

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ**

**Факультет економіки та менеджменту  
Кафедра менеджменту у виробничій сфері**

**ГЛАДІЙ КАТЕРИНА ІВАНІВНА**

**УДК 351**

**ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК ФОРМА  
ОРГАНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ  
ДЕПАРТАМЕНТУ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ТА ТОРГІВЛІ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОДА**

**Спеціальність 074 – Публічне управління та адміністрування**

**АВТОРЕФЕРАТ  
наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра**

**Тернопіль – 2018**

Робота виконана на кафедрі менеджменту у виробничій сфері факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент  
Кужда Тетяна Іванівна,  
кафедра менеджменту у виробничій сфері  
факультету економіки та менеджменту  
Тернопільського національного технічного  
університету імені Івана Пулюя

Рецензент:

доктор економічних наук, професор  
Андрушків Богдан Миколайович,  
кафедра менеджменту інноваційної  
діяльності та  
підприємництва факультету економіки та  
менеджменту Тернопільського  
національного  
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «20» лютого 2018 р. о 9 год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

Т.І. Кужда

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що наше сьогодення характеризується інтенсивним розвитком інформаційних технологій, які сприяють трансформації громадянського суспільства в інформаційне.

Дослідження зумовлена динамікою подій, що відбуваються в українському суспільстві й спрямовані на вдосконалення процесів державного управління. На сучасному етапі політичних перетворень в Україні важливого значення набуває подолання відчуженості органів державної влади та місцевого самоврядування від населення, забезпечення прозорості їхньої діяльності, подолання корупції. Наша країна, спираючись на досвід передових країн світу, намагається використати переваги інформаційного суспільства в державотворчій сфері шляхом упровадження електронного уряду.

Уряди все частіше використовують інформаційні та комунікаційні технології в своїй повсякденній роботі. Як наслідок, вивчення електронного уряду збільшилося в останні роки, як і кількість теоретичних підходів для розуміння електронного уряду. Саме тому електронне урядування, стає глобальною тенденцією сучасності, що веде до істотних змін у суспільних відносинах, економіці та управлінні.

**Метою дослідження** є вивчення теоретичних засад електронного управління та його практичної сторони впровадження в Департаменті електронного розвитку та торгівлі Тернопільської обласної державної адміністрації та в Україні загалом.

Для досягнення даної мети в дипломній магістерській роботі визначено ряд взаємопов'язаних **завдань**, основними з яких є:

- дослідити теоретичні засади електронного урядування;
- розкрити сутність поняття «електронних послуг», як складової електронного урядування;
- дослідити рівень розвитку електронного урядування в Україні та

Тернопільській області;

— дослідити західноєвропейський досвід впровадження електронного урядування;

— провести оцінку системи електронного урядування Тернопільського департаменту економічного розвитку та торгівлі ОДА;

— сформувати пропозиції щодо підвищення ефективності кадрового забезпечення процесу електронного урядування.

**Об'єктом дослідження** є електронне урядування, як форма організації державного управління в Департаменті економічного розвитку та торгівлі Тернопільської обласної державної адміністрації.

**Предметом дослідження** є теоретичні та практичні засади впровадження електронного урядування.

**Методи дослідження:** теоретичну і методологічну основу дослідження становлять загальні положення впровадження електронного урядування, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань електронного урядування, надання адміністративних послуг. У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження: теорії систем і системного аналізу – для ідентифікації чинників впливу зовнішнього середовища на процес розвитку електронного урядування в державі; метод порівняння для уточнення понятійно-категоріального апарату, оцінювання та впорядкування підходів що до подальшого розвитку електронного урядування в Україні, аналізу діяльності програм і стратегій розвитку; економіко-статистичного й порівняльного аналізу – для виявлення тенденцій розвитку і структурних змін у роботі електронного урядування у цілому та досліджуваного департаменту зокрема; факторного та логічного аналізу – при діагностуванні та структуризації факторів впливу, ідентифікації проблем впровадження електронного урядування досліджуваного департаменту; графічний – для візуалізації результатів дослідження; узагальнення – для обґрунтування ефективності впровадження навчання з питань електронного урядування; абстрактно-логічний – для здійснення теоретичних узагальнень і

формування висновків за результатами дослідження.

