наступні завдання:

➤ проаналізувати особливості діяльності та стану реформ в Україні у напрямку цифровізації послуг, їх доступність громадянам,

розвиток електронного врядування, *забезпечення прозорості* публічної інформації у формі відкритих даних на запит, їх оприлюднення та оновлення на єдиному державному веб-порталі та на сайтах органів влади;

➤ проаналізувати *законодавче і нормативно-правове забезпечення* у сфері функціонування та розвитку електронного врядування в напрямку цифрової трансформації уряду й виконання міжнародних зобов'язань Україною;

➤ проаналізувати та систематизувати дані досліджень європейських та міжнародних інституцій щодо розвитку електронного врядування, відкритих даних та електронних послуг в світі та Україні;

➤ **розкрити особливості** реалізації можливостей електронного врядування в Україні *під час боротьби* з пандемією COVID-19 (сфера надання електронних послуг та адміністративних послуг);

➤ проаналізувати проблеми, що впливають на розвиток цифрового врядування України для досягнення Цілей сталого розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. У 2020 році Генеральний секретар Організації Об'єднаних Націй (далі – ООН) А. Гутерріш оголосив про «початок десятиліття дій зі сталого розвитку, спрямованого на активізацію зусиль країн з досягнення Цілей сталого розвитку (ЦСР) до 2030 року»[8]. На порядку денному постала нагальна потреба у глобальних спільних зусиллях щодо ліквідації бідності, поліпшення економічного зростання, соціального захисту, охорони здоров'я (в тому числі заходи боротьби з пандемією), освіти, енергетики, водопостачання та санітарії, стійкого транспорту та інфраструктури, а також доступу до Інтернету. Особлива увага ООН зосереджена на ролі та важливості розвитку цифрового врядування країн світу для досягнення Цілей сталого розвитку.

«Під цифровим врядуванням розуміються дії держави щодо стійкого, інклюзивного та справедливого надання державних послуг для всіх людей у всьому світі. Але функції електронного уряду не обмежуються наданням послуг, важливою є його роль й у зміцненні

цифрової грамотності, цифрової інтеграції, цифрового зв'язку, цифрової ідентичності» [8]. Багато країн світу прагнуть розвитку за допомогою реалізації можливостей електронного урядування, але у своєму прагненні розвитку окремі країни стикаються з такими проблемами як: обмеженість ресурсів, відсутність цифрової інфраструктури та недостатні можливості. Також це стосується проблем, пов'язаних з цифровою інклюзивністю, конфіденційністю даних і кібербезпекою.

Варто зазначити, що з початку 2020 року особливу роль у багатьох країнах світу почало відігравати саме електронне урядування через виклики спричинені глобальною пандемією COVID-19. Саме тому використання цифрових державних послуг стає все більш поширеним, оскільки громадяни змушені дотримуватись вимог соціального дистанціювання та використовувати онлайн-взаємодію, звертаючись до платформ електронного уряду. Засоби електронного урядування використовують також посадові особи для управління кризою інноваційними способами.

Згідно зі звітом ООН, «у світі покращився рівень надання цифрових державних послуг, зокрема наразі більше 84% країн пропонують принаймні одну онлайн-транзакцію, а середній світовий показник становить 14 таких послуг. Найбільш поширеними цифровими послугами в світі є реєстрація нового бізнесу, подання заявки на отримання ліцензії на ведення бізнесу, отримання свідоцтва про народження та оплата комунальних послуг» [8]. Всі регіони так чи інакше досягають прогресу у розвитку електронного уряду, про що свідчать їх показники Індексу розвитку електронного уряду (EGDI). «Лідером залишається Європа з найвищою часткою країн в дуже високій групі EGDI (58%), за нею йдуть Азія (26%), Америка (12%) і Океанія (4%)» [8].

У дослідженні ООН прогрес у розвитку електронного уряду розкрито через Індекс розвитку електронного уряду (EGDI) на національному рівні (оцінюється рівень національного онлайн-розвитку 193 держав-членів ООН). Було приділено увагу особливостям впровадження онлайн-послуг, їх масштабу, відкритим державним даним, електронній участі, багатоканальному

наданню послуг, послугам мобільного зв'язку, рівню використання і цифровим бар'єрам. Також розкриті форми участі громадськості у публічному управлінні із застосуванням інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ). Для дослідження стану розвитку електронного уряду в світі було враховано наступні складові: розвиток телекомунікаційної інфраструктури, здатність людських ресурсів (кадрів) просувати і використовувати ІКТ (що здатні вдосконалювати державне управління на шляху до досягнення сталого розвитку), а також доступність онлайн-послуг та їх контент.

Таким чином, нові виклики змушують уряди використовувати системи управління даними і розробляти власні стратегії електронного управління, орієнтовані на дані. «Кількість країн, які створили портали відкритих державних даних зростає: з 46 у 2014 році (24 %) до 153 в 2020 році (80 %)» [8].

Державні дані формуються у результаті заповнення громадянами онлайн-форм; переходу за посиланням на портали та сайти органів влади; взаємодії, шляхом надання державою та реалізацією прав громадян скористатись запропонованими їм державою електронними послугами; взаємодії з державою, завдяки використанню чат-ботів (з поточною корисною інформацією, яка базується на офіційних даних органів влади). Зібрані дані можуть використовуватись під час реалізації стратегій і тактик в державній політиці у різних сферах її застосування. Дані, які створюються в результаті діяльності органів влади мають бути відкритими, доступними для громадськості.

В Україні відкриті дані регламентуються Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року зі змінами та доповненнями [3]. «Публічна інформація у формі відкритих даних - це публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання. Розпорядники інформації зобов'язані надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах» (стаття 10.1) [3].

«Перелік наборів даних, що підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, вимоги до формату і структури таких наборів даних, періодичність їх оновлення визначаються Кабінетом Міністрів України» (стаття 10.1.4) [3]. **Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України** від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» зі змінами, у 2019 році необхідність оприлюднення стосувалась 900 наборів даних, у 2020 році додалось ще 100 наборів даних [4].

