

УДК 35.078:[338.465:004]: 351.9

**ОЦІНЮВАННЯ УРЯДОВИХ  
ПРОГРАМ ТА ПОЛІТИК У КОНТЕКСТІ  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ****EVALUATION OF GOVERNMENT PROGRAMS  
AND POLICY IN THE CONTEXT OF PROVIDING  
QUALITY OF ELECTRONIC ADMINISTRATIVE  
SERVICES****Терещенко Н. М.,**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології, Київський університет ім. Бориса Грінченка (Київ, Україна), e-mail: n.tereshchenko@kubg.edu.ua

**Tereshchenko N. M.,**

Candidate of pedagogical science, assistant professor of Department of Library Science and Informology of Borys Grinchenko Kyiv University (Kyiv, Ukraine), e-mail: n.tereshchenko@kubg.edu.ua

*Розглянуто проблему проведення оцінювання урядових програм та політик, спрямованих на забезпечення якості електронних адміністративних послуг. Визначено зміст оцінювання та критерії якості. Оцінювання ефективності політики та програми досліджується за параметрами: внесок, продукт, якість та результат. Розглянуто результати та перспективи реалізації в Україні Програми TAPAS та значення відкритих даних у забезпеченні якості електронних адміністративних послуг. Аналіз окремих положень теорії оцінювання урядових політик та програм, показав неоднозначність сприйняття місця та ролі оцінювання у дослідженні адміністративної діяльності, її ефективності, результативності та впливу.*

**Ключові слова:** адміністративні послуги, електронні послуги, відкриті дані, оцінювання, оцінка, програма, політика, критерії якості.

*The problem of conducting evaluation of government programs and policies aimed at ensuring the quality of electronic administrative services in the article. The content of evaluation and quality criteria are determined. The evaluation of the effectiveness of the policy and program is investigated according to the parameters: contribution, product, quality and result. The results and prospects of implementation of the TAPAS Program and the importance of open data in ensuring the quality of electronic administrative services are considered in Ukraine. Analysis of some of the theory of evaluation of government policies and programs, showed the ambiguity of perception of the place and role of evaluation in the study of administrative activity, its efficiency, effectiveness and impact.*

**Keywords:** administrative services, electronic services, open data, assessment, evaluation, program, policy, quality criteria.

**Постановка проблеми.** Нині в умовах запровадження електронного урядування, все більшої актуальності набувають питання досягнення європейських стандартів якості адміністративних електронних послуг, відкритості та прозорості влади для населення, громадських організацій, бізнесу. На окрему увагу заслуговують питання оцінювання програм та політик уряду спрямованих на запровадження електронних послуг та розробки відповідних критеріїв їх оцінки.

Розвиток та удосконалення системи адміністративних (електронних) послуг є важливим напрямом наближення влади до громадськості, формування нового простору для порозуміння, створення прозорого механізму для захисту прав та свобод людини, задоволення її потреб.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми оцінювання управлінської діяльності час від часу розглядалися українськими та

закордонними науковцями. Значний внесок у вивченні проблем оцінювання адміністративної діяльності, зокрема політик та програм урядових органів зробили такі науковці, як: А. Бега, В. Гнат, М. Браун, К. Вайс, Б. Винницький, М. Лендвел, О. Попова, Ю. Ратейчак, О. Сафін, О. Шапран та ін. Але, не зважаючи на широкий спектр публікацій, дискусійними донині є питання змісту оцінювання якості наданих послуг населенню та критеріїв оцінювання; практично залишається без уваги проблема оцінювання програм та політик з урахуванням потреб користувачів та якості електронних адміністративних послуг тощо.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є огляд деяких положень теорії щодо проблем оцінювання урядових програм та політик спрямованих на забезпечення якості електронних адміністративних послуг, що надаються громадськості, та узагальнення базових критеріїв їх якості.

