

УДК 35.075:004 (043.3)

DOI: <https://doi.org/10.31359/1993-0941-2023-45-405>

А. В. Науменко, аспірантка НДІ державного будівництва та місцевого самоврядування НАПрН України
ORCID ID : 0000-0001-5002-7365

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДОСТУПНОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

***Анотація.** У статті визначено поняття принципу доступності е-урядування. Проаналізовано основні проблемні питання, що виникають при залученні людей з інвалідністю та похилого віку до використання інструментів е-урядування в Україні. Досліджено практику вирішення проблемних аспектів іншими державами та на рівні Європейського Союзу. Висвітлено стан залучення вразливих верств населення до е-урядування в Україні та кроки, що вже здійснені в напрямку вирішення цього питання. Запропоновано шляхи вирішення проблеми реалізації принципу доступності е-урядування для всіх користувачів.*

***Ключові слова:** електронне урядування, принцип доступності електронного урядування, інформаційно-комунікаційні технології, люди з інвалідністю, люди похилого віку.*

Постановка проблеми. Стрімке впровадження інструментів електронного урядування в повсякденне життя українців ви-

магає швидкого реагування на виклики і прогалини, що висвітлює їх практична реалізація. Відсутність узагальненого нормативно-правового регулювання даної сфери, а також існування практичних проблемних питань функціонування е-урядування на початковому етапі його впровадження, викликає необхідність дослідження їх суті та знаходження шляхів вирішення кожного з таких питань.

Одним з таких проблемних питань є доступність електронного урядування для людей з інвалідністю та людей похилого віку.

Актуальність даної теми є беззаперечною, дивлячись, по-перше, на стрімкий розвиток і популяризацію використання у глобальному інформаційному суспільстві інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), та по друге, зважаючи на важливість практичної реалізації принципів електронного урядування, зокрема, принципу доступності для всіх і кожного.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням питань створення електронного урядування та його окремих аспектів у своїх працях займалися О. Дергачов, І. Жилияєв, Н. Клищ, О. Мосій, К. Линьов, С. Політанський, М. Фігель. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні вивчали С. Дзюба та В. Нестерович. Дослідженню в цілому принципів і засад впровадження та функціонування електронного урядування присвячено праці О. Баранова, О. Винникова, О. Голобуцького, М. Демкової, В. Іщенко, І. Коліушко, М. Лациби, Д. Ляпіна, В. Пархоменко, О. Радченко, А. Серенката, Ю. Солонко та ін. Вивченням питання залучення вразливих верств населення до е-урядування займалися Т. Ціпцюра, О. Загвойська, Я. Цимбаленко, С. Чукут.

Метою цієї статті є комплексний аналіз досліджуваного питання, а саме визначення рівня залучення вразливих верств населення до електронного урядування в Україні та інших країнах, дослідження проблемних аспектів та шляхів їх вирішення. Це дозволить ефективно впроваджувати та реалізовувати е-урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Досліджуючи питання практичної реалізації принципів електронного урядуван-

ня, є необхідність більш детально розглянути принцип доступності е-урядування для людей з інвалідністю та людей похилого віку, а також шляхи ефективного впровадження даного принципу в життя.

Для початку варто вказати, що на наш погляд, електронне урядування слід розглядати як спосіб організації місцевого самоврядування з використанням ІКТ за допомогою систем локальних інформаційних мереж і програмно-апаратних засобів, що спрямований на задоволення потреб громадян і забезпечує ефективність, відкритість, прозорість діяльності органів місцевої влади, сприяє повному та вчасному доступу до необхідної інформації щодо діяльності органу й зумовлює максимально просте і доступне щоденне спілкування між органами місцевого самоврядування та громадянами, представниками бізнесу, неурядовими організаціями.

В розрізі досліджуваної теми звертаємо увагу саме на те, що електронне урядування має функціонувати на основі, зокрема, принципу доступності, що передбачає максимально просту і доступну взаємодію муніципальної влади з усіма представниками громадськості.

