

Міляєва Марія Володимирівна,

аспірантка ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом», вул. Фрометівська, 2, м. Київ, 03039; miliaieva.mariia@gmail.com; <https://orcid.org/0009-0003-2502-0550>

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗБУДОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

Анотація. У статті визначені основні переваги надання електронних державних послуг: запобігання та протидія корупції шляхом відкритого доступу до електронних декларацій публічних управлінців усіх рівнів, доступ до державних органів осіб з особливими потребами, які мають фізичні обмеження у пересуванні та знаходженні у чергах, можливість дистанційного навчання публічних управлінців. Основними недоліками надання електронних державних послуг є нерівний доступ громадян до електронних державних послуг не лише через відсутність комп'ютера або смартфона, але і швидкісного інтернету або інтернету взагалі, ризики вчинення кіберзлочинів та атак на державні сервери тощо.

Виокремлено перспективи імплементації світового прогресивного досвіду надання електронних державних послуг, що надали підстави для виокремлення таких рекомендацій, першочергово важливих, зокрема у процесі впровадження проєкту «Цифрова держава» в Україні: адаптувати нормативні акти для реалізації Законів України «Про електронні довірчі послуги» та «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»; закласти основи нормативного і технологічного регулювання для сфери електронної ідентифікації та створити умови легалізації нових технологій; переглянути і погодити списки і зміст електронних довірчих послуг; законодавчо чітко визначити необхідність електронного цифрового підпису як складової електронного документа при реалізації підходу «електронного врядування» та електронної демократії; підтримати постачальників електронних довірчих послуг державної форми власності незалежно від ринкових коливань і тенденцій; розробити узгоджений з європейськими партнерами та всіма зацікавленими сторонами новий план реалізації Стратегії кібербезпеки України.

Узагальнено міжнародний досвід у галузі цифрової трансформації та його застосування в Україні. Визначено, що міжнародний досвід у галузі цифрової трансформації (розробка інфраструктури для обробки та обміну даними, розширення спектру електронних послуг, забезпечення кібербезпеки, розвиток інтероперабельності між системами, партнерство з громадськістю та приватним сектором, навчання та розвиток персоналу, вимірювання та оцінку результатів для забезпечення успішної цифрової трансформації) є корисним для України. Передові країни вже показали, як цифрові інновації можуть покращити публічне управління та надання послуг громадянам. Адаптація цього досвіду для українського контексту вимагатиме системної роботи, але це відкриє нові можливості для розвитку транспарентності та ефективності державного управління в Україні, в тому числі в умовах надзвичайних обставин, посилення безпекових викликів та загроз.

Ключові слова: електронне урядування, цифрові технології, національна безпека, інформаційне суспільство, електронний документообіг, інформаційно-телекомунікаційні технології, інформаційна безпека, цифрова держава, цифрова трансформація, електронні публічні послуги, застосунок «Дія», цифрові навички, правова політика, адміністративно-правове забезпечення, публічне управління, демократія, інформаційні технології, інновації, суспільство, електронні ресурси, персональні дані, безпека даних, публічна влада.

Miliaieva Mariia Volodymyrivna,

Postgraduate Student at the Interregional Academy of Personnel Management, 2, Frometivska Str., Kyiv, 03039; miliaieva.mariia@gmail.com; <https://orcid.org/0009-0003-2502-0550>

ADMINISTRATIVE AND LEGAL ENSURING THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT

Abstract. The article identifies the main advantages of providing electronic public services: prevention and counteraction of corruption through open access to electronic declarations of public managers at all levels, access to public bodies of persons with special needs who have physical limitations in movement and waiting in queues, the possibility of remote training of public managers. The main disadvantages of the

provision of electronic public services are the unequal access of citizens to electronic public services not only due to the lack of a computer or smartphone, but also high-speed Internet or the Internet in general, the risks of committing cybercrimes and attacks on state servers, etc.