**Джерела дослідження:** інформаційною базою дослідження слугували матеріали праць українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи, звітно-статистичні дані департаменту, регулярні дослідження ООН, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали спостережень та опитувань, проведених спеціальними організаціями.

**Наукова новизна** дипломної магістерської роботи полягає у власному визначенні терміну «електронного урядування», прогнозуванні кількості адміністративних послуг, які будуть надаватися ЦНАПами Тернопільської області.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає у підвищенні рівня обізнаності працівників Тернопільської Обласної державної адміністрації та Департаменту економічного розвитку та торгівлі зокрема у сфері електронного урядування.

**Структура й обсяг дипломної магістерської роботи.** Дипломна магістерська робота складається зі вступу, семи розділів, переліку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 135 сторінок комп'ютерного тексту, вона містить 12 таблиць і 17 рисунків, список використаних джерел із 40 найменувань.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

**У вступі** розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

**У першому розділі «Теоретичні засади та історичні аспекти формування електронного урядування»**

Аналізуючи усе викладене вище ми можемо зробити висновок, що поняття «електронне урядування» є дуже широким. Тому до визначення його сутності потрібно підходити з різних системних позицій.

Вперше термін «електронний уряд» (e-government) було застосовано у 1997 році за ініціативою Національного наукового фонду США для визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного менеджменту та широкого впровадження ІКТ в державне управління, насамперед, в органах виконавчої влади.

Від впровадження електронного урядування на самперед отримує користь населення. Для якого уряд стає відкритим усі державні процеси стають публічними. Завдяки впровадженню електронного урядування кількість державних реєстрів в яких дублюється інформація скорочуються, а система «єдиного вікна» позбавляє людей необхідності бігти між реєстрами і стояти в кілометрових чергах. Також система електронного урядування значно скоротить рівень корумпованості і бюрократії в державі.

Механізми розвитку електронного урядування умовно можна поділити на складові з п'яти груп: механізми безпеки в інформаційному просторі, механізми електронної взаємодії, механізми надання електронних послуг, механізми електронної демократії та відкритого уряду (відкритих даних).

Головними складовими системи електронного урядування є механізми надання електронних послуг. Механізми класифікуються за своїми складовими серед яких адміністративні, інституційні, інтеграційні та сервісні

Упровадження інтеграційних механізмів надання електронних послуг забезпечує підвищення якості надання та спрощення й скорочення термінів процедур отримання публічних послуг. Ці механізми засновано на реалізації принципу єдиного вікна під час надання публічних послуг, за яким передбачається виключення або максимально можливе обмеження участі заявників у процесах збирання з різних інстанцій і надання до інших інстанцій документів і довідок, що підтверджують права заявників на отримання послуг. Тобто особливо важливим у трансформації роботи владних структур та організацій, що пов'язані з наданням послуг, є упровадження інтеграційних механізмів електронної взаємодії. Отже, для якісної модернізації процесів надання адміністративних послуг необхідна

інтеграція інформаційних систем

У різних країнах рівень розвитку е-уряду різний. Дослідженням показників рівня електронного урядування займається Організація Об'єднаних Націй зокрема дивізіон публічного управління та розвитку менеджменту. Головним показником зрілості е-уряду в тій або іншій державі є індекс розвитку електронного урядування E-Government Development Index (EGDI), який надає порівняльну оцінку за двома основними показниками: стан готовності електронного уряду і ступень електронної участі

### **У другому розділі «Дослідження рівня розвитку електронного урядування в тернопільській області та в Україні»**

Аналізуючи усю подану вище інформацію можемо зробити висновки про розвиток електронного урядування в Україні на фоні показників більш як 190 країн світу та в порівнянні з показниками попередніх років. Згідно досліджень ООН Україна піднялася у рейтингу на 25 позицій в порівнянні з 2014 роком і зайняла позиції серед країн з високими показниками по усіх індексах. Такий пришвидшений розвиток електронного урядування країни в цілому, сприяв розвитку кожної області окремо.

