

**Фісенко Наталія Владиленивна,**  
аспірантка кафедри політології та філософії,  
Харківський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України,  
м. Харків  
ORCID 0000-0003-3333-6582

УДК 316.343.656

doi: 10.34213/tp.19.04.11

## ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК СКЛАДНИК ТРАНСФОРМАЦІЇ УПРАВЛІННЯ В ПУБЛІЧНОМУ СЕКТОРІ

Обґрунтовано розуміння електронного урядування як складника трансформації управління в публічному секторі. Доведено, що розвиток електронного урядування чи упровадження сучасних ІКТ не має бути самоціллю. Наголошено на необхідності створення правових, організаційних та технічних умов, які нададуть взаємодії між органами публічного управління, громадянами та підприємствами легітимності та гарантії.

**Ключові слова:** публічне управління, електронне урядування, інформаційне суспільство, інформаційно-комунікаційні технології.

**Постановка проблеми.** Сьогодні людство вступило до нової фази розвитку, яку дослідниками прийнято називати епохою розвитку інформаційного або постіндустріального суспільства. Засновник цього поняття Д. Белл таким вважав соціум, у якому головною рушійною силою розвитку стають наукоємні (високі, інформаційні) технології [3].

Зміни, що відбуваються в інформаційному суспільстві, вплинули і на діяльність органів публічного управління, які стикнулися з серйозними випробуваннями, пов'язаними з необхідністю по-новому вибудовувати свої відносини з мешканцями відповідних територій, які не тільки чітко усвідомлюють свої інформаційні потреби, а й вимагають безпосередньої участі у вирішенні нагальних питань соціального та економічного розвитку.

Найефективнішою формою взаємодії влади з громадянами в світі визнано систему електронного урядування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різні аспекти проблем упровадження електронного урядування в Україні у своїх наукових працях розкривають такі дослідники, як Є. Архипова, О. Голобуцький, О. Дмитренко, В. Дрешпак, І. Клименко, І. Лопушинський, Ю. Машкаров, О. Орлов, А. Семенченко, А. Серенюк та ін.

**Метою статті** є обґрунтування розуміння електронного урядування як складника трансформації управління в публічному секторі.

**Виклад основного матеріалу.** Сутність та основні характеристики розвитку інформаційного або постіндустріального суспільства науковці сьогодні визначають по-різному. У науковій літературі можна зустріти такі визначення поняття “інформаційне суспільство”:

– суспільство, “у якому прогрес комп'ютеризації дозволить людям отримати необхідну інформацію, звільняє їх від роботи клерків і, таким чином, приводить до розквіту людської творчості” (Т. Моріс-Сузуки [4, с. 131]);

– “суспільство нового типу, що формується внаслідок глобальної соціальної революції та породжує вибуховий розвиток і конвергенцією інформаційних і комунікаційних технологій” (В. Ліпкан [3, с. 102]);

– суспільство, у якому “інформація, знання й інформаційно-комунікаційні технології перетворюються на основну продуктивну силу та джерело епохальних зрушень в усіх сферах суспільного життя” (О. Маруховський [8]);

© Фісенко Н. В., 2019

– “громадянське суспільство, яке має високий рівень інформаційно-правової культури та розвиває інформаційне виробництво” (І. Арістова [1, с. 166]) та ін.

Отже, узагальнюючи, можна зазначити, що характерними рисами інформаційного суспільства є активний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), збільшення ролі і місця інформації в житті громадян, а інформаційних продуктів та послуг – у структурі економіки.

Безумовно, сучасні ІКТ істотно розширюють можливості громадян брати безпосередню участь в публічній політиці та прийнятті публічно-управлінських рішень, сприяючи подоланню традиційних практик, заснованих на централізованому управлінні, представницькій демократії, а також здійсненні впливу на владу через тривалі регулярні інтервали за допомогою традиційного голосування на виборах.

Між тим, незважаючи на швидкий технічний прогрес, активний розвиток інформаційного суспільства, широкого і повсюдного упровадження інструментів електронної участі громадян у публічному управлінні у світі досі не відбулося. Серед причин неупровадження у практику публічного управління таких інструментів, як електронне голосування, дослідники найчастіше виділяють: небажання громадян брати участь у ньому, відсутність у частини громадян, особливо у людей похилого віку, такої можливості та небажання політиків надавати громадянам відповідні можливості електронної участі.