The prospects for the implementation of the world's progressive experience in the provision of electronic public services were highlighted, which provided grounds for highlighting the following recommendations, which are of primary importance, in particular, in the process of implementing the «Digital State» project in Ukraine: adapt regulatory acts for the implementation of the Laws of Ukraine «On Electronic Trust Services» and «On the main principles of ensuring cyber security of Ukraine»; lay the foundations of regulatory and technological regulation for the field of electronic identification and create conditions for the legalization of new technologies; review and approve the lists and content of electronic trust services; legislatively clearly define the need for an electronic digital signature as a component of an electronic document when implementing the approach of «electronic governance» and electronic democracy; support state-owned electronic trust service providers regardless of market fluctuations and trends; to develop a new plan for the implementation of the Cyber Security Strategy of Ukraine agreed with European partners and all interested parties.

The international experience in the field of digital transformation and its application in Ukraine is summarized. It was determined that international experience in the field of digital transformation (development of infrastructure for data processing and exchange, expansion of the range of electronic services, provision of cyber security, development of interoperability between systems, partnership with the public and the private sector, training and development of personnel, measurement and evaluation of results to ensure successful digital transformation) is useful for Ukraine. Advanced countries have already shown how digital innovation can improve public administration and the delivery of services to citizens. Adaptation of this experience for the Ukrainian context will require systematic work, but it will open up new opportunities for the development of transparency and efficiency of public administration in Ukraine, including in conditions of extraordinary circumstances, increased security challenges and threats.

Key words: *e-government, digital technologies, national security, information society, electronic document management, information and telecommunication technologies, information security, digital state, digital transformation, electronic public services, digital skills, legal policy, administrative-legal provision, public administration, democracy, information technology, innovation, society, electronic resources, personal data, data security, public authority.*

Постановка проблеми. Сучасна держава повинна забезпечувати для громадян і бізнес-організацій контакти з установами та публічними адміністраціями на основі електронного доступу. Належна інформатизація органів державної влади сприяє відкритості та прозорості державного сектору.

Євроінтеграційний вектор розвитку України стимулює подальшу розбудову транспарентності публічного управління. Важливим завданням залишається розбудова «електронного урядування» як використання інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ) органами виконавчої влади з метою вдосконалення державного управління та місцевого самоврядування, поліпшення якості взаємодії представників громадянського суспільства і бізнес-структур з органами влади, іншими організаціями, в тому числі при наданні державних послуг.

Число користувачів Єдиного державного порталу адміністративних послуг в Україні відзначається стійкою тенденцією до збільшення. Зростає кількість громадян, які використовують застосунок Дія.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням становлення нових форм взаємодії

держави і суспільства в умовах цифрової економіки присвячені праці таких зарубіжних авторів, як Р. Даль, С. Кара-Мурзи, М. Кастельза, Д. Нортон, Е. Тоффлера. Проблема надання електронних державних послуг за допомогою сучасних технологій присвячені роботи таких вітчизняних дослідників, як С. Чукут, В. Бакуменка, К. Ващенко, Н. Грицяк, Н. Драгомирецької, В. Смелянова, Т. Мотренка, А. Семенченка, Г. Ситник, В. Тертички. Аналіз наявних джерел у даній сфері свідчить про недостатню вивченість механізмів і відносин надання державних електронних послуг та відсутність єдиного погляду на рівень адміністративно-правового регулювання електронних державних послуг. Високо оцінюючи доробки згаданих науковців, хочемо наголосити на новизні поставленої наукової проблеми і потреби подальших комплексних досліджень на означену тематику у вітчизняній науці публічного управління. Особливо, в аспекті переоцінки прогресивного зарубіжного досвіду розбудови системи надання державних електронних послуг в умовах інформаційного суспільства та потреби його адаптації у вітчизняних реаліях.

Отже, актуальність і теоретична значущість обраної теми дослідження полягає у потребі

забезпечити надання якісних державних електронних послуг для модернізації системи державного управління, подолання корупційних ризиків, більш ефективного використання бюджетних коштів, покращення оперативності надання державних послуг в контексті тенденційної розбудови процесів інформатизації в публічному секторі. Розбудова системи надання державних електронних послуг містить значний потенціал зумовити суттєві зміни у соціальній, політичній, економічній, культурній та інших сферах життя суспільства. Це сприятиме поліпшенню якості взаємодії представників громадянського суспільства, окремих громадян і бізнес-структур з органами влади, іншими організаціями, сприятиме зростанню довіри до влади.

Мета статті – аналіз організаційно-правового забезпечення механізму надання державних електронних послуг у процесі формування нового інформаційно-комунікативного простору взаємодії держави і суспільства та розробка підходів до його розвитку.

