

УДК 35.351/17:24

JEL H1, H10, D78

DOI 10.32782/2786-765X/2025-9-19

Крамський С.О.

кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри публічного управління та адміністрування,
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3869-5779>

Дарушин О.В.

кандидат економічних наук, докторант,
інституту економіки, управління та бізнесу,
Одеський національний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2379-1816>

Захарченко О.В.

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри маркетингу, фінансів, банківської справи та страхування,
Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8198-6569>

ЕВОЛЮЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПОСЛУГ У ВИМІРІ ТУРБУЛЕНТНОСТІ

У даному дослідженні здійснено аналіз векторів еволюції електронного урядування в довоєнний та воєнний період в Україні. Розглядається сутність стратегії реформування державного управління України, яка була в дії до війни, державна стратегія регіонального розвитку до 2027 роки, а також інші нормативно-правові акти, що формують фундамент ШІ для прогресу Е-урядування в Україні. Виявлено турбулентні моменти та труднощі, які виникають під час втілення стратегії е-урядування. Підкреслено, що розвиток Е-урядування відіграє важливу роль у воєнний час, як дієвий інструмент для проведення адміністративної реформи, впровадження антикорупційних ініціатив уряду та підтримки загальнодержавних проєктів. Визначено, що перехід до урядування, орієнтованого на потреби громадян, яке базується на ІКТ, є тривалим процесом, котрий вимагає розробки послідовної стратегії, що окреслить структуру та цілі цього публічного виміру.

Ключові слова: турбулентність, е-урядування, інформатизація, електронні сервіси, інформаційно-комп'ютерні технології, сталий розвиток.

Постановка проблеми. На сьогодні наша країна живе в умовах воєнного стану, і система цифрових інноваційних технологій, яку було впроваджено в Україні до початку війни, зазнає суттєвих змін. Прогнози на 2025 рік вказують на глобальну турбулентність в економічному вимірі мита, тарифів і ставок, поглиблення світової кризи та невизначеність щодо повоєнного відновлення України та її сталого економічного розвитку. Напад росії зумовив турбулентні зміни не тільки на українських територіях, що призвело до переміщення населення із зони бойових дій, до міграції. Це стало одним з викликів для інфраструктури надання електронних державних послуг громадянам: ЦНАПів, кол-центрів, єдиних вікон. Система цифровізації та Е-урядування України, попри наслідки війни, продовжує працювати та адаптуватися до нових умов у сфері державного, регіонального управління та місцевого самоврядування. Інструменти електронних послуг сприяли запобіганню та зменшенню корупції на місцях з боку представників влади різних рівнів

та органів місцевого самоврядування, що стосувалося звернень громадян за наданням послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Методологія процесного підходу до електронного урядування послуг у публічному вимірі в турбулентних умовах базується на роботах: Гуцалюка О.М. [1], Павленко О.В. [2], Ширяєвої Н.Ю. [3], Целлера В.І. [8]. Засоби Е-урядування розглянуто у роботах Лозової Т.П. [4], Левін Д.А. [5], Окремі аспекти Е-уряду розглядаються в роботах: Білега О.В. [6], Євдокімової О.М. [7] та нормативних актах, що імплементують розвиток Е-урядування в Україні.

Метою статті є моніторинг еволюції з імплементації і розвитку електронного урядування з надання послуг громадянам у вимірі турбулентності.

Виклад основного матеріалу дослідження. На даний момент потрібна комплексна стратегія розвитку електронного ринку послуг для громадян, що повинна враховувати стан та інноваційний потенціал економіки України, національні пріоритети та глобалізаційні тенденції у сфері

Е-послуг громадянам [1, с. 352]. Зокрема, потрібно запровадити сучасні інформаційні технології (штучного інтелекту-ШІ, блокчейн) та інноваційне обладнання в терміналах, пунктах надання адміністративних послуг на місцях та на кордонах держави. Значна кількість проблем у наданні послуг Е-урядування вже була вирішена під час воєнного стану завдяки таким застосункам, як «Дія», Е-Мрія, Е-підтримка, Е-ліки, Резерв+ та інші. У сучасних турбулентних умовах соціально-економічного розвитку, ефективність надання послуг громадянам та підприємствам усіх форм власності характеризується нестабільністю (збої, періодичні труднощі та інше). Сталий економічний розвиток в умовах воєнного стану у зовнішньому та внутрішньому економічному бізнес-середовищі, а також у публічній державній владі України та на місцях, залишається на вкрай низькому рівні. Національний інформаційний простір активно реагує, вливаючись у глобальну інформаційну мережу. Це фундамент для розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Системний підхід до розв'язання проблем переходу державних органів та адміністративних структур до «Е-урядування» передбачає наступні кроки:

- оцінка поточного стану справ і усвідомлення необхідності ШІ;
- визначення пріоритетних завдань та забезпечення потрібними ресурсами, блокчейн;
- розробка плану дій з урахуванням пріоритетів сталого розвитку [2, с. 9].

Важливо підкреслити, що в Україні приділяють значну увагу розбудові електронного уряду та потребі його реалізації. Зокрема, ця сфера регулюється значною кількістю законів, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів. Ретроспектива питання: перші нормативно-правові акти, які стосуються впровадження технологій електронного урядування, були прийняті українським урядом у 2003 році. Це Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронний цифровий підпис». Їм передували рішення Президента України у 2000-х роках, проте офіційного визначення таких термінів, як «Е-уряд», «електронне урядування», «електронна демократія», «інформаційне суспільство» тощо, не було. Відсутність чіткого визначення ключових понять стала однією з перешкод, яка протягом тривалого часу стримувала ефективне впровадження технологій Е-урядування.

Попередні спроби розвитку електронного уряду вирізнялися відсутністю уваги до місцевого самоврядування та покращення надання послуг громадянам. Отже, інвестиції в ІКТ в державному секторі були епізодичними, несистематичними

та, як результат, неефективними через нестачу координації та управління. Інструмент для втілення пріоритетних національних проєктів, електронне урядування набрало обертів як відповідь на боротьбу з корупцією. Разом з тим, перелік викликів у сферах політики, економіки, соціокультурних аспектів, інституцій та технологій є настільки значним, що впровадження Е-урядування в Україні ризикує перетворитися на «нездійсненну місію» або, щонайменше, на тривалу перспективу. Справді, щоб подолати всі перешкоди та повністю реалізувати електронне урядування, можуть знадобитися десятиліття чи більше. Проте, важливо наголосити на відсутності альтернативи побудові міцної основи для електронного уряду, а вже потім – поступовому розширенню системи, шар за шаром. Прискорити цей процес можливо через визначення ключових політичних та суспільно значущих пріоритетів, формуючи ефективні тактичні підходи [3, с. 221; 9]. Окрім того, в короткостроковій перспективі відкриваються можливості для значних досягнень, досить просто забезпечити публічний онлайн-доступ до всієї державної інформації та форматів комунікації, гарантуючи зручний двосторонній зв'язок онлайн між державними установами та громадянами. Ці сфери відображають актуальні стратегічні пріоритети українського урядування і можуть дати суттєвий поштовх для розвитку та розширення Е-уряду, якщо політичні лідери розглядатимуть його як ефективний універсальний інструмент для реалізації ключових реформ і поставлених задач. Для розв'язання окреслених викликів пропонується визначити такі пріоритетні стратегічні вектори розвитку Е-уряду, які сформують цілісну систему. Ключовим елементом для втілення цієї стратегії може стати впровадження концепції «єдиного вікна» через інтегровані ШІ онлайн-портали державних установ (з можливістю використання на мобільних пристроях) та Центри надання адмінпослуг є стратегічними напрями розвитку Е-уряду визначено наступним чином:

- модернізація загальнодержавної інфраструктури електронного підпису. Формування та розширення нормативно-технічної бази для інтеграції ІКТ у діяльність державних органів у контексті розвитку архітектури електронного урядування;

- розвиток інфраструктури для надання електронних сервісів фізичним та юридичним особам. Для визначення орієнтирів реформування системи електронного уряду Україна прийняла низку концепцій, що визначають цілі, напрями та плани розбудови цифрової України;

Концепція розвитку ШІ у системі електронних послуг і цілями електронного урядування в Україні є [4, с. 44; 11; 12]:

- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу. Спрощення процедур та зменшення адміністративних витрат. Підвищення якості управлінських процесів, моніторинг результативності та ефективності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, за принципом «єдиного вікна»;