Однак ще більш важливою причиною, як зазначають L. Eschenauer, V. D. Gligor, J. S. Varas та ін., є *відсутність довіри між суб'єктами публічно-управлінських відносин* [16]. Ця недовіра має три виміри, а саме:

- недовіра посадових осіб до громадян, зокрема щодо здатності їх надавати корисний зворотний зв'язок;

- недовіра громадян щодо наділених владою осіб;

- недовіра обох сторін (як громадян, так і суб'єктів публічного управління) до ІКТ як засобу та інструменту урядування.

Отже, довіра громадян та наділених владою осіб одне до одного, як і до ІКТ, є основною попередньою умовою, що може привести до реформування системи публічного управління і подальшого максимального урахування в управлінських практиках реальних потреб громадян.

Проте поява чи відсутність довіри між людьми чи групами людей (наприклад, керівниками органів влади та громадянами), на жаль, не має легкого пояснення та й до сьогодні викликає безліч дискусій з аргументами, що засновані на суперечливих поглядах представників різноманітних гуманітарних наук (філософії, соціології, політології, психології тощо). При цьому недостатньо дослідженим є публічно-управлінський аспект цієї проблеми. Таким чином, важливим науково-практичним завданням є встановлення взаємозв'язку між реформою публічного сектору, розвитком електронного урядування та довірою в цьому секторі.

Дослідження цієї проблеми має ґрунтуватися на декількох вихідних даних. Перше з них полягає в тому, що ефективний процес реформ у публічному секторі не може бути засновано лише на використанні ІКТ. Вони можуть бути інструментом для вдосконалення відносин в окремих сферах, зокрема наданні адміністративних послуг (наприклад, видача свідоцтва про народження чи шлюб) або більш складних сферах, таких як голосування. Однак розвиток електронного урядування чи упровадження сучасних ІКТ не має бути самоціллю.

Друге полягає в тому, що будь-які реформи мають стати результатом спільних зусиль усіх суб'єктів управління. Неможливо досягти максимального результату, коли зміни рухаються лише представниками влади або громадськості. Реформи мають стати суспільним рухом, який спирається на підтримку усіх секторів (публічного, приватного і громадського). Як зазначають Д. Бростер, Г. Мисурака і М. Басигалупо, запорукою налагодження відносин між державою та громадянами є “необхідність упровадження такої системи управління, коли громадяни та бізнес прагнуть до розширення своїх прав та можливостей і коли роль адміністрації, приватного та громадського секторів у процесах публічного управління є розмитою” [12, с. 55].

Така ситуація спричиняє серйозні виклики, водночас відкриваючи широкі можливості для урядових структур. Нова модель управління, у якій уряд розглядається як один із суб'єктів управління, що є рівноправним з іншими, визнається багатьма сучасними фахівцями у сфері публічного управління як найбільш ефективна. Аргументами на користь цієї думки є збільшення вимог такої участі з боку представників різних соціальних груп, потреби в доступі до публічної інформації, ресурсів тощо. І цей попит може бути задоволено завдяки сучасним ІКТ. Наприклад, електронна участь могла б мобілізувати громадян для участі в роботі “майданчиків” для глибоких обговорень та обміну думками, виступати в якості постачальників важливих інноваційних ідей та концепцій, що стосуються управління.

Проте опоненти реформ звертають увагу на загрози, пов'язані із широким запровадженням ІКТ у сферу публічного управління (неможливість збереження конфіденційності даних, наявність труднощів у взаємодії між державою та громадянами, розроблення концепції електронного уряду без істотного урахування потреб громадян та ін.). Вони акцентують на тому, що практика електронної участі сама по собі ще не дозріла, щоб гарантувати належне використання думок усіх учасників процесу публічного управління [5; 10].

Між тим більшість дослідників все-таки погоджуються з думкою, що в сучасному суспільстві основною рушійною силою налагодження відносин між державою та громадянином є демократія та процеси, що дозволяють громадянам брати участь у процесах прийняття рішень та, відповідно, у зусиллях із проведення реформ у різних сферах життя. Таким чином, йдеться не про відмову від процедур спільної участі та демократії, а про вдосконалення процедур електронного урядування, нівелювання можливих ризиків і загроз, пов'язаних із використанням їх, а також встановлення чітких сфер компетенції та відповідальності “електронного уряду”.