Що ж означає принцип доступності е-урядування? На нашу думку, це можливість без зайвих зусиль отримання необхідних послуг чи інформації, прийняття суспільно-важливих рішень громадянами, представниками бізнесу, неурядовими організаціями за допомогою використання ІКТ без дискримінації та будь-яких обмежень.

Водночас, Ціпцюра Т. М. розглянула принцип максимальної зручності. Його сутністю є персоналізація механізмів надання послуг та їх відповідність потребам споживачів. Вони мають передбачати гнучкі можливості для взаємодії та контактів з органами влади, зокрема, бути доступними для осіб з обмеженими фізичними можливостями та особливими потребами. Зручність досягається через розвиток багато-каналності – надання послуг через різноманітні механізми, у т. ч. Інтернет, телефони, мобільні пристрої, кіоски, інтерактивні термінали тощо [1, с. 27].

Для людей з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різ-

ними комбінаціями порушень можуть виникати труднощі у доступі до інструментів електронного урядування, зокрема, щодо отримання інформації з вебсайтів органів місцевого самоврядування, при електронному голосуванні, отриманні відомостей про доходи і видатки місцевих бюджетів, поданні електронних петицій і т.д.

Проведемо дослідження застосування принципу доступності до отримання інформації з веб-сайтів органів місцевого самоврядування.

Постановою Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 № 1302»Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» рекомендовано органам місцевого самоврядування дотримуватись зазначених вимог, зокрема, підпункту 7 пункту 7, яким передбачено забезпечити доступність інформації на офіційних веб-сайтах (веб-порталах) для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 № 3, (далі – Порядок) [2].

Пунктом 17 Порядку передбачено, що інформація на офіційному веб-сайті (веб-порталі) повинна бути доступною для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень. Технічні завдання на створення (модернізацію) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) повинні відповідати вимогам, установленим згідно з додатком до цього Порядку.[3]

Так, відповідно до пунктів 2, 4, 41 додатку до Порядку (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 р. № 493) «Вимоги щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади»міст офіційного веб-сайту повинен бути структурованим, логічним, зрозумілим та легким для читання. Офіційні веб-сайти повинні бути доступними для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розви-

тку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Наста- нова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» не нижче рівня AA. Користувачі повинні мати повнофункціональний доступ до необхідної інформації та функцій веб-порталу з ви- користанням спеціалізованого апаратного та програмного за- безпечення, в тому числі призначеного для користувачів з по- рушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень та з використанням мобільних пристроїв [3].

Дослідивши веб-сайти органів місцевого самоврядування України, можемо підсумувати, що для людей з порушенням зору більшість веб-сайтів має мінімальні технічні можливості, пооди- ною мають розширені функції для таких користувачів, напри- клад офіційний веб-сайт Львівської міської ради. Водночас рекомендація щодо наявності функції збільшення тексту впро- ваджена не на всіх досліджуваних веб-сайтах. Крім того, веб- сайти мають різний інтерфейс, що викликає проблеми під час пошуку не тільки інформації, а і місцезнаходження необхідних функцій.

З впровадженням усіх інструментів е-урядування, таких як, наприклад, електронне голосування, електронна петиція і так далі, мають з самого початку їх втілення в життя бути запрова- джені необхідні технічні можливості для визначених категорій осіб, тим самим забезпечивши безперешкодний доступ до них.

Крім того, електронний бюджет має містити інформацію, як в текстових варіантах різного розміру шрифту, так і у вигляді аудіо запису.

Більш того, все перераховане вище має бути максимально простим і легким у розумінні та користуванні, зокрема, людям літнього віку.

Вирішенням проблеми цифрового включення громадян за- ймаються як в інших державах, так і на наднаціональному рівні.