У жовтні 2016 року Україна офіційно приєдналася до Міжнародної хартії відкритих даних (далі – Хартія), взявши на себе зобов'язання перед міжнародною спільнотою впроваджувати національну політику відкритих даних відповідно до принципів хартії [2]. Будь-який орган місцевого самоврядування може приєднатись до Хартії, якщо він впроваджує політику відкритих даних. Завдяки відкритим даним в країні розвивається урядування, зростає рівень довіри до влади, дотримується принцип верховенства права, стає прозорим процес ухвалення політичних рішень, оптимізується процес надання державних послуг громадськості.

У 2017 році до Хартії приєднались - **Львів, Вінниця, Дніпро, Дрогобич та Чернівці, а у 2019 році - Івано-Франківськ, Кропивницький, Тернопіль та Хмельницький.** Українські міста надаючи доступ своїм жителям до відкритих даних, надають їм можливість отримати корисну інформацію щодо життєдіяльності міста (транспорту, будівництва, фінансових та комунальних питань та ін.). Таким чином місцева влада робить прозорою свою діяльність, стає спроможною оптимізувати свою діяльність, приймати обґрунтовані рішення, економити кошти.

Наразі в Україні функціонує портал відкритих даних України - data.gov.ua, який надає доступ до публічної інформації органів влади у формі відкритих даних (open data Ukraine) (станом на початок 2021 року оприлюднено – 35782 наборів даних). Забезпечення порталу підтримується Міністерством цифрової трансформації України. Згадане Міністерство повинно разом з інститутами громадянського

суспільства та громадськістю проводити періодичний моніторинг «стану оприлюднення та оновлення наборів даних на офіційних веб-сайтах державних органів та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних...із подальшою публікацією результатів моніторингу на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних та поданням результатів оцінки на розгляд Кабінету Міністрів України» [4].

У рейтингу **Global Open Data Index** з 94 країн, у яких досліджувався стан оприлюднення органами влади відкритих даних за 2016-2017 рр. Україна вже займала 31-е місце. В дослідженні було зазначено, що в Україні на 100% відкритими були дані щодо державного бюджету, законодавства, публічного реєстру юридичних осіб, а на 80% відкритими дані щодо державних закупівель, законопроектів та національної статистики [9]. Важливо підкреслити, що одним з важливих завдань Постанови Уряду № 835 була саме публікація фінансової звітності у формі відкритих даних як однієї з головних вимог Плану виконання Угоди про Асоціацію України з ЄС (глава 12 - Прозорість) [1]. Публікація даних фінансової звітності установ є важливим кроком у розбудові економіки країни та подоланні корупції.

Українські відкриті дані опубліковані на Європейському порталі даних - europeandataportal.eu. 17 грудня 2020 року – Європейський портал даних (EDP) опублікував шостий щорічний звіт **Open Data Maturity Report 2020** щодо оцінки зрілості відкритих даних [10]. Україна вперше брала участь у визначенні рейтингу й увійшла до переліку країн, що швидко розвиваються (Fast-trackers). У дослідженні аналізувались показники щодо політики відкритих даних в країні, робота національного порталу (data.gov.ua), вплив відкритих даних на сфери життя суспільства (політичну, соціальну, економічну та ін.), якість даних. Україна набрала 2180 балів із 2600 можливих та посіла 17 місце в рейтингу серед 36 країн (європейські країни та країни «східного партнерства»), продемонструвавши рівень зрілості сфери відкритих даних на рівні 84% (середній показник зрілості сфери у Європі становить - 78%) [10]. (рис. 1).

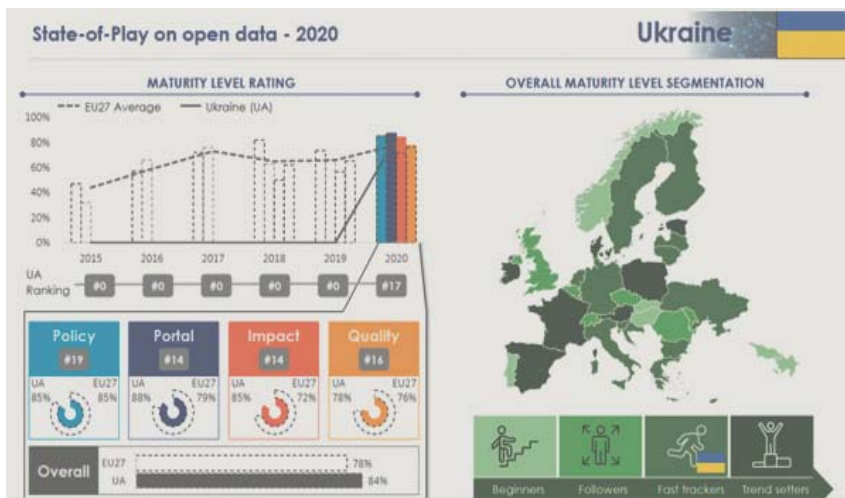


Рис.1. Оцінка зрілості відкритих даних щодо України [10]

Сервісами на основі відкритих даних наразі користуються до 5 мільйонів українців [12].

Разом з тим, збільшення обсягу державних даних спричиняють й виникнення ризиків, тому нагальною є необхідність ефективного управління даними і створення відповідних інститутів. Для ефективного реагування на витоки даних і кібер-атаки необхідною є обізнаність громадян про кібербезпеку, також мають бути розроблені механізми звітності про інциденти та реалізовуватись безперервна підготовка персоналу. Орієнтована на дані політика цифрового уряду завжди повинна визначатися чітко сформульованими політичними і оперативними потребами та суспільною користю.