Незважаючи на те, що термін “електронний уряд” (е-уряд, “e-government”) став крилатим виразом у сфері публічного управління з початку 2000-х рр., він ще й досі залишається одним із тих понять, що мають неоднозначне тлумачення в науковій літературі.

Зокрема, американське Товариство публічного управління визначає електронний уряд як використання всесвітньої Інтернет-павутини для надання публічної інформації та послуг громадянам [23]. П. Т. Джегер вважає, що це передбачає використання, окрім Інтернету, інших ІКТ, таких як бази даних, нетворкінг, підтримка дискусії, мультимедіа, автоматизація, стеження та спостереження, а також технології персональної ідентифікації [17]. П. Доти і С. Ерделез припустили, що електронне урядування – це інструмент транспарентності та оперативного реагування для органів публічного управління [15].

М. Браун та Дж. Брандей вважають, що електронний уряд – це використання технологій, особливо веб-додатків, для покращення доступу й ефективного надання урядової інформації та послуг [13].

Ю. Машкаров, О. Орлов та інші дослідники вважають, що електронний уряд – це нова форма державного управління, що надає можливість широкої взаємодії органів державної влади, громадських організацій, підприємств бізнесу і громадян у процесі управління суспільством на основі внутрішніх урядових і зовнішніх суспільних інформаційних структур [7, с. 5]. При цьому метою створення такого уряду є створення ефективної форми управління з активною участю громадян [7, с. 6].

Розвиваючи цю думку, А. Семенченко та В. Дрешпак зазначають, що е-урядування – це форма 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].

Узагальнюючи, варто відзначити, що є певні відмінності між поняттями “е-уряд” і “е-урядування”. Якщо перше означає статичну організацію системи управління, його структуру, засновану на використанні сучасних ІКТ та багатосуб’єктності учасників, то електронне урядування – це процес діяльності цієї системи. При цьому електронне урядування – це система взаємодії між органами влади та іншими суб’єктами публічного управління за допомогою використання електронних або інформаційно-комунікаційних засобів. А електронний уряд – це модель організації публічного управління, що заснована на цій системі.

Також, на нашу думку, для чіткого усвідомлення сутності та змісту електронного уряду достатньо подивитися на передумови його створення.

У перших наукових працях метою створення електронного уряду було оголошено необхідність зробити публічні послуги більш доступними, орієнтованими на громадян, актуальними та чутливими до їхніх потреб та очікувань. При цьому електронне урядування як процес передбачало застосування ІКТ, які використовувалися під час надання послуг громадянам та підприємствам з боку публічних установ. Це спричинило трансформацію самої системи надання публічних, зокрема адміністративних, послуг і в організаційному, і технологічному плані (поява сайтів органів влади, інформаційних та консультаційних порталів, що надало громадянам можливість не лише ознайомитися з переліком наявних послуг, а й з самою сутністю роботи публічних установ, правилами їхньої роботи). Як наслідок, у громадян почали з’являтися пропозиції не тільки щодо вдосконалення процедури надання послуг, а й щодо організації роботи публічних установ взагалі.

Отже, електронне урядування, яке замислювалося як засіб удосконалення системи надання публічних послуг, сприяло упровадженню нового способу публічного управління.

У результаті узагальнення наукових джерел [2; 9] можна виділити такі основні напрями застосування електронного уряду:

- 1) удосконалення процедур надання публічних послуг;
- 2) збільшення відкритості та прозорості процесу прийняття управлінських рішень;
- 3) упровадження прямої інтерактивної комунікації та співпраці між публічними органами та громадянами, зокрема електронної демократії.

Ці напрями певною мірою відбивають етапи розвитку самої концепції електронного урядування. Між тим постає питання її подальшого розвитку.