**Виклад основного матеріалу.** Запровадження та надання електронних адміністративних послуг нині стало одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства та створення умов для відкритого та прозорого державного управління. В свою чергу, все більше увагу наукової спільноти привертують питання пов'язані з оцінюванням урядових програм та політик зорієнтованих на надання електронних адміністративних послуг, забезпечення якості послуг, їх відповідність запитам користувачів тощо. Орієнтованість на користувача, його задоволення від отриманої послуги мають стати основою у визначенні критеріїв для оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Дослідник І. Коліушко розглядає *адміністративні послуги*, як публічні (державні, муніципальні) послуги, які надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами у процесі реалізації їхніх владних повноважень [5, с. 3].

Відповідно, під *електронною послугою* слід розуміти адміністративну або іншу публічну послугу, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі, і завдяки чому, громадянин має змогу отримати послугу від держави без особистого відвідування органів влади.

Відповідно до Концепції розвитку електронного уряду, Україна до 2020 року повинна перейти на електронну взаємодію з громадянами та бізнесом. Із запровадженням електронної інформаційної системи «Електронний уряд» громадянам України нині вже доступно понад 50 електронних послуг, де першочергова увага Уряд приділена таким послугам, які користуються найбільшим попитом (оформлення допомоги при народженні дитини, отримання житлової субсидії, реєстрація бізнесу, тощо).

Забезпечення якості адміністративних послуг, їх відповідності потребам громадян, не залежно від форми їх надання, потребує комплексного підходу до визначення напрямів та заходів. Так, Н. С. Грабар проаналізувавши досвід надання таких

послуг у країнах ЄС, у контексті забезпечення їх високої якості, визначила такі напрями, як:

- створення вичерпного законодавчо встановленого переліку послуг;
- дотримання принципу субсидіарності (надання адміністративних послуг органами влади, які можуть їх надати найбільш ефективно);
- проведення державного моніторингу процесу надання послуг та оцінювання їх якості; залучення громадськості до оцінки якості послуг;
- дотримання повної прозорості і надання адміністративних послуг;
- запровадження дійової системи оскарження дій суб'єкта надання послуги;
- активний розвиток системи надання електронних послуг тощо [4, с. 37].

Політика розвитку та надання електронних адміністративних послуг реалізується через урядові програми та політики, де викладено основні їх цілі, методи та процес реалізації. Громадськості нині вже відомі такі урядові програми, як: «теплі кредити» (програма енергозбереження), «доступні ліки», «муниципальна няня» (програма допомоги родинам), «державна підтримка сільського господарства» тощо.

Оцінювання програм та політик переважно розглядається у розрізі оцінювання продуктів та результатів адміністративної (управлінської) діяльності, до яких також можна віднести: стратегії, проекти, послуги, теми, галузі, результатів роботи установ тощо.

Дискусійність поняття «оцінювання» у напрямі контролю та оцінювання урядової адміністративної діяльності, змушує нас звернутися до зарубіжних теорій та практики, що розкриває дане поняття через низку термінів, а саме: «оцінка продуктивності» (performance assessment), «вимірювання виконання» (performance management), «оцінювання політик» (policy evaluation), «оцінювання програм» (program evaluation) тощо.

Щодо оцінювання урядових програм та політик, то словник ОЕСР (*Організація економічного співробітництва та розвитку*) трактує словосполучення «оцінювання розвитку діяльності» (evaluation of a development activity), як систематичну та об'єктивну оцінку з поточних або завершених проектів, програм або політики, їх розробки, впровадження та результатів. Оцінка програми (programme evaluation) – є процесом оцінювання діяльності міністерств та відомств за їхніми визначеними цілями або критеріями, а також кінцевими результатами [12].

Деякі науковці [3] розглядають зміст оцінювання програми та політики, як систематичну оцінку операцій та (або) результатів, які порівнюються з певними стандартами. Основною метою оцінювання є удосконалення програми чи політики.

Оцінювання політики (policy evaluation) здійснюється шляхом оцінювання окремих її складових (програм, планів, проектів тощо), прийнятих та дотримуваних керівником (владою) з позиції їх корисності, ефективності, результативності та впливу. Крім того, оцінювання

охоплює різних стадії та цикли політики: визначення проблеми; розробка альтернативних варіантів політики; вибір найкращого варіанту та інструментів реалізації; проектування політики; впровадження політики та моніторинг її результатів; оцінювання політики [1, с. 7–8].