У звіті ООН щодо електронного урядування стверджується, що оптимізація використання урядових даних дозволить підвищити продуктивність, підзвітність і інклюзивність державних установ відповідно до принципів, закріплених у Порядку денному щодо сталого розвитку на період до 2030 року. Орієнтований на дані уряд здатний зміцнити довіру громадськості до влади, але це вимагає від нього довгострокового бачення і підходів, які включають у себе керування економікою і політикою управління даними, ефективне

управління сектором безпеки і конфіденційності даних. Оскільки управління даними це більше, ніж технічні функції, уряди повинні застосовувати цілісний, загальнодержавний підхід до розробки всеосяжної системи управління даними, що має підтримуватись національною стратегією в області даних.

Дослідження ООН дозволяє дійти висновку, що уряди країн у всьому світі використовують цифрові технології для впровадження інновацій у методи роботи, обміну інформацією, прийняття рішень і надання послуг, а також для взаємодії і партнерства з громадянським суспільством у вирішенні політичних завдань, що становлять суспільний інтерес. Однак є й країни, які не мають у своєму розпорядженні можливості для ефективного використання цифрових технологій, для надання доступних, надійних, швидких, персоналізованих, безпечних і інклюзивних послуг та розширення прав і можливостей людей за допомогою відкритих і заснованих на широкій участі механізмів. Відповідно країни, які перебувають на найбільш високому рівні розвитку електронного урядування, приділяють пріоритетну увагу розвитку потенціалу і менталітету громадянського суспільства, коли повністю підтримується комплексний, загальнодержавний підхід до цифрової трансформації уряду.

Існує дев'ять визначальних компонентів переходу уряду на цифрові технології:

1. бачення, керівництво, світогляд;
2. комплексна інституційна екосистема на основі нормативно-правової бази;
3. організаційна структура і культура;
4. системне мислення і інтеграція (напрацювання комплексних підходів щодо розробки політики та надання послуг);
5. управління даними (забезпечення стратегічного і професійного управління даними);
6. інфраструктура ІКТ, доступність технологій;
7. ресурси (мобілізація ресурсів, узгодження пріоритетів, бюджетів, в тому числі на основі партнерських відносин між державним і приватним секторами);

8. потенціал розробників потужностей;

9. суспільний потенціал (розвивати потенціал суспільства, охопити всіх, подолати цифровий розрив)» [8].

Отже, успішність переходу уряду на цифрові технології перебуває у прямій залежності від здатності мобілізувати ресурси, керувати даними, сприяти ефективній комунікації з громадськістю та вирішувати питання, пов'язані з інфраструктурою ІКТ, а також загальнодоступністю технологій. Необхідно також розвивати відповідний потенціал розробників потужностей і всіх громадян, включаючи вразливі групи населення. Відповідно цифрова трансформація уряду логічно пов'язана з трансформацією управління та ціннісними, світоглядними змінами для розробки національної стратегії розвитку країни і досягнення Цілей сталого розвитку.

Як вже було зазначено вище, останні тенденції розвитку електронного уряду відображені в уніфікованому зведеному індексі від ООН - EGDI, який містить в собі три складові: індекс онлайн-послуг (OSI), індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТИ) і індекс людського потенціалу (HCI). Кожна складова аналізувалась окремо, значення кожного індексу вираховувалось від 0 до 1. Загальний EGDI отримувався з урахуванням середнього арифметичного трьох індексів. Оцінка розвитку електронного уряду, відображена в EGDI, дозволяє державам-членам відстежувати результати дослідження і працювати над вдосконаленням після кожного вимірювання.

За результатами дослідження, «69 країн мають високі показники EGDI від 0.50 до 0.75, а 59 країн потрапляють до середньої групи EGDI з показниками від 0.25 до 0.50. Тільки вісім країн мають низькі показники EGDI (від 0,00 до 0.2)» [8]. Відповідно дослідження, ООН підкреслює стійку позитивну глобальну тенденцію до більш високого рівня розвитку електронного урядування у 2020 році. «З урахуванням того, що в 2020 році 34 нових учасника увійшли до групи з високим і дуже високим EGDI, частка країн у відсотках з показниками від 0.50 до 1.00 з 2018 року збільшилася на 13.5 %; на ці 126 держав-членів в даний час припадає 65 % від загального числа держав-членів. Це свідчить про значне поліпшення рівня розвитку

електронного уряду в усьому світі» [8]. Україна за показниками увійшла до групи країн з «**високим індексом (HV) EGDI** (від 0.50 до 0.75) розвитку електронного уряду отримавши показник - **0.7119**»[8].

Ці дані дають можливість припустити, що всі країни з високим індексом EGDI показали сталість і прогрес у сфері їх стратегічної цифрової політики і в координації та реалізації цифрових державних послуг. Були вироблені державні політики з управління даними і послугами від центральних і локальних державних установ та органів, об'єднаних на національному порталі електронного уряду. Уряди цих країн реалізують людиноцентричну парадигму політики. Відзначено тенденцію забезпечення єдиного вікна за допомогою спеціалізованих, орієнтованих на громадян порталів, наприклад тих, що фокусуються на електронній участі, відкритому уряді і державних закупівлях. Державні портали - єдина контактна ланка, де фізичні та юридичні особи можуть отримати доступ до інформації, зібрати дані, надіслати запит на документи, брати участь в транзакційних послугах, виконувати юридичні зобов'язання і брати участь в репрезентативному управлінні за допомогою використання мережі Інтернет і цифрових технологій.

14 країн з дуже високим індексом (VH) EGDI від 0.8989 до 0.9758 мають стратегію розвитку держави, яка включає цілі сталого розвитку. До цієї групи країн віднесено: «Данію, Республіку Корею, Естонію, Фінляндію, Австралію, Швецію, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Нову Зеландію, Сполучені Штати Америки, Нідерланди, Сінгапур, Ісландію, Норвегію і Японію» [8].