С. Кім запропонував свою теоретичну модель розвитку електронного уряду та електронної демократії в сучасних умовах [18]. Згідно з ним, концепція та функції електронного уряду має бути змінено у зв'язку з розвитком технологій та соціальних потреб. Поява громадян в якості осіб, які приймають політичні рішення, та в якості координаційного центру демократії повинна привести до повсюдного упровадження електронної демократії. А дискусії, що стосуються електронної влади, мають, на його думку, на меті зупинити реформи, оскільки намагаються ігнорувати розвиток громадянського суспільства та демократії.

Дж. Мілард, у свою чергу, запропонував, щоб усі три вищенаведені напрями розглядалися не як незалежні один від одного елементи, а як частини системи [19], метою функціонування якої є *суспільна користь (благо)*, у той час як ефективність та дієвість органів публічного управління є лише засобом досягнення цієї більш високої мети. Ці елементи, що ведуть до концепції суспільного блага, мають спиратися на довіру, яка, за Дж. Мілардом, є одним із наслідків успішного використання ІКТ з метою не лише розширення прав та можливостей громадян, а і в більш широкому плані в економіці, соціальному розвитку тощо. Важливою ознакою довіри суспільства є те, що вона є *груповою*, а не індивідуальною власністю. І очевидно, що в трикутнику “урядові структури – громадяни – ІКТ” важливим є груповий характер довіри в усіх трьох напрямках: довіра громадян до уряду, уряду до громадян та обох до ІКТ.

Загалом проекти електронного урядування мають широкий діапазон наслідків та переваг, що виходять далеко за рамки відповідного технічного процесу (створення електронного порталу, надання електронних послуг, онлайн-консультування тощо). Ці проекти використовують технології для здійснення реформи системи публічного управління в широкому сенсі цього слова: шляхом збільшення відкритості, подолання дистанції та інших бар'єрів, а також надання людям можливості брати участь у публічно-управлінських процесах, що впливають на їхнє життя [14]. Зручність використання, низька вартість каналів зв'язку, надання послуг в режимі онлайн, так само, як і збільшення активної участі громадян, можуть забезпечити створення такого соціального середовища, яке б задовольнило як органи публічного управління, так і громадян [22].

Між тим, як зазначають дослідники, для досягнення успіху електронний уряд потребує сильного політичного лідерства щодо його упровадження в публічно-управлінський простір. При цьому навіть за наявності цього чинника, існує багато перешкод для його упровадження, зокрема: висока вартість, низький рівень безпеки та ін., що описувалися вище. Інтеграція різних ІКТ-додатків та компонентів всередині та поза межами публічних організацій залишається дорогою та працемісткою процедурою через неоднорідність комп'ютерних систем, що використовуються в організаціях публічного сектору до сьогодні.

Нестача навичок у сфері інформаційних технологій серед працівників органів публічного управління також є перешкодою, що є викликом для ефективності публічного управління. Деякі дослідники вказують на істотні організаційні перешкоди, що стосуються таких питань, як фрагментація завдань, недосконалий розподіл функціональних обов'язків, погані відносини та зв'язки між організаційними підрозділами, різними установами тощо.

Проте основною перешкодою для прийняття та упровадження електронного урядування, зокрема в країнах, що розвиваються, є фінансування. Вартість упровадження електронного уряду завжди була серйозною перешкодою, і саме тому рішення, що обіцяють знизити витрати на розроблення, упровадження та управління проектами електронного уряду, дійсно заслуговують на увагу дослідників. Саме тому низка науковців, зокрема П. Міттал, вивчають структури, що роблять простішою процедуру розроблення, прийняття, а також реалізації рішень, які ухвалюються в межах електронного уряду [20]. Результатом їхніх досліджень є пропозиції щодо оптимізації процесів “розгортання” електронного уряду, прийняття управлінських рішень, підвищення якості надання публічних послуг за мінімальних витрат. Ось деякі з пропозицій та рекомендацій, які були розроблені П. Мітталом у цьому контексті:

- створення публічних державних реєстрів;
- забезпечення доступу громадян до державних майнових та інших реєстрів через особистий кабінет;
- створення надійної системи контролю доступу до кабінету та ідентифікації;
- розвиток інфраструктури публічних ключів;
- підтримка функції цифрових підписів.