Наша область займає провідні позиції серед усіх областей по впровадженню практично всіх функцій електронного урядування. Обласна державна адміністрація одною з небагатьох використовує систему АСКОД, що дає можливість спрощувати документообіг, надання електронних послуг, консультацій громадянам, надання доступу до реєстрів та зв'язку між органами влади.

Згідно результатів роботи у 2016 році Тернопільська область зайняли 2 місце серед усіх областей України, в яких за допомогою державного порталу iGov надано 1936 електронних послуг, що в рази більше від наших сусідів Львівської області.

Такі тенденції безперечно взаємопов'язані з прийняттям обласною державною адміністрацією програми розвитку електронного урядування на 2016-2018 роки «Електронна Тернопільщина». Цілком зрозуміло, що чітко

поставлені цілі і обмежені терміни їх виконання пришвидшують розвиток. Якщо дотримуватися програми розвитку то до 2018 року показники нашої області та держави в цілому залишатимуться на високому рівні і в цілому підніматимуть нас в рейтингу країн дослідження ООН.

### **У третьому розділі «Шляхи оптимізації системи електронного урядування Тернопільського департаменту економіки та торгівлі ОДА»**

В даному розділі ми провели аналіз процесу становлення електронного урядування у Франції, як країни, яка займає лідируючі позиції за всіма показниками електронного урядування в дослідженнях ООН. Даний аналіз проведено для можливості перейняття досвіду та впровадження позитивних тенденцій в період становлення електронного урядування в Франції для України.

Для перейняття позитивного досвіду на самперед потрібно працювати в напрямку підвищення інформаційної обізнаності громадян та держслужбовців. Також важливим є постійний моніторинг зворотного зв'язку від населення, який дасть можливість оперативно реагувати на звернення громадян та робити все щоб система управління працювала для населення прозоро та налагоджено.

Для втілення усього зазначеного Україна залучилася підтримкою ззовні і стала учасником програми Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) “Лідерство в економічному урядуванні” (ЛЕВ), проекту EGOV4UKRAINE, програми U-LEAD з Європою.

Усі проекти та програми повністю або частково пов'язані з впровадженням інструментів електронного урядування в Україні, вони фінансуються з закордону і це не є позикою. Завдяки такій підтримці ззовні Україна піднялася в рейтингу ООН в порівнянні з дослідженнями 2014 року. Ми бачимо позитивні тенденції та перші вагомні результати. Наприкінці 2017 року в Україні з'явилася система інтеперабельності, так зване «єдине вікно», яка отримала назву «Трембіта». Ця система — ключ до проведення глобального реінжинірингу всіх адміністративних процесів країни і де-факто



держави. Система стане головним інструментом реформ у багатьох сферах життя.

На даному етапі важливим є підвищити обізнаність громадян з питань електронного урядування. Для того щоб люди розуміли як ефективно користуватися інструментами електронного урядування, які переваги воно надає їм. Саме тому програма EGAP вбачає одним із своїх завдань проведення навчання різних груп населення з питань е-врядування та е-демократії, щоб суспільство мало достатньо знань та компетенції у реалізації своїх прав, взаємодії з владою, вирішенні власних потреб.

Програма EGAP провела п'ятиденний тренінговий модуль, за результатами якого було підготовлено 19 тренерів з питань е-демократії та е-врядування, які в подальшому проводитимуть аналогічні навчання у різних областях країни та різних категорій населення. Також сьогодні доступні для будь кого безкоштовні он-лайн курси на різну тематику пов'язану з електронною демократією та електронним урядуванням. Завдяки таким курсам і режиму доступу он-лайн українці з будь-якого куточка країни мають доступ до важливої інформації на сьогоднішній день.

Також ми пропонуємо зробити у електронне урядування одним із розділів інформатики у освітніх закладах, що дасть можливість дітям змалку привчатися до існуючої системи державного управління.