Так, згідно з дослідженням Європейського Союзу 80 міль- йонів європейців ніколи не користуються Інтернетом, тому що у них немає комп'ютера або це занадто дорого. Ще однією причиною може бути те, що для них це занадто складно або

не актуально. За даними 2018 року, 79% громадян ЄС користуються Інтернетом щотижня, тоді як 71% роблять це щоденно. Серед людей з обмеженими можливостями – 63% використовують Інтернет щотижня.

Пріоритетним напрямом впровадження електронного урядування в Європейському Союзі є отримання переваг від використання ІКТ найбільш вразливими громадянами та верствами населення. Саме тому, розв'язання проблеми цифрового включення вирішується за допомогою таких основних важелів: розробки доступних для всіх верств населення ІКТ; застосування допоміжних технологій, які мають допомагати людям з інвалідністю вчиняти дії, які вони раніше не могли зробити та краще взаємодіяти з сучасними технологіями; формувати навички та вміння у сфері цифрових технологій, які мають розширювати можливості громадян у боротьбі з маргіналізацією та соціальною ізоляцією, включаючи кар'єру через ІКТ в освіті; сприяння соціальній інтеграції, яка передбачає підвищення рівня участі знедолених людей у громадській, соціальній та економічній діяльності через проекти соціальної інтеграції.

Існує низка проектів, які фінансуються ЄС, що стосуються потреб людей з інвалідністю. Дії Комісії особливо зосереджуються на людях з фізичними та когнітивними порушеннями, молоді та тими, хто не зайнятий (в освіті або підготовці), економічно неактивних, іммігрантів та людей літнього віку (пенсіонерів) через програму активного та допоміжного життя.

Особливої уваги заслуговують проекти спрямовані на розробку різноманітних програм для адаптації та включення людей з інвалідністю до активного життя. До найбільш важливих, можна віднести:

WAI–Dev (CSA), FP7-ICT-2013–10 (<https://www.w3.org/WAI/DEV/>) – ініціатива веб-доступності – «Розробка екосистеми для інклюзивного проектування та розвитку». Цей проект був спрямований на розробку стратегії підтримки основного виробництва інклюзивних компонентів та послуг; для підтримки прийняття та реалізації доступності послуг для державних і приватних організацій, а також підтримувати реалізацію політики доступності та цілей, встановлених Європейською Ко-

місією та країнами-членами ЄС. Цей проект завершився 31.03.2016.

Cloud4all, FP7-ICT-2011–7 – «Хмарна платформа для забезпечення універсального доступу як для людей з обмеженими можливостями, так і для всіх» – проект, який був спрямований на розробку інфраструктури глобального публічного включення. Мета проекту – забезпечити доступність кожній людині, з будь-якою інвалідністю, коли їй це потрібно, і таким чином, щоб це відповідало її унікальним вимогам, через автоматичну персоналізацію широкого спектру ІКТ. Для користувачів це мало призвести до різноманітних наборів рішень і послуг, які відповідають їхнім вимогам, включно з можливістю використовувати будь-які технології, з якими вони зіштовхуються під час навчання, роботи та в їхніх громадах, коли вони голосують, коли вони подорожують. Вона включає в себе можливість жити більш самостійно, але отримувати допомогу на вимогу за необхідності від сім'ї, друзів, громад, волонтерів, або в комерційних цілях, при виникненні проблеми, з якою вони не можуть впоратися.

RAPP (CSA), FP7-ICT-2013–10 – «Програмна платформа з відкритим вихідним кодом для розробників» дозволяє легко створювати та доставляти робото-технічні програми, присвячені соціальній інтеграції людей похилого віку. Це трирічний дослідницький проект (2013–2016 рр.), метою якого було розширення можливостей робототехніки для включення (RAPP), фінансувався Європейською Комісією через програму FP7. Акцент у цьому проекті був зроблений на застосуванні роботів і роботизованих систем людьми, які перебувають під ризиком виключення й особливо похилого віку, яке відповідало б намірам та потребам цих людей.