Такий підхід передбачає можливість створення інтерфейсів користувачів на декількох місцевих мовах, що використовуються в урядових транзакціях, а також налаштування робочих процесів у межах наявної структури органів публічного управління. Перевагами цієї структури оптимізації витрат також є можливість тим учасникам, які не знайомі з програмуванням, кодуванням тощо, отримувати різноманітні послуги з національних, державних та місцевих баз даних, не витрачаючи на це зайвого часу та коштів.

При цьому відзначимо, що немає універсальних рецептів подолання перешкод на шляху упровадження електронного урядування. Тільки якісний менеджмент та політична воля роблять електронне урядування успішним завдяки раціональному використанню наявних ресурсів, ефективному керуванню відносинами та розширенню можливостей різноманітних тактичних та стратегічних альянсів. Проте конкретні моделі електронного урядування упроваджуються лише з урахуванням особливостей соціального, економічного, адміністративного, політичного та інших середовищ окремої країни.

Це значно стримує здатність порівнювати справи та робити важливі висновки щодо того, як покращити електронне урядування та його продуктивність. Тому науковці намагаються вирішити проблеми, з якими стикаються окремі уряди, пропонуючи модель, що складається з декількох ефективних методів управління упровадженням електронних урядів, що мають позитивний досвід у цьому процесі. Крім того, здійснюються спроба описати поточний стан електронного урядування в певних країнах.

Між тим найбільш системно зазначені питання досліджують зарубіжні дослідники, зокрема з Великобританії (Chadwick A.; Delanty G., Munkvold B.). Відповідно до їхніх досліджень, основні питання, що постають перед будь-якою владою стосовно запровадження електронного урядування (а перший етап – це надання електронних публічних послуг), є такими:

- як вирішити проблеми безпеки та конфіденційності;
- які саме публічні послуги варто надавати;
- які послуги може бути передано іншим організаціям або можуть надаватися на умовах державно-приватного партнерства?

При цьому вважається, що послуги електронного уряду орієнтовано на одну з чотирьох значних груп, а конкретніше: підприємства, громадяни, інші органи влади та їхні працівники. Більш ніж очевидно, що електронні послуги в публічному секторі загалом надаються представникам усіх чотирьох груп. Найпоширенішими видами послуг електронного уряду визнаються:

1. Отримання інформації, консультації.
2. Отримання дозволу, ліцензії тощо.
3. Отримання реєстрації.
4. Отримання допомоги, коштів.
5. Закупівлі.

З метою удосконалення процесу надання їх дослідники пропонують різні рішення. Між тим узагальнення результатів наукових досліджень допомагає виділити три основні ідеї:

- залучення громадян до процесу розвитку;
- запровадження адресного підходу до кожної групи споживачів;
- орієнтація на робочі процеси.

У якості першого кроку за адресного підходу рекомендовано, щоб уряди групували громадян відповідно до їхньої життєвої ситуації. Крім того, наявні соціальні, організаційні та технічні виклики повинні бути добре зрозумілі та подолані самими органами публічного управління. Це вимагає забезпечення гнучкості та мобільності як усієї системи публічного управління, так і окремих організацій. Організаційна мобільність при цьому як надає можливості, так і містить загрози: можливості для вдосконалення методів роботи шляхом запровадження інновацій і загрози, що виникають у результаті втрати досвіду та необхідності постійного підвищення кваліфікації персоналу.

З метою подолання цих ризиків науковцями була розроблена модель управління досвідом. Вона являє собою особливий вид управління знаннями, орієнтований на поширення конкретних знань, що знаходяться в конкретному проблемному контексті [11]. Основні переваги цієї моделі полягають у підвищенні результативності та ефективності завдяки скороченню витраченого на засвоєння досвіду часу та переміщенню персоналу між різними посадами. Основною метою упровадження моделі є підвищення продуктивності праці посадових осіб органів публічного управління шляхом надання їм доступу до знань у рамках тієї діяльності, яку вони виконують під час конкретної роботи.