Виклад основного матеріалу. Прискорення здійснення електронних послуг органами державної влади має також важливе значення з точки зору модернізації та інновацій, де влада змушена мати справу з такими викликами, як демографічна криза, зміна клімату та тероризм. Одночасно громадяни вимагають сучасних послуг, більш високого рівня безпеки і кращої демократії, а бізнес вимагає меншої бюрократії та більшої ефективності дії. Розвинені країни світу в аспекті відкритості та ефективності державного сектору і готовності здійснювати електронні послуги, знаходяться серед лідерів у питаннях економічних показників конкурентоспроможності. Це доказ того, що існує тісний зв'язок між конкурентоспроможністю, інноваційністю та якістю державного управління в різних країнах.

Євроінтеграційні тенденції зумовлюють нові потреби в ефективному наданні державних транскордонних послуг, для підвищення мобільності громадян і для потреб європейських підприємств. Електронні послуги державної адміністрації можуть допомогти урядам у вирішенні цих проблем і забезпеченні потреб суспільства. Цільова концепція в Європейському Союзі передбачає використання системи електронних послуг в різних країнах, а також реалізацію загальноєвропейських послуг. Впровадження цієї концепції знаходиться під постійним контролем Європейської Комісії через послідовне проведення досліджень рівня розвитку системи електронних державних послуг.

Згідно з дослідженнями, проведеними у Європейському Союзі ще у 2007 році, майже 50% державних послуг були повністю доступні онлайн. Показники прогресу і загальної доступності електронних послуг продемонстрували, що лідером в реалізації всіх розглянутих 20 послуг була Австрія.

Середньостатистичний європеець електронним способом міг отримати близько десяти базових суспільних послуг. Більш низький рівень розвитку системи електронних державних послуг був характерний для «нових» держав членів Європейського Союзу (далі – ЄС). Слід також звернути увагу на факт низького відсоткового інтересу в послугах, доступних онлайн. Але дослідження показали, що підприємці воліли користуватися онлайн-послугами частіше, ніж фізичні особи (громадяни). Частка послуг, реалізованих повністю онлайн (на рівні угоди) для підприємств, становила в середньому 67,8%, а для громадян – 36,8% [7].

У рейтингу за рівнем якості надання державних електронних послуг за останні роки у ЄС є Великобританія. Більшість країн з числа засновників ЄС знаходиться серед 29 країн з високим рівнем розвитку системи державних електронних послуг у світі.

Мабуть, найзначніший розвиток у забезпеченні соціальних комунікацій на початку XXI ст. стало розширене використання органами публічної влади Інтернету як засобу для зв'язків між громадськістю та службовцями. У більшості європейських держав координаційним центром для соціальних комунікацій органів публічної влади є центральний офіс інформації. Станом на 2000 р. усі європейські уряди уже мали офіційний Інтернет-сайт, і майже всі міністерства та основні відомства також мали свої власні інтернет-сторінки.

Поняття «електронна державна послуга» можна визначити як діяльність уповноважених органів влади і спеціалізованих організацій, що здійснюється за допомогою використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, орієнтована на підвищення ефективності рішень органів влади та поліпшення якості надання державних послуг фізичним та юридичним особам.

Політекономічний підхід до розкриття змісту феномену «система електронних державних послуг» пояснює цю систему через категорії блага і послуги. *Трансакційний підхід* – пояснює даний феномен через категорію трансакції. Основним поняттям для політекономічного підходу по відношенню до поняття «послуга»

є поняття «благо». Родоначалники неокласичного напрямку політичної економії (А. Маршалл, К. Менгер) приділяли особливу увагу поняттю «благо» і пов'язували його з такими поняттями як потребі корисність. А. Маршалл зазначав, що благо (good) – це все те, що містить в собі певний позитивний сенс, предмет, явище, продукт праці, задовольняє певну людську потребу і відповідає інтересам, цілям, прагненням людей». Для того щоб предмет став благом, або, іншими словами, для того щоб він набув характеру блага, необхідно збіг наступних чотирьох умов: людської потреби; властивостей предмета, що роблять його придатним задовільнити цю потребу; усвідомлення людиною можливості задовільнити потребу через предмет; можливості розпоряджатися предметом таким чином, щоб дійсно вживати його для задоволення цієї потреби.