В цих країнах є центральний орган, департамент або міністерство (під управлінням керівника з інформаційних технологій (CIO)), яке відповідає за цифровий порядок денний, та за втілення планів під час реалізації державної політики у різних сферах. Всі країни з високим індексом EGDI мають вичерпну правову і нормативну базу для електронного урядування, яка встановлює норми, правила, стандарти, що стосуються цифрової ідентифікації особистості, онлайн інформації та персональних даних. Це стосується й

законодавства щодо доступу, охорони і безпеки, свободи інформації та захисту даних.

Більшість країн в даній групі мають правову базу щодо відкритих державних даних, що надається громадськості у відкритому і машинозчитувальному форматі, у межах законодавства щодо захисту та збереження конфіденційності даних. У всіх є модернізовані процеси з надання державних послуг, закупівель і механізми укладання договорів, цифрові за визначенням, впроваджено правила і процедури по цифровій публікації державних витрат. Це дозволяє країнам пропонувати державні послуги із застосуванням цифрових технологій відповідно до принципів ефективності, результативності, прозорості, підзвітності та суспільної довіри.

У рейтингу EGDI країни також ранжувались по категоріям за доходами у 2020 році, оскільки було встановлено зв'язок між рівнем доходів (вимірювання валового внутрішнього продукту на душу населення) і показниками EGDI. Країни з більш високим доходом демонструють тенденцію до більш високих показників EGDI, ніж країни з переважно низьким рівнем доходу. Однак спостерігається тенденція до сильного руху у напрямку більш високих показників EGDI для країн у всіх групах доходів.

Зокрема, Україна потрапляє до групи країн з доходами нижче середнього рівня, проте вона має індекс EGDI - 0.71. Для порівняння: «Казахстан потрапляє до групи країн з доходами вище середнього і має індекс EGDI - 0.84, а Данія є лідером серед країн з високим рівнем доходів, а її індекс EGDI - 0.98» [8]. У дослідженні ООН зазначається, що у більшості країн з низьким рівнем доходів показники EGDI нижче середнього світового значення в 0.60. Але є й винятки, як-от Україна, маючи дохід нижче середнього рівня, вона отримала індекс оцінки електронного урядування (EGDI) - 0.71, який є вищим за середнє світове значення - 0.6 [8] (рис. 2).

Україна також має **високий Показник OSI (індекс онлайн послуг) - 0.6824**. OSI вимірює застосування урядами інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) під час надання громадянам державних послуг. До цього індексу входить багато показників, зокрема, технічні характеристики національних веб-сайтів,

політика і стратегії електронного уряду (в цілому і за окремими секторами надання послуг). Дослідження ООН встановлює пряму залежність між прогресом в наданні онлайн-послуг в державі (OSI) та зростанням показників в розвитку електронного уряду (EGDI). Також у України **високий індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІ) – 0.5942**, та **дуже високий індекс людського потенціалу (НСІ) – 0.8591** [8].

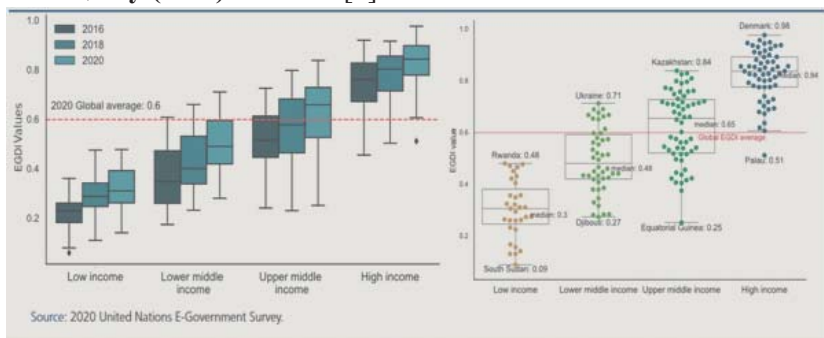


Рис.2. Рейтинг EGDI за групами доходів (2020 рік) [8]

Варто відзначити, якщо країна має рівень OSI вищий за рівні ТІ і НСІ, то це дозволить їй прогресувати у розвитку електронного урядування, але важливо дбати й про подальший розвиток інфраструктури та людського капіталу. Про це також йдеться й в Угоді про Асоціацію (розділ V, глава 14) присвячений «розвитку інформаційного суспільства на користь приватних осіб і бізнесу», у якій зазначена важливість «забезпечення загальнодоступності інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та через кращу якість послуг за доступними цінами»[1]. Та відповідно надано висновок, що «це також полегшить доступ до ринків послуг електронних комунікацій, що сприятиме конкуренції та надходженню інвестицій в цю галузь» [1]. Тому для подальшого розвитку електронного урядування Україні, враховуючи прогрес у сфері надання онлайн-послуг варто наполегливо працювати над розвитком своєї телекомунікаційної інфраструктури, залучаючи інвестиції у цей сектор, а також дбати про підвищення цифрової

грамотності громадян. Недостатній розвиток інформаційно-комунікаційних технологій безпосередньо пов'язаний з економічною ситуацією в країні, тому подолання цифрової нерівності в країні є важливою передумовою виходу України з соціально-економічної кризи. Також підкреслимо, що створення та розвиток національних порталів і серверних систем, має на меті автоматизувати ключові адміністративні завдання, підвищити доступність державних послуг та сприяти прозорості та підзвітності державного сектора.

Більшість країн, які досліджувались мають портал уряду, веб-сайти мають набір базових характеристик, таких як карта portalу, базові функції пошуку, актуальні питання та сторінка для зворотного зв'язку. Найменше на порталах електронного уряду наявні такі можливості, як розширені параметри пошуку, навчальні матеріали, чати і позначки про хабарництво.