Доповненням до цієї моделі є фазова модель стратегічного вибору, що також сприяє організаційному розвитку та трансформації публічного сектору в умовах розвитку електронного урядування [21]. Вона сприяє поширенню ІКТ в уряді шляхом ідентифікації та аналізу впливових сил та напрямів у цьому процесі. Х. Шоль проаналізував різні класи мобільних бездротових додатків та використання їх у системі публічного управління, а також досліджував конкретні проблеми у процесі упровадження електронного урядування. У результаті він пропонує орієнтований на потреби користувачів принцип комунікації в системі публічного управління, який засновано на відкритості, мобільності та стратегічному характері рішень, що ухвалюються. При цьому обговорення та ухвалення цих рішень відбувається на “віртуальних майданчиках”, що дозволяє враховувати думки всіх стейкхолдерів.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.** Отже, визначення моделі упровадження електронного уряду – непросте та багатогранне питання, що ускладнюється різноманітністю проблем і перешкод, які є індивідуальними у кожній країні. Однак спільним

для всіх країн є розуміння необхідності упровадження електронного уряду з точки зору забезпечення підвищення якості та зручності отримання послуг користувачем/громадянином/громадськістю. Таким чином, застосування ІКТ і розвиток електронного урядування не варто розглядати як самоціль.

При цьому зрозуміло, що конкурентний ринок телекомунікацій, а також професійне середовище, що сприяє електронному урядуванню, дозволить йому стати доступним каналом для взаємодії органів публічного управління, громадян і підприємств. У той же час необхідно створити правові, організаційні та технічні умови, які нададуть цій взаємодії легітимність та гарантії, необхідні для забезпечення та захисту електронних транзакцій та обміну даними. У тих випадках, коли телекомунікаційна інфраструктура вже доступна або стала дешевішою в результаті конкуренції, програми електронного уряду швидко здобувають підтримку та, як правило, приводять до успіху.

Подальші дослідження передбачатимуть аналіз системних проблем, з якими стикаються усі країни (особливо ті, що розвиваються) на шляху упровадження електронного урядування та ІКТ в діяльність органів публічного управління.

### Список використаних джерел

1. Арістова І. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти : монографія / за ред. О. Бандурки. Харків : Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000. 368 с.
2. Архипова Є., Дмитренко О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні. *Молодий вчений*. 2015. № 11(3). С. 148–152.
3. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. М. : Академия, 1999. 956 с.
4. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління. *Інформаційне право*. 2017. № 10. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf>.
5. Дубас О. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні. *Вісник держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв: щокварт. наук. журн. / М-во культури і туризму України ; Нац. акад. керівних кадрів культури і мистецтв*. Київ : Міленіум, 2011. С. 187–190.
6. Семенченко А. І., Серенок А. О. Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. *Електронне урядування та електронна демократія* : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Ч. 2. Київ : Москаленко О.М., 2017. 72 с.
7. Електронне урядування. Інформатизація державного управління : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Ю. Г. Машкаров та ін. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. упр. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2011. 262 с.
8. Маруховський О. Політичні аспекти зарубіжних концепцій інформаційного суспільства : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.01. Київ, 2008. 20 с.
9. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення. *Електронне урядування*. 2010. № 1. С. 6–17.
10. Соловйов С. Г., Даниленко В. Г. Проблеми розвитку електронної демократії в умовах модернізації державного управління України : наук. розробка / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Управління організації фундам. та приклад. досліджень, кафедра інформ. політики та технологій. Київ : НАДУ, 2012. 66 с.
11. Bergmann R. Experience management. Lecture Notes in Artificial Intelligence Series. Springer, Heidelberg, 2002. 398 p.
12. Broster D., Misuraca G., Vacigalupo M. Lifting off towards Open Government. *A report from the EU Belgian Presidency Conference, European Journal of e-Practice*. 2011. № 12. P. 53–65.
13. Brown M., Brudney J. Achieving advanced electronic government services: Opposing Environmental Constraints. *Public Performance & Management Review*. 2004. № 28. P. 96–113.
14. Center for Democracy and Technology. E-government handbook for developing countries. *CDT Policy Post*. 2002. № 8 (26). 41 p. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/pdf/320450egovhandbook01public12002111114.pdf>.
15. Doty P., Erdelez S. Information micropractices in Texas rural courts: Methods and issues for e-government. *Government Information Quarterly*, 2002. № 19. P. 369–387.
16. Eschenauer L., Gligor V. D., Baras J. S., Christianson B., Crispo B., Malcolm J. A., Roe M. (Eds.). On trust establishment in mobile ad-hoc networks. *Security Protocols, 10th International Workshop*. 2002. P. 47–66. URL: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-39871-4\\_6](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-39871-4_6).