- надання громадянам можливості навчання впродовж всього життя. Деперсоналізація надання адмінпослуг для зменшення рівня корупції в державних органах;

- організація інформаційної взаємодії державних органів та органів місцевого самоврядування на основі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису [5, с. 278];

Головним органом, що координує впровадження електронного урядування, є Міністерство цифрової трансформації, яке діє на основі Положення про нього (затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856). Цей акт заклав підвалини для його роботи, окресливши основи, цілі та принципи діяльності [10]. Документ визначає сферу відповідальності Міністерства цифрової трансформації:

- розробка та втілення державної політики щодо розвитку цифрових навичок та гарантування прав громадян в цифровому просторі. Формування та реалізація державної політики у сфері відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів, забезпечення їх взаємодії, а також розвитку інфраструктури для широкосмужового інтернету, телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу.

- розробка та реалізація державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг. Формування та реалізація державної політики щодо електронних (блокчейн) довірчих послуг. Розробка та реалізація державної політики щодо розвитку ІТ-галузі в країні [7, с. 21].

До 2027 року Мінцифри планує забезпечити 100% доступ до публічних послуг для громадян та бізнесу. Заплановано охоплення 91% населення, соціальних об'єктів та ключових автомагістралей швидкісним інтернетом, залучення 10 мільйонів українців до програм розвитку цифрових навичок та збільшення частки ІТ-фінансування у ВВП країни до 12%. Вже сформовано перелік ключових соціально важливих послуг Е-урядування в Україні. Державна стратегія регіонального розвитку до 2027 року окреслює загальний курс сталого розвитку регіонів: нова політика регіонального розвитку має враховувати основні виклики, що впливають на населення, інфраструктуру та економіку, передбачаючи партнерство між

громадянами та державними інституціями. Важливо пам'ятати, що слабкість влади може бути загрозою для безпеки держави. Завдання з впровадження ІКТ в роботі органів місцевого самоврядування полягають у:

- збільшенні прозорості та ефективності роботи органів влади та місцевого самоврядування. Здійсненні організаційної та технологічної підтримки, проведенні досліджень, наданні консультацій та навчання, а також моніторингу для покращення інвестиційного клімату та економічного зростання, базуючись на роботі державних установ та організацій;

- розробці системи електронного уряду «знизу-вгору», з мінімізацією витрат на оптимізацію системи державного управління та використання ІТ-технологій [6, с. 211].

Процесний підхід – ключовий метод для інтеграції цифрових інструментів в роботу органів місцевої влади. Це дозволяє ефективно використовувати місцеві ресурси, залучати підтримку волонтерів та фінансування з грантових програм, включаючи міжнародні. Стратегія регіонального розвитку до 2027 року передбачає низку заходів для розвитку електронного урядування та електронної демократії на регіональному рівні, а саме [9]:

- сприяти впровадженню інноваційних технологій в системи управління містами на базі концепції «розумного міста» (Smart City). Забезпечити всі соціальні установи широкосмужовим інтернетом зі швидкістю щонайменше 100 Мбіт/с та обладнати зони Wi-Fi для відвідувачів і персоналу;

- забезпечити доступність соціальних сервісів та адміністративних послуг для населення. Стимулювати розвиток ІКТ у сільській місцевості. Забезпечити 100% покриття сільських територій фіксованим широкосмужовим інтернетом та охопити 98% населення мобільним інтернетом для сприяння міжрегіональній співпраці;

- сприяти розвитку малого та середнього підприємництва (МСП) в сільській місцевості, особливо у віддалених регіонах з низькою щільністю населення, застосовуючи фінансові, методичні та організаційні інструменти. Це включає надання онлайн, офлайн та змішаного навчання з питань підприємництва, розширення мережі центрів підтримки підприємництва «Дія.Бізнес» з наданням професійних консультацій, організацію освітніх заходів, забезпечення доступу до фінансування, партнерських та інвестиційних ресурсів, а також покращення комунікації між сільськими підприємцями та місцевою владою [8, с. 4];

- забезпечити безперебійне функціонування та управління національним порталом «Дія. Бізнес», систематично оновлюючи

інформацію для підприємців регіону щодо наявних можливостей та підтримки для розвитку їхнього бізнесу. Заохочувати відкритий діалог між місцевою владою, муніципалітетами та представниками бізнесу;

– активізувати підприємницьку ініціативу в регіонах, інтегруючи навчальні програми з бізнесу в освітні заклади – від шкіл до університетів. Забезпечувати безкоштовні навчальні курси для підприємців, надавати доступ до онлайн-школи «Дія. Бізнес», а також організовувати інформаційні кампанії та місцеві заходи, такі як фестивалі «Купуй локальне», для підтримки малого та середнього бізнесу. Запустити програму «Великі маленьким», стимулюючи взаємодію між великими та малими підприємствами [10].