Найбільш популярними онлайн послугами у 2020 році, за даними ООН були визнані: реєстрація нової компанії, подача заяв на вакансії в уряді і ліцензії на ведення комерційної діяльності, запит свідоцтва про народження, смерть і шлюб, оплата комунальних послуг. В цьому контексті варто проаналізувати досягнення українського уряду, зокрема функціонування **порталу державних послуг Дія** (<https://diia.gov.ua> - онлайн сервіс державних послуг), над розробкою якого працювало Міністерство цифрової трансформації. Можливостями portalу користуються наразі понад мільйон українців.

На порталі доступні 50 е-послуг [13] та інформація з шести реєстрів у особистому Електронному кабінеті громадянина. З жовтня 2020 року на порталі Дія надаються наступні послуги: будівельні послуги як частина впровадження Єдиної електронної системи у сфері містобудування, можливість розпочати та завершити будівництво об'єктів онлайн, що належать до категорії СС1 (кафе, приватні будинки, малі споруди); реєстрація ТОВ онлайн; Є-Малютко онлайн (9 послуг за однією заявою для батьків новонароджених дітей на порталі Дія, або офлайн у 780 населених пунктах України); реєстрація місця проживання дитини від 14 років (доступна наразі у Києві та Харкові). Послугами з реєстрації ФОП онлайн скористалися 288 тисяч разів.

Також Міністерство цифрової трансформації розробило **мобільний застосунок Дія** (6 млн користувачів), який «містить дев'ять цифрових документів: посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу та страховий поліс, студентський квиток, паспорт громадянина у формі картки (ID-картка) та закордонний біометричний паспорт, податковий номер (РНОКПП), свідоцтво про народження дитини та довідку внутрішньо переміщеної особи» [14].

В оновленій версії – **Дія 2.0**, мають відобразитись «штрафи за порушення ПДР і борги за виконавчими провадженнями та запланована можливість сплати штрафів одразу в застосунку через Apple Pay/Google Pay або картою» [15]. 5 січня 2021 року Міністерство цифрової трансформації повідомило, що «запустило оновлену платформу, яка надає електронну ідентифікацію за допомогою електронних підписів, Mobile-ID та BankID: <https://id.gov.ua>. Послугами скористалися 8 млн громадян» [16].

На сайті Міністерства та комітету цифрової трансформації України також зазначено, що «нові цифрові можливості реалізовано за підтримки проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у держуправлінні та послугах/TAPAS», програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проєкту EGOV4Ukraine, що є частиною програми U-LEAD з Європою, SURGe за підтримки Уряду Канади» [15].

«17 грудня 2020 року Міністерство цифрової трансформації України оприлюднило Дорожню карту інтеграції України до Єдиного цифрового ринку ЄС. Її розробка мала б бути підготовчою стадією для отримання Україною режиму внутрішнього ринку з ЄС у сфері телекомунікацій. Дорожня карта передбачає впровадження цифрових норм і стандартів ЄС, зокрема 75 актів права ЄС (25 основних та 50 імплементаційних). Відповідальними за виконання 141 заходу до 2023 року визначено 29 органів державної влади» [17].

Варто зазначити, що потужна інформаційно-комунікаційна інфраструктура є важливою ланкою для ефективного переходу держави на цифрове урядування. Без недорогого і доступного

високошвидкісного широкосмугового доступу до інтернету та безпечного і надійного доступу до нових технологій, уряд не зможе ефективно надавати цифрові послуги, а громадяни не зможуть ними скористатися.

За даними Міністерства цифрової трансформації в Україні «станом на листопад 2020 року не підключено до інтернету 40 % шкіл, 92 % бібліотек, 37 % лікарень. Близько 2 тис. українських шкіл, де навчається понад 180 тисяч учнів, розташовані у населених пунктах, де немає жодного оптичного провайдера. Найбільше об'єктів не підключено у Вінницький та Житомирській областях»[18].

Наразі в Україні реалізується Національний проєкт із забезпечення швидкісним інтернетом всіх жителів України. За даними Мінцифри «станом на березень 2021 року понад 2 млн українців у 5,6 тис. населених пунктах отримали 4G вперше, також 7 млн українців отримали доступ до мобільного інтернету 4G»[19]. За словами керівника експертної групи з розвитку фіксованого інтернету Міністерства цифрової трансформації А. Набока: «...у бюджеті держави на 2021 рік закладено 500 млн гривень на підключення до швидкісного фіксованого інтернету близько 3 тисяч соціальних об'єктів у населених пунктах. Це дозволить підключити 1.5 млн користувачів у 3 тис сіл до швидкісного інтернету, проте 15.5 тис сіл де проживає близько 3.5 млн громадян не мають доступу до швидкісного фіксованого інтернету» [20].

«Важливою метою Міністерства цифрової трансформації до 2024 року для розвитку телекомунікаційної інфраструктури країни визначено забезпечення доступом до швидкісного інтернету 95 % населення. Наразі, за даними Мінцифри, рівень покриття інтернетом доходить до близько 70 %» [21].

У відповідь на зростання соціально-економічних викликів під час пандемії, уряди багатьох країн світу були змушені приймати відповідні політичні рішення. Це стосується розробки інноваційної політики, зокрема щодо надання електронних послуг державою громадянам, цифрової інклюзії. Також це стосується запровадження численних заходів для запобігання поширенню захворювань, зокрема, за допомогою переконання своїх громадян у тому, що для

отримання електронних послуг від держави можна скористатись можливостями Інтернет і не відвідувати установи. Значний попит на електронні послуги вимагав коригування політики держав у напрямку підтримки та допомоги відповідним службам. Пандемія також виявила соціальний розрив у доступі до Інтернету, а також у цифрових навичках громадян, тому перед урядами постало завдання реалізації інклюзивної політики та забезпечення Інтернет зв'язку для вразливих груп населення [11].

В Україні згідно статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що «адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування»[22].

В Україні використовується система Trembita для електронного обміну даними між українськими органами влади та надання державних електронних послуг. «Інструменти сумісності на базі Трембіти будуть розроблені в рамках проекту міжнародної технічної допомоги, що фінансується ЄС «Взаємодія, електронні послуги та кібербезпека (EU4DigitalUA)». Проект реалізується Академією електронного управління» [23].