Після завершення проекту у 2016 році було зроблено висновки щодо особливості роботи з вразливими категоріями громадян та верств населення. А саме, було встановлено, що слід залучати користувачів до процесу з ранніх етапів дослідження, вони мають бути готовими до участі, отримувати нові знання і обмінюватися досвідом.

Під час проекту було складно здійснювати процес рекрутингу. Це зумовлено тим, що літні громадяни не мають бажання

брати участь у тривалих навчальних та дослідницьких процедурах. Саме тому мотивація має вирішальне значення. Альтернативні плани також повинні бути готові до ускладнень при наборі персоналу.

При знайомстві з користувачами, слід з розумінням поставитися до проблем, які виникають під час спілкування з ними внаслідок старіння, і відповідно адаптувати тренувальні процедури.

Потрібно поважати і цінувати досвід життя групи. Необхідно пояснити користувачам реальну ситуацію і що очікувати від програм і робота, щоб вони не мали помилкової картини потенціалу та можливостей проекту. Вони не повинні бути розчаровані або зневірені, очікуючи нереальних прикладів і результатів.

Коли задіяні вразливі групи, підбір персоналу також є складним. Важко знайти незалежних користувачів і необхідна співпраця та/або підтримка з боку геріатричних установ. Ризик в цьому випадку полягає в тому, щоб набирати досвідчених користувачів і впливати на кінцеві результати.

Слід створити безпечне і дружнє середовище, заохочувати вільне вираження ідей та думок, уникати осудливої поведінки. Деякі користувачі мають проблеми зі здоров'ям, які заважають їм регулярно відвідувати заняття. Деякі користувачі втомилися і вийшли з процесу.

Під час проекту RAPP, група користувачів технологій (неграмотних людей похилого віку) була скорочена, оскільки деякі з них зіштовхнулися з серйозними проблемами зі здоров'ям. Таким чином, слід забезпечити безпечну взаємодію в комфортних місцях. Потрібно використовувати фокус-групи, спостереження та інтерв'ю (особисті, групові), щоб зробити висновки. Це все у поєднанні з безпечним середовищем, полегшує користувачам обмін своїми ідеями та досвідом [6, с. 91–93].

Щодо досвіду інших держав, то в Данії уже давно, зрозумівши дану проблему, були створені комплексні мультимедійні навчальні програми, котрі мають на меті спростити використання веб-сайтів державного значення та підвищити цифрову грамотність громадян. А, основним показником ефективності

е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Також не можливо не виділити досвід Об'єднаних Арабських Еміратів, хоч кількість послуг для вразливих верств населення не є досить широкою, проте для уряду є першочерговим при впровадженні е-послуг враховувати інтереси людей похилого віку, людей з особливими потребами тощо. Сервіси котрі зараз доступні на Урядовому порталі ОАЕ вражають своєю адаптованістю для потреб вразливих верств населення. Запроваджено безліч програми розвитку, таких як: CDA El Kaat – програма працевлаштування людей з обмеженими можливостями, смарт-картка «Sanad» для людей з інвалідністю для забезпечення їх доступу до пільг та послуг, перший «Словник мов жестів еміратів», узгоджений із Vision 2021, який розроблений аби стандартизувати знаки, які використовуються людьми з порушеннями слуху в ОАЕ доступний в Інтернеті та включає в себе 5000 слів.[5, с. 73–74]

Варто також звернути увагу на модель співпраці адміністрації та неурядових організацій, представлену на прикладі Польщі. Уряд цієї держави працює безпосередньо з окремими вразливими групами, що з тієї чи іншої причини виключаються з цифрових технологій (мігранти, люди похилого віку і багато інших), він має глибокі знання про них, їх потреби та проблеми, а тому може використати цю інформацією та передавати їм потрібні знання, таким чином покращуючи цифрові навички та добробут країни загалом. Дуже важливо щоб електронні послуги створювалися з залученням громадян. Адже часто ті послуги, які впроваджуються, тестуються уже після виходу певного цифрового продукту. Як наслідок, програми дуже часто занадто складні і вимагають високих цифрових навичок. Тому надзвичайно важливо розробити електронні сервіси, засновані з використанням нескладних інтерфейсів, орієнтованих на будь-яких користувачів, незалежно від віку, статусу чи вмінь. [5, с. 83]

Наразі, наша країна вже здійснює певні кроки для досягнення максимального впровадження принципу доступності е-урядування.