– створити інструменти підтримки для залучення малого та середнього підприємництва до проєктів смарт-спеціалізації. Підключити всі українські області до Європейської платформи смарт-спеціалізації (S5 Platform), надавши регіонам доступ до її ресурсів. Забезпечити стабільне функціонування електронної системи охорони здоров'я, використовуючи сучасні технічні, інформаційні та програмні засоби;

– гарантувати належне забезпечення закладів охорони здоров'я матеріально-технічними ресурсами, зокрема, забезпечити їх швидкісним інтернетом та сучасними технічними й інформаційно-програмними рішеннями для підтримки ефективної роботи електронної системи охорони здоров'я. Здійснити повну комп'ютеризацію загальноосвітніх шкіл, залучаючи різні джерела фінансування, одночасно організувавши навчання педагогічних працівників роботі з цифровими технологіями [11]. Підвищити рівень цифрової компетентності населення, зокрема, в сільській місцевості, реалізувавши проєкт «Дія. Цифрова освіта Е-Мрія».

Висновки. Авторами звернуто увагу на те, що, хоча в царині інформатизації, інфраструктури мереж зв'язку та внутрішньої автоматизації державного сектора вже є деякі успіхи, Україна все ще відстає у розвитку електронного урядування та наданні електронних сервісів. З'єднавши інформаційні підрозділи державних

структур та місцевого самоврядування, створимо потужний інформаційний простір в умовах, які диктує війна в Україні. Разом з тим, блокчейн надасть змогу аналізувати обізнаність населення з ІКТ, визначати їхні уподобання, знаходити нові способи використання технологій для покращення добробуту, розвитку підприємництва, підтримки громад, проведення наукових досліджень, організації освіти та в інших сферах. З метою реалізації та вдосконалення Е-урядування як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях, автори пропонують використовувати процесний підхід. Він зокрема втілює принципи ІІІ та технології інформаційного суспільства у повсякденному житті громадян, через активне застосування сучасних ІКТ, забезпечення електронних послуг державними та місцевими органами влади. Визначено, що перехід до урядування, орієнтованого на потреби громадян, яке базується на ІКТ, є тривалим процесом, котрий вимагає розробки послідовної стратегії, що окреслить структуру та цілі цього процесу. Наголошується, що прискорити цей процес можливо шляхом визначення владою політично та соціально значимих стратегічних пріоритетів та вироблення ефективних тактичних підходів.

Авторами зазначено, що саме повна прозорість, відкритий доступ та підзвітність в мережі можуть значно збільшити задоволеність громадян та їхню довіру навіть за відсутності складних форм Е-урядування, на кшталт електронних взаємодій та транзакцій. Розглядаються програма, правові умови, принципи, цілі та напрями роботи координуючого органу з впровадження електронного урядування в особі Міністерства цифрової трансформації України. Обґрунтовується необхідність застосування процесної діяльності для розробки та впровадження передових технологій ІІІ з метою залучення громадян до прийняття управлінських рішень, що має на меті зміцнення довіри до влади та її політики. Таким чином, подальші наукові дослідження у вимірі Е-урядування, мають широкий горизонт особливо, що стосується шляхів повоєнного економічного відновлення та сталого розвитку України.