Зміст оцінювання якості надання адміністративних послуг охоплює перевірку діяльності адміністративного органу, який надає адміністративні послуги, та результат такої діяльності, де останній має відповідати вимогам та/або очікуванням споживачів, тобто відповідним певним критеріям.

Проблематику оцінювання досить активно висвітлював у своїх працях Девід Нево. Зокрема у публікації «Оцінювання в освіті: значення, роль та методи», він окреслив зміст та процес «оцінювання» за допомогою 10 позицій, які відображають «головні проблеми визначальних підходів до оцінювання», серед яких: критерії оцінювання, методи, призначення, особи які проводять оцінювання, стандарти тощо [11, с. 435].

Критерії запропоновані Д. Нево, не зважаючи на їх педагогічну спрямованість, цілком можуть бути адаптовані та взяті для оцінювання адміністративної діяльності та послуг. Зважаючи на це, такими критеріями можуть бути:

- відповідність конкретним потребам дійсних або потенційних користувачів адміністративних послуг;
- відповідність національним ідеям, ідеалам, соціальним цінностям;
- відповідність встановленим стандартам та нормам;
- перевага над альтернативними послугами, програмами, політиками;
- досягнення цілей, поставлених перед послугою, програмою, політикою.

Інший науковець, О. О. Попова також зазначила, що для підвищення ефективності роботи адміністративних органів, покращення стосунків та розуміння держави та громадськості, а також для створення умов для прогресивного гармонійного розвитку суспільства, необхідним є чітке визначення стандартів критеріїв якості адміністративних послуг та процедур їх надання тощо [7, с. 494]. Вона визначила шість критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість та професійність (табл.1).

Прикладом оцінювання урядових програм та адміністративної діяльності державних установ за критеріями продуктивності та результативності може стати американських досвід. Так, зростання недовіри народу до уряду через неефективність у федеральних програмах, недостовірну інформацію про виконання програм тощо, стало підґрунтям для прийняття у 1993 році і до нині «Закону продуктивності та результативності урядових установ» («Government Performance Results Act» (GPRA)). Метою даного Закону було зміцнення довіри населення, ініціювання реформ щодо продуктивності федеральних програми

Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг

КРИТЕРІЙ	ХАРАКТЕРИСТИКА
1. Результативність	задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі
2. Своєчасність	здійснення надання адміністративної послуги виключно в установлений законом термін (стаття 5 Закону України «Про адміністративні послуги»)
3. Доступність	фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою (територіальна наближеність адміністративного органу до користувачів, транспортне сполучення тощо)
4. Зручність	можливість вибору громадянами способу звернення за адміністративною послугою через центри надання адміністративних послуг та Єдиний державний портал адміністративних послуг
5. Відкритість	безперешкодне одержання необхідної інформації для отримання адміністративної послуги, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях і буклетах
6. Професійність	належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу

їх ефективності та підзвітності. Належну увагу було приділено і якості обслуговування громадян, їх задоволеності послугами, поліпшення внутрішнього управління федерального уряду тощо [10]. Таким чином, під час оцінювання урядових програм у США головна увага привертається: оцінці процесу, оцінці продукту, оцінці впливу та оцінці витрат (користі та результативності) (рис. 1).



Рис. 1. Напрями оцінювання урядових програм у Генеральному контрольному управлінні Конгресу США

Оцінювання урядових програм часто здійснюється на підставі порівняння реальних та ймовірних результатів, тобто того, що справді зроблено у рамках виконання програми, з можливістю того, що могло (не могло) б статися, якби політика чи програма не були реалізовані.

Деякі науковці, аналізуючи світовий досвід, до критеріїв оцінювання управлінської урядової діяльності, відносять критерії ефективності та результативності, а критерії оцінки ефективності розглядають у межах оцінки програми, діяльності, послуг [2]. Під час оцінювання ефективності політики та програми доцільно дослідити ряд параметрів, які формують логічну модель (матрицю). До таких параметрів слід віднести: внесок (ресурси), продукт (дії), якість та результат (вплив, наслідки) (рис.2).