У статті 17 згаданого Закону «Про адміністративні послуги» визначено наступне: «держателем Єдиного державного вебпорталу електронних послуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг»[22]. Цю відповідальність Кабінетом Міністрів України покладено на Міністерство цифрової трансформації України.

У Постанові Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року зі змінами «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» визначено Реєстр адміністративних послуг «як єдину інформаційну комп'ютерну базу даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до закону

суб'єктами надання адміністративних послуг» [6]. Реєстр створено з метою «ведення обліку адміністративних послуг та забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги»[6]. Формує та веде Реєстр Міністерство цифрової трансформації шляхом «збирання та оброблення інформації про адміністративні послуги та внесення відомостей до Реєстру та змін до них, а також виключення відомостей»[6]. Його розміщено на Урядовому порталі.

Наразі міські, селищні та сільські ради, що представляють інтереси 1469 територіальних громад повинні створити ЦНАПи, де громадяни зможуть отримати всі адміністративні послуги органів місцевого самоврядування, в тому числі в електронній формі. «У рамках Програми «U-LEAD з Європою» встановлено або планується встановити в 437 ЦНАП місця для доступу до е-послуг тих громадян, які не мають необхідної комп'ютерної техніки вдома чи не змогли самостійно скористуватися цими сервісами. З цієї кількості 192 місця самообслуговування будуть облаштовані в ЦНАП сільських громад, що особливо актуально в контексті недостатньо якісного Інтернет-покриття в сільській місцевості та невисокого рівня забезпечення їхніх мешканців засобами інформатизації» [24]. Наразі державні сервіси можна отримати в 876 ЦНАП, які отримують право використовувати назву «Центри Дії».

«Під час карантину всі ЦНАП продовжують працювати за звичним графіком» [25], оскільки є певні адміністративні послуги доступ до яких залишається важливим під час карантину. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» від 17 березня 2020 визначено, що «з дня оголошення карантину зупиняється перебіг строків звернення за отриманням адміністративних та інших послуг та строків надання цих послуг, визначених законом. Від дня припинення карантину перебіг цих строків продовжується з урахуванням часу, що минув до його зупинення» [7]. Ці зміни до законодавства дуже важливі для громадян, коли особи обмежені певними строками, тому, що більшість адміністративних послуг

можуть мати наслідком притягнення до адміністративної відповідальності. Також Кабінетом Міністрів України від 20 березня 2020 затверджено Перелік адміністративних послуг, які надаватимуться в ЦНАП під час карантину. «Перелік послуг у ЦНАП може бути скоригований органами місцевого самоврядування залежно від місцевих потреб. Міністерство цифрової трансформації забезпечує ЦНАП рекомендаціями щодо оптимізації роботи під час карантину. Зокрема, рекомендовано приймати документи через скриньки для кореспонденції, організувати прийом громадян за попереднім записом, а також інформувати про можливості та способи отримання послуг в електронній формі» [25].

Висновки. В результаті проведеного аналізу, доходимо висновків, що під час пандемії (COVID-19) важливу роль у забезпеченні безпеки громадян, підтримці економіки і суспільства відіграє використання урядом інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. На час карантину обмін інформацією і надання онлайн-послуг з використанням цифрових державних технологій - допомагає ефективно взаємодіяти уряду і громадянам. Також цифрові технології дозволяють уряду швидко приймати політичні рішення, розробляти стратегії на основі аналізу поточних даних.

Наразі процес цифрової трансформації уряду потребує подальшої оптимізації та аналізу, оскільки в Україні спостерігається недостатній розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, що безпосередньо пов'язано з економічною ситуацією в країні, має місце обмеженість ресурсів, наявні проблеми пов'язані з цифровою інклюзивністю, конфіденційністю даних і кібербезпекою. Наразі триває процес створення та розвитку національних порталів, який має на меті автоматизувати адміністративні завдання, підвищити доступність державних послуг, сприяти прозорості та підзвітності державного сектору. Також розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, подолання цифрової нерівності в країні є важливою передумовою виходу України з соціально-економічної кризи, а нові виклики змушують уряд використовувати системи управління даними і розробляти власну стратегію електронного управління, орієнтовану на дані. Пріоритетом Уряду України має бути подальше

збільшення прозорості та підзвітності органів влади, зокрема через відкриті дані та електронні послуги, реалізовуватись взаємодія і партнерство з громадянським суспільством у вирішенні політичних завдань, що становлять суспільний інтерес. Уряд України повинен розробити стратегію за участі громадськості для успішної цифрової трансформації країни й суспільства, де будуть міститись основні проекти та етапи, яких потрібно досягти, їх взаємозв'язок. Ця стратегія має охоплювати довгострокові перспективи.

Загалом, цифрове урядування - це засіб поліпшення надання державних послуг, залучення громадян до взаємодії з владою (електронні послуги, електронна участь громадян в процесі прийняття політичних рішень владою), підвищення прозорості, підзвітності та відкритості влади, економічний та соціальний розвиток країни. Відповідно, успішність переходу уряду на цифрові технології перебуває у прямій залежності від здатності мобілізувати ресурси, керувати даними, сприяти ефективній комунікації з громадськістю та вирішувати питання, пов'язані з інфраструктурою ІКТ, а також загальнодоступністю технологій, залучаючи інвестиції у цей сектор. Необхідно розвивати й відповідний потенціал розробників потужностей і всіх громадян, включаючи вразливі групи населення, а також дбати про підвищення цифрової грамотності громадян. Потужна інформаційно-комунікаційна інфраструктура є важливою ланкою для ефективного переходу держави на цифрове урядування. Без недорогого і доступного високошвидкісного широкосмугового доступу до інтернету та безпечного і надійного доступу до нових технологій, уряд не зможе ефективно надавати цифрові послуги, а громадяни не зможуть ними скористатися. Пріоритетна увага уряду також має приділятися й розвитку потенціалу і менталітету громадянського суспільства, коли реалізується комплексний, загальнодержавний підхід до цифрової трансформації уряду. Отже цифрова трансформація уряду логічно пов'язана й з трансформацією управління та ціннісними, світоглядними змінами для розробки національної стратегії розвитку країни.