Сучасний *інтегрований підхід* до управління зумовив формування концепції єдиного інформаційного порталу для реалізації системи державних електронних послуг. На думку зарубіжних теоретиків, цей портал повинен включати в себе наступні канали інформаційного потоку:

Government – to – Government (G2G) – державні органи для інших державних органів;

Government – to – Citizen (G2C) – державні установи для громадян, громад та споживачів;

Citizen – to – Government (C2G) – громадяни і споживачі для державних установ;

Government – to – Business (G2B) – державні установи для приватних підприємств;

Business – to – Government (B2G) – приватні підприємства для державних установ.

Завдяки можливості доступу до різних державних електронних послуг, громадяни зможуть брати активну участь у громадському житті та демократичних процесах, а бізнес – ефективно розвиватися.

Структура інформаційного порталу для реалізації системи електронних державних послуг, на думку зарубіжних теоретиків, повинна містити оперативну і довідкову інформацію. Користувач порталу повинен із задоволенням заходити на портал і легко знаходити відповідні дані.

Метою створення порталу системи електронних державних послуг для громадян є підвищення ефективності надання державних послуг. Воно спрямоване на спрощення обробки громадських справ і офіційних запитів, дозволяє отримати інформацію про те, як їх оформити. Прийнята форма дозволяє зібрати в одному місці справи (питання), що входять в компетенцію різних адміністративних підрозділів органів

державної влади та надати доступ до процедур даних послуг в Інтернеті. Щоб реалізація послуг була можлива і здійснювалася на відповідному рівні, необхідними також є публічно доступні точки доступу в Інтернет, які виконують чотири основні функції:

- популяризація Інтернету, особливо серед людей, які не мають можливості використання комп'ютера і послуг, доступних через Інтернет;

- полегшення доступу до інформаційних і адміністративних послуг, що пропонуються через Інтернет державою;

- популяризація вільного програмного забезпечення, яке дозволяє використовувати комп'ютери та Інтернет громадянам з невисокими доходами;

- доповнення та розширення спектра електронних послуг, що надаються державними установами, громадськими організаціями тощо.

У сучасній науковій літературі багато авторів звертають увагу на принципи і методологію побудови сайтів, їх зміст, естетику; можна знайти цікаву інформацію про різні методики тестування якості сайтів [6; 7]. Специфіка системи електронних державних послуг така, що вже на законодавчому рівні викладені певні вимоги до структури та змісту сайтів органів державної влади, що надають державні електронні послуги для фізичних та юридичних осіб.

До основних завдань системи державних електронних послуг відносяться:

- координація і адміністрування взаємодії між органами державної влади;

- організація обслуговування громадян органами державної влади;

- організація взаємодії структур влади і бізнесу;

- надання громадянам будь-якої інформації, пов'язаної з діяльністю органів державної влади;

- створення форм правління за участю громадян;

- забезпечення рівної доступності благ, незалежно від місця проживання громадянина;

- забезпечення електронними державними послугами всього населення;

- забезпечення відстеження статусу надходження документів в державні структури, що дозволяє дізнатися на якому етапі реалізації вони знаходяться;

- розширення спектра державних послуг, що надаються онлайн;

- реорганізація і реформування високозатратних структур державної влади;

- зростання рівня використання і якості інформації задля забезпечення публічного інтересу;

- забезпечення системи електронних державних послуг механізмами для прозорості

діяльності державних установ і взаємодії громадян з ними.

Діалог громадян з державними службовцями онлайн дозволяє організувати взаємодію між ними фактично цілодобово і в будь-який час. Підприємствам необхідно надати доступ до електронних податкових і інших платежів, податкової звітності, реєстрації товарних знаків і патентів, до систем електронних державних закупівель, різних програм підтримки і розвитку бізнесу. Взаємодія з органами державної влади за допомогою ІКТ призводить до підвищення конкурентоспроможності компаній і зменшення витрат на документообіг [1].