Планом заходів з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року (надалі – План) визначено основні напрямки імплементації позитивного міжнародно-

го стандарту у різних сферах. План поданий як Додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.11.2015 № 1393-р та не встановлює окремого завдання щодо створення ефективної системи електронного урядування. Проте певні аспекти згадані як концептуальна конституційно-правова реформація опосередковано. Проаналізуємо, якою мірою впроваджено заплановані заходи і наскільки ефективно вони відображені в системі електронного урядування.

З метою забезпечення права на участь в управлінні державними справами та у виборах у пункті 47 вказано завдання створення умов для запровадження електронної демократії. Тут у Плані зазначений тільки один аспект – внесення змін до Державного стандарту соціальної адаптації, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 18.05.2015 № 514, щодо доступності людей з інвалідністю до електронних послуг та сервісів електронного урядування. Уповноважені державні суб'єкти вказали, що такі удосконалення були внесені ще у 2017 році. Проте навіть поверхневий аналіз може довести опосередковане виконання завдання.

Так, дійсно були внесені зміни до вказаного підзаконного акта. У наказі Міністерства соціальної політики України від 07.08.2017 № 1267 «Про затвердження Змін до Державного стандарту соціальної адаптації» можна визначити тільки одне введення, що стосується електронного урядування: абзац третій пункту 1 розділу VII після слова «послуга» доповнити словами «а також веб-сайтах, сторінках соціальних мереж тощо». Отож, на сьогодні акт містить таку норму: «інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, де надається соціальна послуга, а також веб-сайтах, сторінках соціальних мереж тощо».

Вважаємо, що цього аж ніяк не достатньо для того, щоб вважати розробленими необхідні стандарти доступності електронного урядування для людей з інвалідністю. Така група осіб не може нарівні з пересічними громадянами отримати доступ до послуг без розумного пристосування. Відповідно до статті 2 Конвенції про права осіб з інвалідністю «розумне пристосу-

вання» означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив, що не становлять непропорційного чи невикорданого тягаря, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод. Також відповідно до статті 4 ч. г) держави-учасниці зобов'язуються «сприяти наявності й використанню нових технологій, зокрема, ІКТ, засобів, що полегшують мобільність, обладнання та допоміжних технологій, підхожих для осіб з інвалідністю».

Отже, першочергово слід встановити додаткові технічні можливості для людей з інвалідністю, тобто удосконалити електронні засоби спеціальним дизайном предметів, обстановок, програм та послуг, які покликані зробити їх максимально можливою мірою придатними для використання такою групою. Йдеться про спеціальні комунікативні засоби для орієнтування, спілкування та обміну інформацією в ІКТ, зокрема, для людей з порушенням зору можуть впроваджуватися спеціальні комп'ютерні програми та технічні засоби, людей, які не мають фізичної змоги користуватися клавіатурою, – використовуватися пристосовані звукові карти. Здійснення пристосування стаціонарних технічних установ для людей з інвалідністю дасть змогу жити без відриву від соціуму, також це забезпечить інклюзивність послуг електронного урядування [4, с. 143–145].