Стаття надійшла до редакції: 07.03.21

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE GOVERNMENT OF UKRAINE, OPEN DATA AND ELECTRONIC SERVICES

Hanna Bondar, PhD in Political Sciences, Associate Professor at the Institute of Public Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine.



The article is devoted to the analysis of the peculiarities of the activity and state of reforms in Ukraine in the direction of digitalization of services, their accessibility to citizens, development of e-government, ensuring transparency of open data. Legislative and regulatory support for the functioning and development of e-government in the direction of digital transformation of the government and the implementation of international obligations of Ukraine is analyzed. The research data of European and international institutions on the development of e-government, open data and e-services in the world and in Ukraine are analyzed and systematized.

The peculiarities of the realization of e-government opportunities in Ukraine during the fight against the pandemic (COVID-19) are revealed. In particular, this applies to the provision of electronic services, and the transfer of most administrative services online. The problems influencing the development of digital government of Ukraine are analyzed. It is established that there is currently an insufficient development of ICT in Ukraine, there are limited resources, there are problems related to digital inclusion, data confidentiality and cybersecurity. We conclude that the process of creating and developing national portals to automate administrative tasks, increase the availability of public services, and promote transparency and accountability of the public sector is under way. Also, the development of ICT, overcoming digital inequality in the country - is an important prerequisite for Ukraine's exit from the socio-economic crisis, and new challenges are forcing the government to develop its own e-government strategy focused on data. The digital transformation of government is also logically linked to the transformation of governance and value, worldview changes to develop a national development strategy.

Key words: *digital governance, open data, electronic services, telecommunication infrastructure.*

Received: 07.03.21

References

1. Uhoda pro asotsiatsiyu mizh Ukrainoyu, z odniyei storony, ta Yevropeys'kym Soyuzom, Yevropeys'kym spivtovarystvom z atomnoyi enerhiyi i yikhnimy derzhavamy-chlenamy, z inshoyi storony : ratyfikovana 16 veres. 2014 roku N 1678-VII [Association Agreement between Ukraine, of the one part, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their Member States, of the other part 5, 2017 N 1678-VII]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text [in Ukrainian].

2. International Open Data Charter. 2015. opendatacharter.net. Retrieved from https://opendatacharter.net/wp-content/uploads/2015/10/opendatacharter-charter_F.pdf.

3. Zakon Ukrainy Pro dostup do publichnoyi informatsiyi : pryiniaty 13 sich. 2011 roku N 2939-VI [Law of Ukraine On Access to Public Information from January 13 2011, N 2939-VI]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> [in Ukrainian].

4. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro zatverdzhennya Polozhennya pro nabory danykh, yaki pidlyahayut' oprylyudnennyu u formi vidkrytykh danykh : pryiniata 21 zhovt. 2015 roku N 835 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine On approval of the Regulation on data sets to be published in the form of open data from October 21 2015, N 835]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

5. Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro zatverdzhennya planu diy z realizatsiyi pryntsyviv Mizhnarodnoyi khartiyyi vidkrytykh danykh danykh : pryiniato 21 lyst. 2018 roku N 900-r [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine On approval of the action plan for the implementation of the principles of the International Open Data Charter from November 21 2018, N 900-r]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/900-2018-%D1%80#Text> [in Ukrainian].

6. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro zatverdzhennya Poryadku vedennya Reyestru administratyvnykh posluh : pryiniata 30 sichnya 2013 roku N 57-2013-п [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine On approval

of the Procedure for maintaining the Register of administrative services from January 30 2013]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#n11> [in Ukrainian].

7. Zakon Ukrainy Pro vnesennya zmin do deyakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy, spryamovanykh na zapobihannya vynyknennyyu i poshyrennyu koronavirusnoyi khvoroby (COVID-19) : pryiniaty 17 bereznya 2020 roku N 530-IX [Law of Ukraine On Amendments to Certain Legislative Acts of Ukraine Aimed at Preventing the Occurrence and Spread of Coronavirus Disease (COVID-19) from March 17 2020, N 530-IX]. zakon.rada.gov.ua. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/530-20#Text> [in Ukrainian].

8. United Nations E-Government Surveys: 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations: Department of Economic and Social Affairs (n.d.). publicadministration.un.org. Retrieved from [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).

9. Global Open Data Index. Ukraine. 2017. index.okfn.org. Retrieved from <https://index.okfn.org/place/ua/>.

10. Open data maturity 2020. State-of-Play on open data – 2020. European Data Portal. Ukraine. 2020. www.europeandataportal.eu. Retrieved from https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_ukraine_2020.pdf.

11. Compendium of Digital Government Initiatives in response to the COVID-19 Pandemic. United Nations: Department of Economic and Social Affairs. 2020. publicadministration.un.org. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/UNDESA%20Compendium%20of%20Digital%20Government%20Initiatives%20in%20Response%20to%20the%20COVID-19%20Pandemic.pdf>.

12. Uryad pryynyav istorychnu postanovu dlya rozvytku vidkrytykh danykh v Ukraini. Portal vidkrytykh danykh. 5 bereznya 2021 [The government has adopted a historic resolution to develop open data in Ukraine. Open data portal. March 5 2021]. data.gov.ua. Retrieved from <https://data.gov.ua/blog/uriad-pryyniav-istorychnu-postanovu-dlia-rozvytku-vidkrytykh-danykh-v-ukraini> [in Ukrainian].

13. Derzhavni posluhy onlayn. Portal Diia [Government services online. Portal Diia]. (n.d.). diia.gov.ua. Retrieved from <https://diia.gov.ua/services> [in Ukrainian].