Бібліографічний список

1. Hutsaliuk O. M. Technological synergy of engineering integrating in digitalization economy, nanotechnology and intelligent digital marketing for corporate enterprises in provisions of their economic security. *Nanotechnology Perceptions*. 2024. 20 No. S8. pp. 348–366.
2. Павленко О. П. Інноваційні напрями управління сталим розвитком економіки в умовах турбулентності. Монографія. Одеса : ОДЕКУ, 2024. 208 с.
3. Ширяєва Н. Ю. Концептуальна модель управління змістом програм розвитку проєктно-орієнтованих організацій. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2021. № 3(49). С. 214–231. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998/2021.3\(49\)](https://doi.org/10.18524/2413-9998/2021.3(49))
4. Lozova T.P. Regulation of the state economy in the post-war period on the basis of selective import substitution. *Economic Innovations*, Odesa: IMEER of NASU, 2023. 25. 2(87). pp. 39–48. DOI: <https://doi.org/10.31520/ei.2023>

5. Левін Д. А. Організаційно-економічні механізми трансформації внутрішнього водного транспорту в умовах впливу активних бойових дій на території України. *Сталий розвиток економіки*. 2024. 2(49), 275–281. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-49-44>
6. Білега О. В. Економіко-математичне моделювання з формування і функціонування однорідних команд. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2020. № 1 (46). С. 202–222. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998/2020.1\(46\)](https://doi.org/10.18524/2413-9998/2020.1(46))
7. Yevdokimova O. V. Models of team composition for the staffing of an IT company on a fuzzy set platform. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Ser. "Economics"*. 2021. 8(1), pp. 18–28. DOI: [https://doi.org/10.52566/msu-econ.8\(1\).18-28](https://doi.org/10.52566/msu-econ.8(1).18-28)
8. Целлер В. І. Інфраструктурна підтримка інновацій в сфері транспортної логістики в умовах турбулентності під час війни. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. С. 1–7. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-142>
9. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021–2027 роки, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 05.08.2020 № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>
10. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 25.04.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>
11. Концепція розвитку електронного врядування в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>
12. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

References

1. Hutsaliuk O. M. (2024). Technological synergy of engineering integrating in digitalization economy, nanotechnology and intelligent digital marketing for corporate enterprises in provisions of their economic security. *Nanotechnology Perceptions*. 20 No. S8. pp. 348–366.
2. Pavlenko O. P. (2024). Innovatsiyni napryamy upravlinnya stalym rozvytkom ekonomiky v umovakh turbulentnosti [Innovative directions of sustainable economic development management in turbulent conditions: Monograph]. Odesa. OSENU, 208 p. (in Ukrainian)
3. Shiryayeva N. Yu. (2021). Kontseptual'na model' upravlinnya zmistom prohram rozvytku proyektno-oriyentovanykh orhanizatsiy [Conceptual model of content management of development programs of project-oriented organizations]. *Market economy: modern theory and practice of management*. Odesa: ONU named after I.I. Mechnikov, 3(49). pp. 214–231. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998/2021.3\(49\)](https://doi.org/10.18524/2413-9998/2021.3(49)) (in Ukrainian)
4. Lozova T. P. (2023). Regulation of the state economy in the post-war period on the basis of selective import substitution. *Economic Innovations*, Odesa: IMEER of NASU, 25. 2(87). pp. 39–48. DOI: <https://doi.org/10.31520/ei.2023>
5. Levin D. A. (2024). Orhanizatsiyno-ekonomichni mekhanizmy transformatsiyi vnutrishn'oho vodnoho transportu v umovakh vplyvu aktyvnykh boyovykh diy na terytoriyi Ukrayiny [Organizational and economic mechanisms of inland water transport transformation under conditions of active hostilities on the territory of Ukraine]. *Sustainable Development of Economy*, 2(49), pp. 275–281. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-49-44> (in Ukrainian)
6. Bileha O. V. (2020). Ekonomiko-matematychne modelyuvannya z formuvannya i funktsionuvannya odnorodnykh komand [Economic and mathematical modeling of the formation and functioning of homogeneous teams]. *Market economy: modern theory and practice of management*, 1(46). pp. 202–222. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998/2020.1\(46\)](https://doi.org/10.18524/2413-9998/2020.1(46)) (in Ukrainian)
7. Yevdokimova O. M. (2021). Models of team composition for the staffing of an IT company on a fuzzy set platform. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Ser. "Economics"*. 8(1), pp. 18–28. DOI: [https://doi.org/10.52566/msu-econ.8\(1\).2021.18-28](https://doi.org/10.52566/msu-econ.8(1).2021.18-28)
8. Tseller V. I. (2024). Infrastrukturna pidtrymka innovatsiy v sferi transportnoyi lohistyky v umovakh turbulentnosti pid chas viyny [Infrastructure support for innovations in the field of transport logistics in conditions of turbulence during the war]. *Economy and Society*. 67. 1–7. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-142> (in Ukrainian)
9. Derzhavna stratehiya rehional'noho rozvytku na 2021–2027 roky, zatverdzhena postanovoyu Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 05/08/2020 № 695 [State strategy of regional development for 2021–2027, approved by the resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine from 05.08.2020 № 695]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>
10. Zakon Ukrayiny “Pro poryadok vysvitlennya diyal'nosti orhaniv derzhavnoyi vlady ta orhaniv mistsevoho samovryaduvannya v Ukrayini zasobamy masovoyi informatsiyi” vid kvitnya 25, 2019 [Law of Ukraine “On the Procedure for Coverage of the Activities of State Authorities and Local Self-Government Bodies in Ukraine by Mass Media” of April 25, 2019]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>
11. Kontseptsiya rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayiny [The concept of e-government development in Ukraine]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