Рис. 2. Модель оцінювання ефективності політики та програми

Ефективність політики (програми) характеризується співвідношенням мети (цілі) та кінцевого результату (досягнення цієї мети). Цілі, залежно від кінцевого результату можуть відрізнятися за своїм змістом та призначенням:

- операційні цілі – реалізуються у формі продукту;
- специфічні (конкретні) цілі – досягаються у формі результату;
- стратегічні (загальні) цілі – їх виконання має вплив, наслідок [6, с. 17].

Впровадження електронного урядування в Україні зорієнтоване на досягнення європейських стандартів якості у наданні електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян. Так, українські відкриті дані вперше було опубліковано на Європейському порталі відкритих даних (europeandataportal.eu) [13]. Це є показником того, що Україна стає частиною єдиного європейського інформаційного простору.

Важливим аргументом розвитку електронних адміністративних послуг є запровадження та реалізація на вітчизняних урядових теренах програми «Прозорість та підзвітність в публічному

управлінні та послугах» (TAPAS). Метою даної програми є фінансова підтримка громадян України та українського уряду у боротьбі з корупцією у ключових послугах та службах державного управління, а також створення довіри українців до уряду на основі підвищення прозорості, підзвітності та покращеної якості послуг. Програма TAPAS включає три компоненти своєї реалізації: електронні публічні закупівлі, відкриті дані, електронні послуги [8] (рис.3).



Рис. 3. Компоненти програми «Прозорість та підзвітність в публічному управлінні та послугах»

Прозорість та підзвітність в публічному управлінні та послугах базується на міжнародній Хартії відкритих даних, яка була ухвалена країнами-учасницями Великої вісімки у липні 2013 року. У жовтні 2016 року до Хартії відкритих даних приєдналася й Україна.

Дана Хартія передбачає оприлюднення інформації про державні органи через Інтернет. Для забезпечення ефективної та прозорої роботи владних структур в Хартії визначено шість базових принципів (табл.2) [9].

Доступність та відкритість даних, як вже зазначалося, є критеріями якості, що дозволяють урядам мати більш повну уявлення про власну роботу, зокрема, що стосується реалізації державних програм та послуг. Відкриті дані про адміністративних послуг забезпечують інформацією населення та громадські організації, надаючи їм можливість краще зрозуміти механізм надання послуг, та запропонувати альтернативні рішення, які можуть покращити результати або зменшити витрати.

Узагальнюючи все вище зазначене, мажемо стверджувати, що оцінювання політики та програми проводиться з метою визначення якості та вартості адміністративної діяльності щодо чітко сформульованих критеріїв, а також оцінки результативності такої діяльності. Також, оцінювання політики та програм має сприяти забезпеченню достовірної та обґрунтованої інформації про адміністративні послуги; визначенню нових та аналізу існуючих альтернатив щодо політики та програм розвитку.

**Висновки.** Розвиток та надання електронних адміністративних послуг реалізується через урядові програми та політики, які є продуктом адміністративної діяльності. Оцінювання урядових політик, програм та послуг спрямовано на їх удосконалення. Ефективність оцінювання якості електронних адміністративних послуг залежить від чітко визначених критеріїв, до яких можемо віднести: відповідність (потребам, ідеям, цілям), своєчасність, доступність, зручність, відкритість та професійність, результативність, ефективності та ін.

Важливим напрямом подальшого розвитку електронних адміністративних послуг та їх ефективності є розробка комплексного механізму оцінювання якості надання таких послуг, і зокрема управлінське та правове регулювання оцінювання та контролю якості послуг, обов'язків та відповідальності посадових осіб, що надають електронні адміністративні послуги тощо. Розвиток сучасних адміністративних електронних послуг