14. Rik roboty Uryadu: yaki tsyfrovi proyekty realizovala Mintsyfra. Ministerstvo ta Komitet tsyvrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 5 berez. 2021 [Year of work of the Government: what digital projects the Ministry of Digital Transformation has implemented. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. March 5 2021]. thedigital.gov.ua. Retrieved from https://thedigital.gov.ua/news/rik-roboti-uryadu-yaki-tsyfrovi-proekti-realizovala-mintsyfra?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=vakcinaciya_v_diji_rik_roboti_uryadu_ta_vidkriti_dani&utm_term=2021-03-07 [in Ukrainian].

15. Diia Summit: novi tsyfrovi posluhy ta dokumenty. Ministerstvo ta Komitet tsyvrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 5 zhovt. 2020 [Diia Summit: new digital services and documents. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. October 5 2020]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/diia-summit-novi-cifrovi-poslugi-ta-dokumenti> [in Ukrainian].

16. Mintsyfra: protyahom 2020 roku ponad 8 mln ukrajintsiv avtoryzuvalysya u systemi id.gov.ua. Ministerstvo ta Komitet tsyvrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 5 sich. 2021 [Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine: during 2020, more than 8 million Ukrainians logged in to the id.gov.ua system. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine January 5 2021]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/mintsyfra-protyahom-2020-roku-ponad-8-mln-ukrajintsiv-avtorizovalysya-u-sistemi-idgovua> [in Ukrainian].

17. Mintsyfra predstavyla onovlenu Dorozhnyu kartu intehratsiyi do Yedynoho tsyvrovoho rynku YES. Ministerstvo ta Komitet tsyvrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 18 hrud. 2020 [Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine presented an updated Roadmap for integration into the EU Digital Single Market. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. December 18 2020]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/mintsyfra-predstavila-onovlenu-dorozhnyu-kartu-integratsii-do-edinogo-tsyvrovogo-rinku-es> [in Ukrainian].

18. U 2021 rotsi 2,5 mln ukrajintsiv u selakh otrymayut' dostup do internetu. Ministerstvo ta Komitet tsyvrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 17 lystop. 2020 [In 2021, 2.5 million Ukrainians in rural areas will have access to the Internet. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. November 17 2020]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-u-2021-rotsi-25-mln-ukrajintsiv-u-selakh-otrimayut-dostup-do-internetu> [in Ukrainian].

19. Rik roboty Uryadu: yaki tsyfrovi proyekty realizovala Mintsyfra. 5 bereznya 2021. Ministerstvo ta Komitet tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrainy [Year of work of the Government: what digital projects the Ministry of Digital Transformation has implemented. Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. March 5, 2021]. thedigital.gov.ua. Retrieved from https://thedigital.gov.ua/news/rik-roboti-uryadu-yaki-tsifrovi-proekti-realizuvala-mintsifra?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=vakcinaciya_v_diji_rik_roboti_uryadu_ta_vidkriti_dani&utm_term=2021-03-07 [in Ukrainian].

20. Nabok A. (2021) Navishcho shvydkisnyy internet u viddalenykh selakh. [Why high-speed Internet in remote villages. Ukrainian Pravda: Economic Pravda]. Ukrayins'ka pravda: Ekonomichna pravda - Ukrainian Pravda: Economic Pravda. Retrieved from <https://www.epravda.com.ua/columns/2021/01/14/669985/> [in Ukrainian].

21. Zvit Uryadu: shcho vdalosya zrobyty Mintsyfri z dostupom do shvydkisnogo internetu? 25 lyutoho 2020 roku. Ministerstvo ta Komitet tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrainy [Government report: what has the Ministry of Digital Transformation managed to do with high-speed internet access? Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. February 25 2020]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/zvit-uryadu-shcho-vdalosya-zrobiti-mintsifri-z-dostupom-do-shvydkisnogo-internetu> [in Ukrainian].

22. Zakon Ukrainy Pro administratyvni posluhy : pryiniaty 6 veres. 2012 roku N 5203-VI [Law of Ukraine on Administrative Services from September 6 2012, N 5203-VI]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> [in Ukrainian].

23. eGA to procure interoperability tools based on Ukraine's Trembita system. EU-funded international technical assistance project Interoperability, e-Services and Cyber Security (EU4DigitalUA). February 17 2021. ega.ee. Retrieved from <https://ega.ee/news/ega-procure-interoperability-tools-based-ukraine-trembita-system/>.

24. Propozytsiyi shchodo okremykh napryamkiv derzhavnoyi polityky z tsyfrovoyi transformatsiyi u sferi nadannya administratyvnykh posluh ta TSNAP. U-LEAD. Lyuty 2021 roku [Proposals on certain areas of state policy on digital transformation in the field of administrative services and Centers for providing administrative services. U-LEAD. February 2021]. decentralization.gov.ua. Retrieved from <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/692/U-LEAD-Policy-Paper-on-Digitalisation-2021.pdf> [in Ukrainian].

25. Yak ukrayintsi otrymuyut' administratyvni posluhy pid chas COVID-19? Ministerstvo ta Komitet tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrayiny. 10 lyutoho 2021 roku [How do Ukrainians receive administrative services during COVID-19? Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. February 10 2021]. thedigital.gov.ua. Retrieved from <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-yak-ukrayintsi-otrimuyut-administrativni-poslugi-pid-chas-covid-19> [in Ukrainian].

Відомості про авторів / Information about the Authors

Бондар Ганна Леонідівна: Чорноморський національний університет ім. Петра Могили: вул. 68 десантників 10, Миколаїв, 54003, Україна.

Hanna Bondar: Petro Mohyla Black Sea National University: 68 Desantnykiv str. 10, Mykolaiv, 54003, Ukraine.

ORCID.ORG/0000-0003-4112-263X

E-mail: gannabondar.ua@gmail.com