Портал системи електронних державних послуг може надавати різну інформацію: про місцеві події, як вирішити певне питання і до кого звернутися, про вільні робочі місця тощо, завдяки чому забезпечується орієнтований на потреби населення і справедливий підхід до надання державних електронних послуг. Структура онлайн системи державних послуг і її органів управління повинна містити:

- інтернет – загальнодоступні сервери, що надають доступ до державних електронних послуг;

- безкоштовні контакт-центри, суміщені з мережею телефонні call-центри, що дозволяють надавати послуги для громадян, які не мають доступу в Інтернет;

- поштову службу для надсилання документів і матеріалів в письмовому вигляді;

- інтранет для підвищення ефективності роботи державних службовців [2].

На перше місце серед корупційних ризиків в Україні громадяни ставлять саме загальну складність процедури багатьох адміністративних послуг (68,9% опитаних підприємців вважають цей ризик дуже великим). На прикладі вищенаведеної адміністративної послуги видно, що більшість адміністративних послуг має багато етапів, які споживачу доводиться проходити (долати) самому. При цьому відвідування кожного адміністративного органу покладається саме на споживача. Хоча при раціональній організації більшість цих погоджень, надання «висновків» та вчинення інших проміжних дій мали б здійснюватися всередині публічної адміністрації без участі особи.

З 2009 р. в Україні було впроваджено низку результативних новацій для попередження корупційних загроз у комунікативній сфері (наприклад, спрощення процедури реєстрації майна, підвищення прозорості системи управління земельними ресурсами). В результаті, у рейтингу Doing Business Україна з 152 місця у 2012 році піднялася на 64 – 2020 р.

В умовах, якщо у публічному секторі видається неможливим досягнути абсолютного впровадження принципу «єдиного вікна», позитивом можна було б вважати хоча б часткове зменшення кількості інстанцій, до яких повинен звернутися споживач адміністративної послуги та встановлення чіткого і вичерпного переліку документів, необхідних для отримання бажаної адміністративної послуги у публічному секторі. Адже заплутані дозвільні процедури ставлять Україну поряд з останніми країнами в списку, знеохочують інвестиції.

За умови недосконалого інституційного дизайну органів публічної влади, починають формуватися так звані «вузли» державних рішень, що функціонують за рамками формального простору організації і, по суті, створюють «друге ядро» публічного управління, що безпосередньо визначає напрямки потоків суспільних благ і ресурсів. У такому випадку уся держава втрачає характер публічної організації.

Державні послуги на основі ІКТ також вносять свій внесок у процеси усунення бар'єрів для вразливих груп населення.

У ході дослідження ми виокремили такі види державних електронних послуг:

- 1) залежно від суб'єкта, що надає державні електронні послуги, можна виділити:

- електронні послуги, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Зазначимо, що, на думку деяких вчених, органи виконавчої влади (суб'єкти, що надають електронні державні послуги) є монополістами [1];

- електронні послуги, що надаються організаціями (державні установи та інші організації, уповноважені надавати послуги, які отримують державне фінансування на цю діяльність), інші організації, які беруть участь у наданні державних послуг). Підкреслимо, що в даний час, як суб'єкт надання послуг, як в традиційній, так і в електронній формі, постійно підвищується роль Центрів надання електронних послуг;

- 2) в залежності від фінансового фактору:

- електронні послуги, що надаються на платній основі;

- електронні послуги, що надаються на безоплатній основі.

У даному випадку доцільно навести точку зору С.І. Неділько, які в залежності від причини звернення за державною послугою поділяють останні на вимушені і добровільні.

За сферою надання електронних послуг: фінансові, податкові, митні, державні послуги в сфері освіти, державні послуги в сфері охорони здоров'я, державні послуги в сфері культури і мис-

тецтва тощо. Наприклад, найбільш популярними послугами в сфері охорони здоров'я, що надаються в електронній формі юридичним особам, в даний час є: ліцензування медичної діяльності медичних організацій, ліцензування фармацевтичної діяльності, ліцензування діяльності, яка пов'язана з обігом наркотичних засобів і психотропних речовин [1].