Таблиця 2

### Принципи відкритих даних

ПРИНЦИПИ	ЗМІСТ
Принцип 1. Відкриті за замовчуванням	розробка та реалізація політики й практики, з гарантуванням, що всі урядові дані будуть відкриті за замовчуванням, та обґрунтування причин, щодо конфіденційних даних
Принцип 2. Своєчасність та всебічність	всеосяжність, точність та якість даних збереже їх цінність для урядів, громадян, організацій громадянського суспільства та приватного сектору
Принцип 3. Доступність та корисність	відкритість даних для урядів, громадян, громадянського суспільства та приватних організацій сприятиме прийняттю більш обґрунтованих рішень
Принцип 4. Порівнюваність та сумісність	простота даних у порівнянні їх за географічним та часовим виміром забезпечить їх максимальну ефективність та корисність, а представлення їх у структурованих та стандартизованих форматах забезпечить взаємодію, відстеження та ефективне повторне використання
Принцип 5. Покращення управління та залучення громадян	доступ до відкритих даних зміцнює управління та довіру до державних установ, зобов'язує уряди поважати верховенство права та забезпечує прозорість і відповідальність щодо удосконалення процесу прийняття рішень та покращення надання державних послуг
Принцип 6. Інклюзивний розвиток та інновацій	чим більше урядів, громадян, громадянського суспільства та приватних організацій використовують відкриті дані, тим більше соціальних та економічних вигод буде створено

(доступних, прозорих, корупційних, швидких тощо) сприятиме підвищенню їх мобільності та конкурентоспроможності.

Забезпечення доступу до відкритих даних сприятиме кращому розвитку, впровадженню та оцінюванню програм та політики зорієнтованих на задоволення потреб громадян, а також громадянській участі та кращому обміну інформацією між урядами та громадянами. Відкриті урядові дані нададуть можливість громадянам контролювати урядову діяльність заохочуючи їх до відповідальності, уважного ставлення та діалогу з громадськістю.

Подальші дослідження можуть бути зосереджені на теоретичній розробці механізму оцінювання якості надання адміністративних послуг, ролі та місця аудиту управлінської (адміністративної) діяльності у процесі оцінювання та контролі якості адміністративних послуг тощо.

#### Список використаних джерел

1. Бега, А., Гнат, В., Сафін, О., 2014. 'Аналіз політики': посіб. [online] Доступно: [http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2014/10/Students-Guide\\_for\\_PolicyAnalys\\_2007.pdf](http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2014/10/Students-Guide_for_PolicyAnalys_2007.pdf)
2. Браун, М. Пол, 2000. 'Посібник з аналізу державної політики', пер з англ., Київ: *Основи*, 243 с. [online] Доступно: <http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2015/07/Pol-Braun-Posibnyk-z-analizu-derzhavnoi-polityky1.pdf>
3. Вайс, КГ., 2000. 'Оцінювання: Методи дослідження програм та політики', наук. ред. пер. О. Колієвич, пер. з англ., Київ: *Основи*, 671 с.
4. Грабар, НС., 2015. 'Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні', *Теорія та історія державного управління*, Вип.1 (47), с.33–39. [online] Доступно: [file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/apdy\\_2015\\_1\\_6.pdf](file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/apdy_2015_1_6.pdf)
5. Коліушко, ІБ., Тимошук, ВП., 2001. 'Управлінські (адміністративні) послуги – новела адміністративного права', Центр політико-правових реформ, *Право України*, №5, с.30–34. [online] Доступно: <http://pravo.org.ua/ua/news/2596>
6. 'Моніторинг та оцінювання стратегій і програм регіонального розвитку в Україні', 2007, М. Ленд'ел, Б. Винницький, Ю. Ратеїчак, Київ: *Вид-во «К.І.С.»*, 120 с.
7. Попова, ОО., 2013. 'Щодо критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг (на прикладі адміністративних послуг, що надаються органами внутрішніх справ у сфері обігу зброї)', *Форум права*, №3, с.490–494. [online] Доступно: [file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/FP\\_index.htm\\_2013\\_3\\_82.pdf](file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/FP_index.htm_2013_3_82.pdf)
8. 'Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах (TAPAS): проєкт'. [online] Доступно: <http://tapas.org.ua/pro-proekt/>
9. 'Міжнародна хартія відкритих даних: принципи = Open data charter'. [online] Доступно: <https://opendatacharter.net/principles/>
10. 'Government Performance and Results Act (GPRA) Related Materials', *Office of Management and Budget*. [online] Доступно: <https://www.whitehouse.gov/omb/mgmt-gpra/gplaw2m#h2>
11. Nevo, D. 1986. 'Evaluation in Education: Meaning, Roles and Methods', *Megamot*, Vol.29 (4), p.428–440.
12. 'The OECD Glossary of Statistical Terms'. [online] Доступно: <http://stats.oecd.org/glossary/search.asp>
13. 'UKRAINE', *European Data Portal*. [online] Доступно: <https://www.europeandataportal.eu/data/?#/datasets?locale=en&query=ukraine>