А для підвищення рівня обізнаності державних службовців зокрема працівників Тернопільської обласної державної адміністрації, ми запропонували провести аналогічний п'ятиденний курс програми EGAP. Ми провели опитування і з'ясували, що 88,3% працівників виявили бажання прийняти участь в такому навчанні тому, що 48,3% відсотків зустрічалися в своїй роботі з недостатньою обізнаністю питань електронного урядування.

Важливим є те, що 32,5%, а точніше троє людей виявило бажання по закінченню навчання отримати сертифікат і стати тренерами. Це стало б чудовою можливістю створити навчальну базу на території нашої області.

Також проведено прогнозування кількості адміністративних послуг в І

кварталі 2018 року. За даними прогнозу показник матиме приріс, що зумовлено проходженням працівників Тернопільської ОДА запропонованого нами навчання.

**У четвертому розділі «Спеціальна частина»** проведено аналіз основних показників розвитку регіону, у межах якого функціонує публічна організація та організаційно-правові аспекти діяльності об'єкта дослідження.

Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що основні показники розвитку електронного урядування в Тернопільському регіоні займають передові місця серед решти регіонів країни. Прикладом став показник надання адміністративних електронних послуг, який в 2016 році становив 1936 послуг. Тернопільська область стала другою після Дніпровської з значним розривом у показниках.

Станом на 1 січня 2018 року за надані адміністративні послуги через ЦНАП до державного, районних, міських та селищних бюджетів надійшло коштів на суму 11,1 млн. гривень з них:

— у сфері державної реєстрації – 6,2 млн. гривень; зокрема, до державного бюджету – 162,7 тис. гривень, до районних бюджетів – 4,7 млн. гривень, міських бюджетів – 1,2 млн. гривень та селищних бюджетів – 127,9 тис. гривень.

— у сфері земельних відносин – 2,5 млн. гривень; зокрема, до державного бюджету – 162 тис. гривень, до районних бюджетів – 559,1 тис. гривень, до міських бюджетів – 1,3 млн. гривень, та селищних бюджетів – 451,9 тис. гривень.

— інші платні адміністративні послуги – 2,4 млн. гривень; зокрема, до державного бюджету – 34 тис. гривень, до міських бюджетів – 2,4 млн. гривень.

Проводячи аналіз організаційно-правових аспектів діяльності Департаменту економічного розвитку та торгівлі ми з'ясували, що департамент у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами

Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, іншими актами законодавства України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, рішеннями обласної ради, а також Положенням.

**У п'ятому розділі «Обґрунтування ефективності проектних рішень»** Обґрунтовано доцільність проведення навчання для працівників Тернопільської ОДА. Проведено квартальне прогнозування кількості адміністративних послуг в I кварталі 2018 рок.

**У шостому розділі «Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях»** досліджено основні завдання в галузі охорони праці досліджуваного департаменту, здійснено загальний аналіз стану охорони праці, проведено виявлення можливих небезпечних і шкідливих факторів у діяльності державної організації. Розроблено рекомендації з поліпшення умов охорони праці та пожежної безпеки. У цьому розділі також розглянуто основні аспекти організації матеріального забезпечення заходів цивільного захисту на об'єкті економіки. Висвітлено питання проведення планування заходів цивільного захисту на об'єктах економіки у випадку надзвичайних ситуацій мирного та воєнного часу

**У сьомому розділі «Екологія»** досліджено еколого-економічні проблеми використання природних ресурсів та ринкові відносини у сфері природокористування.

## **ВИСНОВКИ**

Отже у представленій дипломній магістерській роботі досліджено теоретичні засади, історичні аспекти формування, рівень розвитку та практичні засади електронного урядування, як форми організації державного управління.

У роботі досліджено теоретичні особливості формування та функціонування системи електронного урядування. Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що поняття «електронне урядування» є дуже широким. Тому до визначення його сутності потрібно підходити з

різних системних позицій.