17. Jaeger P. T. The endless wire: E-government as a global phenomenon. *Government Information Quarterly*. 2003. № 20 (4). P. 323–331.
18. Kim S. T. *Converging e-democracy and e-government model toward an evolutionary model of e-governance: The case of South Korea*. 2008. URL: <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Korea-Kim.pdf>.
19. Millard J. *E-governance and e-participation: Lessons from Europe in promoting inclusion and empowerment*. Report of the Ad Hoc Expert Group Meeting, E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future, 2007. P. 91–113. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan026527.pdf>.
20. Mittal P., Kumar M., Mohania M. K., Nair M., Batra N., Roy P., Yagnik L. A. A framework for e-governance solutions. IBM Journal of Research and Development, IBM Research in Asia. 2004. № 48(5/6). URL: <http://www.research.ibm.com/journal>.
21. Scholl H. J. *The mobility paradigm in electronic government theory and practice: A strategic framework*. Paper presented at Euro Mobile Government (Euro mGov), Brighton, UK. 2005. P. 377–385.
22. Tahinakis P., Mylonakis J., Protogeros N. The contribution of e-government to the modernisation of the Hellenic taxation system. *Electronic Government : an International Journal*. 2006. № 3 (2). C. 139–157.
23. United Nations & American Society for Public Administration (ASPA). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York, NY : U.N. Publications, 2002. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>.

### References

1. Aristova, I. (2000). Derzhavna informatsiina polityka: orhanizatsiinopravovi aspekty [State information policy: organizational and legal aspects]. O. Bandurky (Ed.). Khakov: Vyd-vo Un-tu vnutr. Sprav [in Ukrainian].
2. Arkhypova, Ye., Dmytrenko, O. (2015). Dosvid vprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia v Estonii ta yoho implementatsiia v Ukraini [Experience in implementing eGovernment in Estonia and its implementation in Ukraine]. *Molodyi vchenyi*, 11(3), 148–152 [in Ukrainian].
3. Bell, D. (1999). Hriadushchee postyndustrialnoe obshchestvo [The future post-industrial society]. Moscow : Akademyia [in Russian].
4. Bernaziuk, O. (2017). Rol ta mistse tsyfrovykh tekhnolohii u sferi publichnogo upravlinnia. *Informatsiine pravo*, 10. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf>. [in Ukrainian].
5. Dubas, O. (2011). Elektronna demokratiia: sutnist i perspektyvy rozvytku v Ukraini [E-democracy: the essence and prospects of development in Ukraine]. *Visn. derzh. akad. keriv. kadryv kultury i mystetstv: shchokvart. nauk. zhurn. M-vo kultury i turyzmu Ukrainy; Nats. akad. keriv. kadryv kultury i mystetstv*. Kyiv: Milenium [in Ukrainian].
6. Semenchenko A.I., Serenok A. O. (2017). Elektronne uriaduvannia: osnovy ta stratehii realizatsii. *Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia – E-governance and e-democracy: u 15 ch., ch. 2*. A.I. Semenchenko, V.M. Dreshpaka (Eds.). Kyiv: FOP Moskalenko O.M. [in Ukrainian].
7. Elektronne uriaduvannia. Informatyzatsiia derzhavnoho upravlinnia [E-Government. Informatization of public administration] (2011). Yu.H. Mashkarov ta in. (Eds.). Khakiv: Vyd-vo Mahistr [in Ukrainian].
8. Marukhovskiy, O. (2008). Politychni aspekty zarubizhnykh kontseptsii informatsiinoho suspilstva [Political Aspects of Foreign Concepts of Information Society]: *Externded abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].
9. Semenchenko, A.I. (2010). Elektronne uriaduvannia v Ukraini: problemy ta shliakhy vyrishennia [E-Government in Ukraine: Problems and Solutions]. *Elektronne uriaduvannia*, 1, 6–17 [in Ukrainian].
10. Soloviov, S.H., Danylenko, V.H. (2012). Problemy rozvytku elektronnoi demokratii v umovakh modernizatsii derzhavnoho upravlinnia Ukrainy [Problems of development of e-democracy in the conditions of modernization of public administration of Ukraine]: *nauk. rozrob. Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy, Upr. orh. fundam. ta pryklad. doslidzh., Kaf. inform. polityky ta tekhnolohii*. Kyiv: NADU [in Ukrainian].
11. Bergmann, R. (2002). Experience management. Lecture Notes in Artificial Intelligence Series, Springer, Heidelberg.
12. Broster, D. Misuraca, G., Bacigalupo, M. (2011). Lifting off towards Open Government. *A report from the EU Belgian Presidency Conference, European Journal of e-Practice*, 12, 53–65.