Для ефективного функціонування електронного урядування в Україні має бути максимально впроваджений принцип доступності. Для цього необхідно зробити наступні кроки. По-перше, допрацювати веб-сайти на наявність технічних можливостей користуватись ними людям з інвалідністю та похилого віку. Для цього кожен веб-сайт органів місцевого самоврядування, веб-портали, на яких функціонують інструменти е-урядування, мають бути з технічними можливостями для людей з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень. Так має бути функція збільшення шрифту, отримання інформації у вигляді аудіо запису, можливості голосового вводу.

При впровадженні в подальшому нових інструментів електронного урядування, необхідно враховувати особливості доступності до цих інструментів людей з інвалідністю та літнього віку.

Для цього на нормативно-правовому рівні має бути затверджено обов'язковість врахування особливостей користувачів з інвалідністю та людей похилого віку, та те, яким чином має виглядати той чи інший інструмент електронного урядування, щоб він був максимально доступним для всіх. У разі закріплення їх стандартної моделі на нормативному рівні, буде досягнуто легкості сприйняття користувачами інформації, інтерфейсу, що покращить користування та залучить більшу кількість людей до використання інструментів е-урядування.

Таким чином, ще одним шляхом вирішення досліджуваної проблеми є те, що електронні ресурси мають бути простими, легкими в розумінні та логічними, а інтерфейс має бути інтуїтивно зрозумілим. Крім того, необхідно впровадити можливість отримання допомоги у разі виникнення певних питань в користувача. Це можуть бути, як вказівки на сайтах, так і залучення компетентних людей у форматі онлайн та офлайн.

З цього приводу цікаве рішення було запроваджене в Нідерландах, де була створена Steffi – віртуальна допомога. Ця система може бути встановлена як пункт / термінал (наприклад, в державних структурах / публічних бібліотеках), де громадяни можуть отримати відповідну допомогу (адже не кожен є власником комп'ютера або є впевненим користувачем у використанні комп'ютера для отримання електронних послуг, або ж в деяких маленьких селах Інтернет просто недоступний) [5, с. 85].

Важливу роль у впровадженні необхідних змін відіграють навчальні програми. Має створюватись безкоштовне навчання, освітні програми, курси різного формату, завдяки яким відбудеться популяризація, зокрема, серед вразливих верств населення інструментів електронного урядування, щоб вони були обізнані в них та технічних особливостях користування ними і не мали страху перед доступом до електронних ресурсів. Це може підняти рівень цифрових вмінь населення, а тим самим змотивує більшу кількість людей використовувати можливості е-урядування.

Висновки. Виходячи з вищенаведеного презумуємо, що основою змін на шляху до досягнення принципу доступності е-урядування для всіх, зокрема, для людей з інвалідністю та людей похилого віку є вдосконалення нормативно-правового підґрунтя. Крім того, необхідно внести ряд технічних змін до електронних ресурсів, що стосується розмірів шрифту, аудіо записів, голосового вводу, можливості отримати допомогу. Важливим елементом успішного функціонування цих змін є навчання населення.

Отже, необхідно якнайшвидше почати впроваджувати необхідні зміни в законодавство, в технічну складову електронних ресурсів задля досягнення ефективного впровадження принципу доступності та в цілому функціонування електронного урядування в Україні.

Список використаних джерел :

1. Малиновський В. Я., Грицяк Н. В., Семенченко А. І. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії. Навч. посіб. Ч.1. Київ, 2017. 70 с. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_001_Feb_2018.pdf
2. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 р. № 1302. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%BF#Text>
3. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#n3>.
4. Романчук О. З., Бисага Ю. М., Берч В. В., Нечипорук Г. Ю., Чечерський В. І. Електронне урядування: конституційно-правоведслідження: монографія. Ужгород. 2021. 196 с.
5. Ціпцюра Т. М. Запровадження електронних послуг для вразливих верств населення: кращий зарубіжний і український досвід : магіст. дис. / Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Київ, 2019. 125 с. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/45850/2/Tsipsiura_magistr.pdf.
6. Чукут С. А., Загвойська О. В., Цимбаленко Я. Ю. Основи електронного урядування. Навч. посіб. / Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Київ, 2022. 268 с.