Упровадження інтеграційних механізмів надання електронних послуг забезпечує підвищення якості надання та спрощення й скорочення термінів процедур отримання публічних послуг. Ці механізми засновано на реалізації принципу єдиного вікна під час надання публічних послуг, за яким передбачається виключення або максимально можливе обмеження участі заявників у процесах збирання з різних інстанцій і надання до інших інстанцій документів і довідок, що підтверджують права заявників на отримання послуг.

У різних країнах рівень розвитку е-уряду різний. Дослідженням показників рівня електронного урядування займається Організація Об'єднаних Націй зокрема дивізіон публічного управління та розвитку менеджменту. Згідно досліджень ООН Україна піднялася у рейтингу на 25 позицій в порівнянні з 2014 роком і зайняла позиції серед країн з високими показниками.

Такий пришвидшений розвиток електронного урядування країни в цілому, сприяв розвитку кожної області окремо. Тернопільська область займає провідні позиції серед усіх областей по впровадженню практично всіх функцій електронного урядування. Обласна державна адміністрація одною з небагатьох в Україні використовує систему АСКОД, що дає можливість спрощувати документообіг, надання електронних послуг, консультацій громадянам, надання доступу до реєстрів та зв'язку між органами влади.

Також в роботі проведено порівняльний аналіз процесу становлення електронного урядування у Франції, як країни, яка займає лідируючі позиції за всіма показниками електронного урядування в дослідженнях ООН та сучасних Українських реалій. Даний аналіз проведено для можливості перейняття досвіду та впровадження позитивних тенденцій в період становлення електронного урядування в Франції для України.

Для перейняття позитивного досвіду на самперед потрібно працювати в напрямку підвищення інформаційної обізнаності громадян та

держслужбовців. Також важливим є постійний моніторинг зворотного зв'язку від населення, який дасть можливість оперативно реагувати на звернення громадян та робити все щоб система управління працювала для населення прозоро та налагоджено.

Для втілення усього зазначеного Україна залучилася підтримкою ззовні і стала учасником програми Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Лідерство в економічному урядуванні» (ЛЕВ), проекту «EGOV4UKRAINE», програми «U-LEAD з Європою».

Усі проекти та програми повністю або частково пов'язані з впровадженням інструментів електронного урядування в Україні, вони фінансуються з закордону і це не є позикою. Саме завдяки такій підтримці ззовні Україна піднялася в рейтингу ООН в порівнянні з дослідженнями 2014 року.

На даному етапі важливим є підвищити обізнаність громадян з питань електронного урядування. Для того щоб люди розуміли, як ефективно користуватися інструментами електронного урядування, які переваги воно надає їм. Саме тому програма EGAP вбачає одним із своїх завдань проведення навчання різних груп населення з питань е-урядування та е-демократії, щоб суспільство мало достатньо знань та компетенції у реалізації своїх прав, взаємодії з владою, вирішенні власних потреб.

Сьогодні доступні для будь кого безкоштовні он-лайн курси на різну тематику пов'язану з електронною демократією та електронним урядуванням. Завдяки таким курсам і режиму доступу он-лайн українці з будь-якого куточка країни мають доступ до важливої інформації на сьогоднішній день.

Ми пропонуємо зробити електронне урядування одним із розділів інформатики у освітніх закладах, що дасть можливість дітям змалку привчатися до існуючої системи державного управління.

А для підвищення рівня обізнаності державних службовців зокрема працівників Тернопільської обласної державної адміністрації, ми

запропонували провести п'ятиденний освітній курс тренінгів програми EGAP. Ми провели опитування і з'ясували, що 88,3% працівників виявили бажання прийняти участь в такому навчанні тому, що 48.3% відсотків зустрічалися в своїй роботі з недостатньою обізнаністю з питань електронного урядування.

Важливим є те, що 32,5%, а точніше троє з дванадцяти опитаних людей виявило бажання по закінченню навчання отримати сертифікат і стати тренерами. Це стало б чудовою можливістю створити навчальну базу на території нашої області.

Отже, беручи участь в таких навчаннях, працівники отримають знання які, підвищать їх рівень компетентності з питань електронного урядування, що стане їм в пригоді при виконанні службових обов'язків, а також вони зможуть надавати кваліфіковані консультації працівникам ЦНАПів, що в результаті призведе до зростання кількості наданих ними адміністративних послуг.