#### References

1. Bega, A., Gnat, V., Safin, O., 2014. 'Analiz polityky (Policy analysis)': posib. [online] Dostupno: [http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2014/10/Students-Guide\\_for\\_PolicyAnalys\\_2007.pdf](http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2014/10/Students-Guide_for_PolicyAnalys_2007.pdf)

2. Braun, M. Pol, 2000. 'Posibnyk z analizu derzhavnoi' polityky (Policy Analysis Toolkit)', per z angl., Kyi'v: *Osnovy*, 243 s. [online] Dostupno: <http://policy-analysis.org/wp-content/uploads/2015/07/Pol-Braun-Posibnyk-z-analizu-derzhavnoi-polityky1.pdf>

3. Vajs, KG., 2000. 'Ocinjuvannja: Metody doslidzhennja program ta polityky (Evaluation: Methods of studying programs and policies)', nauk. red. per. O. Kolijevych, per. z angl., Kyi'v: *Osnovy*, 671 s.

4. Grabar, NS., 2015. 'Shljahy pidvyshhennja jakosti nadannja administratyvnyh poslug v Ukraini'ni (Ways to improve the quality of administrative services in Ukraine)', *Teorija ta istorija derzhavnogo upravlinnja*, Vyp.1 (47), s.33–39. [online] Dostupno: [file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/apdy\\_2015\\_1\\_6.pdf](file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/apdy_2015_1_6.pdf)

5. Koliushko, IB., Tymoshhuk, VP., 2001. 'Upravlins'ki (administratyvni) poslugy – novela administratyvnoho prava (Administrative (administrative) services – a short story of administrative law)', *Centr polityko-pravovyh reform*, *Pravo Ukrainy*, №5, s.30–34. [online] Dostupno: <http://pravo.org.ua/ua/news/2596>

6. 'Monitoryng ta ocinjuvannja strategij i program regional'nogo rozvytku v Ukraini'ni (Monitoring and evaluation of regional development strategies and programs in Ukraine)', 2007, M. Lend'el, B. Vynnyk'kyj, Ju. Ratejchak, Kyi'v: *Vyd-vo «K.I.S.»*, 120 s.

7. Popova, OO., 2013. 'Shhodo kryterii'v ocinjuvannja jakosti nadannja administratyvnyh poslug (na prykladi administratyvnyh poslug, shho nadajut'sja organamy vnutrishnih sprav u sferi obigu zbroi') (As to the criteria for assessing the quality of administrative services (on the example of administrative services provided by internal affairs bodies in the field of arms circulation))', *Forum prava*, №3, s.490–494. [online] Dostupno: [file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/FP\\_index.htm\\_2013\\_3\\_82.pdf](file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0/Downloads/FP_index.htm_2013_3_82.pdf)

8. 'Prozorist' ta pidzvitnist' u derzhavnomu upravlinni ta poslugah (TAPAS): proekt (Transparency and accountability in public administration and services (TAPAS): project)'. [online] Dostupno: <http://tapas.org.ua/pro-proekt/>

9. 'Mizhnarodna hartija vidkrytyh danyh: pryncypy = Open data charter (International Open Data Charter: principles = Open data charter)'. [online] Dostupno: <https://opendatacharter.net/principles/>

10. 'Government Performance and Results Act (GPRA) Related Materials', *Office of Management and Budget*. [online] Dostupno: <https://www.whitehouse.gov/omb/mgmt-gpra/gplaw2m#h2>

11. Nevo, D. 1986. 'Evaluation in Education: Meaning, Roles and Methods', *Megamot*, Vol.29 (4), p.428–440.

12. 'The OECD Glossary of Statistical Terms'. [online] Dostupno: <http://stats.oecd.org/glossary/search.asp>

13. 'UKRAINE', *European Data Portal*. [online] Dostupno: <https://www.europeandataportal.eu/data/?#/datasets?locale=en&query=ukraine>

\* \* \*