References :

1. Malinovsky V. Ya., Hrytsyak N. V., Semenchenko A. I. (2017). Introduction to the course. Conceptual principles of e-governance and e-democracy / teacher. manual Part I. Kyiv. URL: https://old.suitt.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_001_Feb_2018.pdf.
2. On measures to further ensure openness in the activities of executive authorities: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 29.08.2002 r. № 1302. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%BF#Text>.
3. About the Procedure for publishing on the Internet information about the activities of executive authorities: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated January 04.01.2002 r. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#n3>.
4. Romanchuk O., Bysaga Y., Berch V., Nechiporuk G., Checherskyi V. (2021). Electronic governance: a constitutional and legal study. Uzhgorod.
5. Tsipstsiura T. (2019). Implementation of electronic services for vulnerable population groups: the best foreign and Ukrainian experience: M. Sc. thesis / National Technical University of Ukraine «Ihor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute». Kyiv. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/45850/2/Tsipsiura_magistr.pdf.
6. Chukut S., Zagvoyska O., Tymbalenko Y. (2022). Fundamentals of electronic governance: training. manual / National Technical University of Ukraine «Ihor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute». Kyiv.

A. V. Naumenko**Problematic issues of e-government availability and ways to solve them**

***Summary.** The rapid implementation of e-government tools in the everyday life of Ukrainians requires a quick response to challenges and gaps, which is highlighted by their practical implementation. The lack of generalized regulatory and legal regulation of this area, as well as the existence of practical problematic issues of the functioning of e-government at the initial stage of its implementation, makes it necessary to study their essence and find ways to solve each of these issues.*

One of these problematic issues is the accessibility of e-government for people with disabilities and the elderly.

The relevance of this topic is undeniable, considering, firstly, the rapid development and popularization of the use of information and communication technologies in the global information society, and secondly, considering the importance of the practical implementation of the principles of e-government, in particular, the principle of accessibility for everyone.

The article defines the concept of the principle of accessibility of e-government, which means the possibility of obtaining the necessary services or information

without unnecessary efforts, making socially important decisions by citizens, business representatives, non-governmental organizations using of information and communication technologies without discrimination and any restrictions.

The main problematic issues that arise when involving people with disabilities and the elderly in the use of e-government tools in Ukraine are analyzed. There may be difficulties in accessing e-government tools, in particular, in relation to obtaining information from the websites of local self-government bodies, during electronic voting, obtaining information on income and expenditure of local budgets, submitting electronic petitions, etc.

A study of the application of the principle of accessibility to obtaining information from the websites of local self-government bodies was conducted.

With the implementation of all e-governance tools, such as e-voting, e-petition, etc., from the very beginning of their implementation, the necessary technical capabilities for certain categories of persons should be implemented, thereby ensuring unhindered access to them.

The practice of solving problematic aspects by other states and at the level of the European Union was studied. The priority direction of the implementation of e-government in the European Union is to obtain benefits from the use of information and communication technologies by the most vulnerable citizens and population segments. A number of projects aimed at developing various programs for adaptation and inclusion of people with disabilities in active life were considered.

The experience of Denmark, the United Arab Emirates, Poland, and the Netherlands in solving the issue of e-government accessibility was studied.

The state of involvement of vulnerable sections of the population in e-government in Ukraine and the steps that have already been taken in the direction of solving this issue are highlighted.

Ways to solve the problem of implementing the principle of e-government accessibility for all users are proposed.

The basis of changes on the way to achieving the principle of e-government accessibility for everyone, in particular, for people with disabilities and the elderly, should be the improvement of the regulatory and legal basis. In addition, it is necessary to introduce a number of technical changes to electronic resources and conduct public training.

Keywords: *e-government, the principle of accessibility of e-government, information and communication technologies, people with disabilities, elderly people.*