## АНОТАЦІЯ

**Гладій К.І. Дослідження електронного урядування як форми організації державного управління, на прикладі Департаменту економічного розвитку і торгівлі Тернопільської ОДА [Рукопис]: комплексна дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 074 / Катерина Іванівна Гладій; ТНТУ. – Тернопіль, 2018 – 135 с.**

Магістерська робота: 135 с., 17 рис., 12 табл., 4 додатки, 40 літературних джерел.

Об'єкт дослідження – електронне урядування, як форма організації державного управління.

Метою роботи є вивчення теоретичних засад електронного управління та його практичної сторони впровадження в Департаменті електронного розвитку та торгівлі Тернопільської обласної державної адміністрації та в Україні загалом.

Методи дослідження – економіко–статистичного, системного та порівняльного аналізу, метод експертного опитування, діалектичного пізнання, економічного синтезу.

Запропоновано проходження працівниками обласної державної адміністрації навчань з питань електронного урядування для підвищення рівня компетентності в даному питанні та можливості подальшого використання знань в професійній діяльності. Здійснено обґрунтування ефективності запропонованих навчань. Сформовано квартальний прогноз кількості адміністративних послуг, які будуть надаватися ЦНАПами в Тернопільській області.

Ключові слова: електронне урядування, державне управління, адміністративні послуги, центр надання адміністративних послуг, програма розвитку, система інтеперабельності.

## АННОТАЦИЯ

**Гладий К.И. Исследование электронного управления как формы организации государственного управления, на примере Департамента экономического развития и торговли Тернопольской ОГА [Рукопись]:** комплексная дипломная работа на соискание квалификации магистра по специальности 074 / Екатерина Ивановна Гладий; ТНТУ. - Тернополь, 2018 – 135 с.

Магистерская работа: 135 с., 17 рис., 12 табл., 4 приложений, 40 литературных источников.

**Объект исследования** - электронное управление, как форма организации государственного управления.

**Целью работы** является изучение теоретических основ электронного управления и его практической стороны внедрения в Департаменте электронного развития и торговли Тернопольской областной государственной администрации и в Украине в целом.

**Методы исследования** - экономико-статистического, системного и сравнительного анализа, метод экспертного опроса, диалектического познания, экономического синтеза.

Предложено прохождение работниками областной государственной администрации учений по вопросам электронного правительства для повышения уровня компетентности в данном вопросе и возможности дальнейшего использования знаний в профессиональной деятельности. Осуществлено обоснование эффективности предложенных учений. Сформирован квартальный прогноз количества административных услуг, которые будут предоставляться ЦНАП в Тернопольской области.

**Ключевые слова:** электронное управление, государственное управление, административные услуги, центр предоставления административных услуг, программа развития, система интероперабельности.



## ABSTRACTS

**Hladiy K. I. An investigation of e-government as a form of public administration at the Department of Economic Development and Trade of the Ternopil Regional State Administration** [Manuscript]: Master's diploma paper majoring in specialty 074 / Kateryna Ivanovna Hladiy; TNTU. – Ternopil, 2018 – 135 p.

Diploma work: 135 pages, 17 figures, 12 tables, 4 appendixes, 40 references.

**The Object of Investigation** is the e-government as a form of public administration.

**The aim of the work** is to study the theoretical foundations of e-government and its practical aspects in the Department of Economic Development and Trade of the Ternopil Regional State Administration and in Ukraine as a whole.

**Research Methods** cover the economic and statistical, system and comparative analysis, method of expert polling, dialectical knowledge, and economic synthesis.

E-government training has been offered for raising the competence level of regional state administration employees and further using this knowledge in their professional activities. The effectiveness of proposed training has been substantiated. A quarterly forecast of administrative services that will be provided by the Centers for administrative services provision in the Ternopil region has been made.

**Key words:** e-government, state administration, administrative services, center for providing administrative services, development program, system of interoperability.