Існують і інші критерії, за якими можуть бути поділені послуги. Так, в залежності від результату послуги, в тому числі тих, що надаються в електронній формі, виділяють: інформаційно-консультаційні (інформаційні); правозастосовчі. Деякі автори розрізняють послуги з матеріальним результатом (наприклад, державна реєстрація шлюбу) і послуги з нематеріальним результатом (різні інформаційно-консультаційні послуги) [2]. Слід підкреслити, що поділ електронних державних послуг за різними критеріями є умовним.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Сучасне законодавство України щодо регулювання питання електронного врядування, в тому числі технологій його впровадження та використання, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів, в яких електронне врядування розглядається як складова інформатизації, а не як окрема сфера. Також існують різного рівня нормативно-правові акти, які опосередковано регулюють окреслене питання. Однак, варто зазначити, що виникненню електронного врядування передувала саме інформатизація діяльності органів влади, а уже сьогодні ми говоримо про цифровізацію сфер суспільного життя та управління.

Існуючі в Україні Закони «Про електронний цифровий підпис» та «Про електронні документи та електронний документообіг» потрібно оновити відповідно до Угоди про асоціацію в контексті переходу до повноцінного регулювання довірчих електронних послуг. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» також потребує приведення у відповідність до нового законодавства.

Офіційним джерелом актуальної інформації для жителів громад є наявність оновлених та добре структурованих контентів сайтів, які задовольняють інформаційні потреби людей про публічні послуги або інструменти взаємодії з владою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Рошук М. Розвиток електронного урядування в Україні: правовий аспект забезпечення безпеки інформації. *Безпека систем електронного урядування*. 2018. Вип.1. № 24. С. 17–22.
2. Соловійов С. Г. та ін. Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / за ред. Грицяк Н. В. Київ : К.І.С., 2015. С. 300–303.

3. Digital Europe Programme. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europe-investing-digital>
4. Digital Public Administration factsheet 2020 Ukraine. URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Ukraine_vFINAL_0.pdf
5. Digital transformation of public service delivery. URL: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2017/digital-transformation-of-public-service-delivery_gov_glance-2017-72-en;jsessionid=dEJrIlFbGnDLcefYiCgAYxNU.ip-10-240-5-68
6. Shcherbinina N. N. On the definition of electronic administrative regulation, *European Journal of Law and Political Sciences*, 2015. № 1. P. 3–5.
7. Shcherbinina N.N. On the foundational beginnings of activity of authorities in the provision of electronic government services to citizens, *Science and Education: materials of the VI international research and practice conference*, Munich – Germany, 2014. P. 206–209.
8. Семенець-Орлова І. Освіта для демократичного громадянства / освіта з прав людини як засіб формування культури громадянськості. *Громадянські компетентності у професійній освіті державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування* : збірник методичних матеріалів для системи підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. К., 2016. С. 66–87.

REFERENCES:

1. Roshchuk, M. (2018). Rozvytok elektronnoho uriaduvannia v Ukraini: pravovyi aspekt zabezpechennia bezpeky informatsii [The development of e-government in Ukraine: the legal aspect of ensuring information security]. *Bezpeka system elektronnoho uriaduvannia*, Vyp.1, № 24, S. 17–22 [in Ukrainian].
2. Soloviov, S. (2015). Informatsiina skladova derzhavnoi polityky ta upravlinnia: monohrafiia [Information component of state policy and management : monograph]. Za. red. Hrytsiak N. V. Kyiv : K.I.S. S. 300–303 [in Ukrainian].
3. Digital Europe Programme. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europe-investing-digital>
4. Digital Public Administration factsheet 2020 Ukraine. Retrieved from https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Ukraine_vFINAL_0.pdf
5. Digital transformation of public service delivery. Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2017/digital-transformation-of-public-service-delivery_gov_glance-2017-72-en;jsessionid=dEJrIlFbGnDLcefYiCgAYxNU.ip-10-240-5-68.
6. Shcherbinina, N. (2015). On the definition of electronic administrative regulation, *European Journal of Law and Political Sciences*. № 1. P. 3–5.
7. Shcherbinina, N. (2014). On the foundational beginnings of activity of authorities in the provision of electronic government services to citizens,

Science and Education: materials of the VI international research and practice conference, Munich – Germany. P. 206–209.

8. Semenets-Orlova, I. (2016). Osvita dlya demokratychnogo gromadyanstva/osvita z prav lyudy'ny'yak

zasib formuvannya kul'tury'gromadyans' kosti [Education for Democratic Citizenship and Human Rights Education as a means of forming of the culture of citizenship]. *Civic competences in vocational education of civil servants and local government officials*, 66–87.