13. Brown, M. and Brudney, J. (2004). Achieving advanced electronic government services: Opposing Environmental Constraints. *Public Performance & Management Review*, 28, 96–113.
14. Center for Democracy and Technology. E-government handbook for developing countries. (2002). *CDT Policy Post*, 8 (26), 41. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/pdf/320450egovhandbook01public12002111114.pdf>.
15. Doty, P., Erdelez, S. (2002). Information micropractices in Texas rural courts: Methods and issues for e-government. *Government Information Quarterly*, 19, 369–387.
16. Eschenauer, L., Gligor, V.D., Baras, J.S., Christianson, B., Crispo, B. Malcolm, J.A., Roe M. (Eds.). (2002). On trust establishment in mobile ad-hoc networks. *Security Protocols, 10th International Workshop*, 47–66. URL: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-39871-4\\_6](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-39871-4_6).
17. Jaeger, P.T. (2003). The endless wire: E-government as a global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323–331.
18. Kim, S.T. (2008). *Converging e-democracy and e-government model toward an evolutionary model of e-governance: The case of South Korea*. URL: <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Korea-Kim.pdf>.
19. Millard, J. (2007). *E-governance and e-participation: Lessons from Europe in promoting inclusion and empowerment*. Report of the Ad Hoc Expert Group Meeting, E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future. PP. 91–113. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan026527.pdf>.
20. Mittal, P., Kumar, M., Mohania, M.K., Nair, M., Batra, N., Roy, P., Yagnik, L.A. (2004). A framework for e-governance solutions. *IBM Journal of Research and Development*, IBM Research in Asia. 48(5/6). URL: <http://www.research.ibm.com/journal>.
21. Scholl, H.J. (2005). *The mobility paradigm in electronic government theory and practice: A strategic framework*. Paper presented at Euro Mobile Government (Euro mGov), Brighton, UK. PP. 377–385.
22. Tahinakis, P. Mylonakis, J., Protogeros, N. (2006). The contribution of e-government to the modernisation of the Hellenic taxation system. *Electronic Government, an International Journal*, 3(2), 139–157.
23. United Nations & American Society for Public Administration (ASPA). *Benchmarking e-government: A global perspective*. New York, NY: U.N. Publications. 2002. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>.

**Fisenko N. V.**, Postgraduate Student of Political Science and Philosophy Department, KRI NAPA, Kharkiv  
ORCID 0000-0003-3333-6582

## E-GOVERNMENT AS A COMPONENT OF PUBLIC SECTOR GOVERNANCE TRANSFORMATION

The changes, that take place in the information society, have also affected the activities of public authorities, which have faced serious challenges related to the need to rebuild their relations with the inhabitants of territories, who not only clearly understand their information needs but also demand direct involvement in solution of pressing issues of social and economic development.

The most effective form of interaction of government with citizens in the world is e-government system.

Therefore, defining the model of e-government implementation is a difficult and multifaceted issue, compounded by the variety of problems and obstacles that are individual in each country. However, it is common for all countries to understand the need for e-government in terms of improving the quality and convenience of user / citizen / public services. Thus, the use of ICT and the development of e-governance should not be regarded as an end in itself.

At the same time, it is clear that the competitive telecommunications market, as well as the professional environment that promotes e-governance, will allow it to become an accessible channel for interaction between public authorities, citizens and businesses. At the same time, it is necessary to create the legal, organizational and technical conditions that will give this interaction the legitimacy and guarantees necessary to secure electronic transactions and data exchange. In cases where telecommunications infrastructure is already available or cheaper as a result of competition, e-government programs quickly gain support and usually lead to success.

**Key words:** public administration, e-government, information society, information and communication technologies.

*Надійшла до редакції 20.11.2019 р.*