12. Kontseptsiya rozvytku elektronnykh posluh v Ukrainy [The concept of development of electronic services in Ukraine]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

Стаття надійшла до редакції 11.04.2025

Serhii Kramskyi

PhD in Engineering, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Public Management and Administration,
Odesa I.I. Mechnikov National University
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3869-5779>

Oleksandr Darushin

PhD in Economics, Doctoral Student,
Institute of Economics, Management & Business,
Odesa National Technological University
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2379-1816>

Oleg Zakharchenko

Doctor of Economic Sciences, Professor,
Professor Department of Marketing, Finance, Banking and Insurance,
East European University named after Rauf Ablyazov
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8198-6569>

EVOLUTION OF ELECTRONIC GOVERNANCE FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF SERVICES IN THE DIMENSION OF TURBULENCE

This research undertakes an examination of the pivotal driving forces that have shaped the progression of e-government in Ukraine, specifically during the pre-war and wartime phases. An in-depth analysis is provided of the fundamental aspects of the Strategy for Reforming Public Administration of Ukraine, effective until 2022, along with the State Strategy for Regional Development extending to 2027, and a variety of other pertinent legislative frameworks that constitute the bedrock of e-government advancement within the nation. Furthermore, the paper identifies critical obstacles and challenges that emerge during the course of implementing the e-government strategy. The study highlights the significance of e-government's role during times of conflict, acknowledging its value as a potent instrument for enacting administrative reforms, bolstering governmental anti-corruption initiatives, and propelling national projects forward. It is acknowledged that while advancements have been achieved in sectors such as information technology infrastructure, communication networks, and internal automation within the public sphere, Ukraine still needs to catch up in terms of comprehensive e-government deployment and the delivery of electronic services. **Objective.** The purpose of the article is monitoring the evolution of the implementation and development of e-government in providing services to citizens in the dimension of turbulence. **Methods.** The work used general scientific methodological principles. The study is based on an analytical method to study the essence of e-government technologies and their role in the public administration system. The authors resort to a thorough analysis of published scientific works, provisions of regulatory legal acts, as well as practical experience in the implementation of information technologies by state authorities and local governments. **Results.** E-government and communication tools in the public sector are key, significantly increasing the efficiency and ease of obtaining public services, which, in turn, has a positive impact on the dialogue between authorities and citizens. Therefore, web pages, mobile applications, and digital platforms are becoming increasingly important means of interaction between people and government institutions, providing convenience and speed in an environment of constant change. **Scientific novelty.** This study of e-government and communication technologies in public administration is determined by a number of aspects: the work provides a comprehensive analysis and a substantiated assessment of a wide range of technological tools for e-government and communication. Key elements are considered, including electronic document management, online platforms, mobile applications and electronic services. The focus is on innovative approaches and unique solutions that have the potential for practical application in the context of dynamically changing public administration. **Practical significance.** The study establishes that a shift towards citizen-focused governance, underpinned by information and communication technologies, represents a long-term endeavor demanding a robust strategy that defines the architecture and objectives of this transition. The paper argues for the necessity of project-based initiatives designed to both develop and implement cutting-edge technologies with the objective of encouraging citizen participation in decision-making processes, ultimately with the goal of bolstering public confidence in governmental bodies and the execution of their policies. In summation, the realm of e-governance presents abundant opportunities for future academic investigation, particularly in the context of devising methods for Ukraine's post-war economic recovery.

Keywords: turbulence, e-government, informatization, electronic services, information and computer technologies, sustainable development.