

UOT 330.5

Xançoban Şahbazov

Azərbaycan Əmək və Sosial
Münasibətlər Akademiyası, magistrant
shahbazov.khanchoban@hotmail.com

Elmi rəhbər: Əskər Əliyev, dos.

ELEKTRON DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNDƏ İNNOVATİV TEKNOLOGİYALARIN TƏTBİQİ VƏ BU İSTİQAMƏTDƏ KADR HAZIRLIĞI PROBLEMLƏRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

Məqalədə elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqi mühitində əmək bazarında olan innovativ yeniliklər və bu istiqamətdə kadr hazırlığının qarşısında duran problemlər təhlil edilərək, perspektiv inkişaf istiqamətləri tədqiq edilir. Təhsil kontekstində təhsilalanların və eyni zamanda təhsilin elektron dövlət xidmətləri istiqamətində kadr siyasətinə uyğunlaşdırılması problemləri öyrənilir və həll yolları araşdırılır.

Məqsəd – müqayisəli iqtisadi təhlilə əsaslanaraq elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində kadr hazırlığı problemlərinin qiymətləndirilməsi və həlli istiqamətində perspektiv istifadə imkanlarının müəyyənəşdirilməsidir.

Metodologiya – elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində kadr hazırlığı problemlərinin qiymətləndirilməsi üzrə iqtisadi-statistik modeldən istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın nəticələri – elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində kadr hazırlığı problemlərinin qiymətləndirilməsi aparılmış və konkret təkliflər irəli sürülmüşdür.

Açar sözlər: *elektron dövlət, innovativ texnologiyalar, kadr hazırlığı, potensial imkanlar, təhlil, qiymətləndirilmə, inkişaf perspektivləri*

Giriş

İnnovasiyaya əsaslanan iqtisadiyyatın formalaşması informasiya cəmiyyətinin müasir inkişaf mərhələsinin əsas göstəricisidir. Müasir dövrdə biliklər daim yenilənir. Ona görə də yeniliklərə daha tez adaptasiya olan, yeni bilikləri, informasiyaları tətbiq etməyi bacaran kadrların hazırlanması prioritet istiqamətlərdən biri kimi seçilməlidir. İqtisadiyyatın biliklərə əsaslanması təkcə yeni biliklərin, və innovativ texnoloji məhsulların istehsalı deyil, eləcə də, əldə edilmiş bu yeni biliklərin, innovasiyaların iqtisadiyyatın bütün sahələrində səmərəliliyinin yüksəldilməsi üçün yayılması və tətbiqi nəzərdə tutmalıdır. Yüksək ixtisaslı müasir tələblərə uyğun kadr resurslarının formalaşması ictimai tənzimləmədə də yüksək imkanlar yaradacaqdır. Bu həm milli, həm dəbeynəlxalq aləmdə dövlətlərin rolu və funksiyalarının dəyişməsinə şərtləndirəcək, müasir ictimai siyasət və idarəetmə islahatlarının aparılmasını zəruri edəcəkdir. Elektron dövlət xidmətlərinin yaradılması bu prosesin bir tərkib hissəsidir. Elektron dövlət xidmətləri bir tərəfdən idarəetmə məsələlərinin həllində texnoloji alət kimi çıxış edir, digər tərəfdən isə, müasir çağırışlara uyğun qarşıya qoyulmuş vəzifələrin həllini təmin edən virtual məkanı formalaşdırır. Elektron dövlət xidmətlərinin yaradılmasında təhsilin rolu hüquqi dövlətin və innovativ iqtisadiyyatın inkişafı, sosial tələbatların ödənilməsi, hər bir vətəndaşın və cəmiyyətin sorğularının cavablandırılması istiqamətində çağırışlara adekvat cavabın təmin olunmasından ibarətdir. Bu kontekstdə yaradılan xidmətlərin kadr təminatı və kadr hazırlığı problemlərinin həlli, təlim-tədris sisteminin təşkilində tamamilə yeni yanaşmaların tətbiqi,

istər vətəndaş, istərsə də dövlət qulluqçusu tərəfindən fərdi təhsil proqramlarının formalaşdırılması imkanlarının təmin olunması önəmli məsələlərdəndir. Elektron dövlət xidmətlərinin kadr təminatının təşkili probleminin müxtəlif aspektlərinin araşdırılması da bu prosesdə iştirak edən bir neçə kateqoriya heyətin potensial bilik və bacarıqlarının aşkarlanması imkanını yaratmışdır.

Elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində təhsilin rolu

Elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində kadr hazırlığı problemlərinin həllində təhsilin rolu demokratik hüquqi dövlətin və innovativ iqtisadiyyatın inkişafı, sosial tələbatların ödənilməsi, hər bir vətəndaşın və cəmiyyətin sorğularının cavablandırılması istiqamətində çağırışlara adekvat cavabın təmin olunmasından ibarətdir. Bu kontekstdə elektron hökumətin kadr təminatı və kadr hazırlığı problemlərinin həlli, təlim-tədris sisteminin təşkilində tamamilə yeni yanaşmaların tətbiqi, istər vətəndaş, istərsə də dövlət qulluqçusu tərəfindən fərdi təhsil proqramlarının formalaşdırılması imkanlarının təmin olunması önəmli məsələlərdəndir. Elektron hökumətin kadr təminatının təşkili probleminin müxtəlif aspektlərinin araşdırılması bu prosesdə iştirak edən bir neçə kateqoriyanın aşkarlanması imkanını yaratmışdır. Belə ki, yüksək peşəkar biliklərə, davranış keyfiyyətlərinə və motivasiyaya malik olan dövlət qulluqçuları olmadan yeni informasiya cəmiyyətinin və onun tərkib hissəsi olan elektron dövlətin təşəkkül tapması çox çətinidir. Digər tərəfdən, elektron hökumət ictimai sektorun formalaşmasında katalizator rolunu oynaya bilər, çünki o, biliklərin əldə edilməsi, konseptuallaşdırılması, saxlanması, ötürülməsi, yayılması proseslərinə təsir edir. Yəni elektron hökumət əhalinin rəqəmsal texnologiyalara yiyələnməsi kimi vacib funksiyaların yerinə yetirilməsini təmin edir. Vətəndaşlar isə, öz növbəsində, elektron hökumət tərəfindən təqdim olunan məlumat və xidmətlərdən istifadə etmək üçün sonunculara kompüter şəbəkələri vasitəsilə çıxışın əldə edilməsi qaydalarını və üsullarını öyrənir. Deməli, elektron hökumət vətəndaşların yeni koqnitiv bilik və bacarıqlarının inkişafını stimullaşdırır. Elektron dövlət vətəndaşların, onların assosiasiyalarının və biznesin biliklər cəmiyyətinə inteqrasiyasını üç istiqamət üzrə dəstəkləyir: "Dövlət-dövlət", "dövlət-vətəndaş", "dövlət biznes". Hər bir vətəndaşın öz bilik səviyyəsini daima artırması üçün müxtəlif növ təlim-təhsil xidmətləri və onlara çıxış imkanları olmalıdır. Bu isə elektron hökumət tərəfindən "ömür boyu təhsil" prinsipinin reallaşdırılması məsələsini ön plana çıxarır [4].

Elektron hökumətin mütəmadi olaraq ixtisaslı kadr ehtiyatının təmin olunması üçün təhsil sistemi çərçivəsində innovativ islahatları dəstəkləyən kadr hazırlığı problemi öz həllini tapmalıdır. Bu çağırışa cavab olaraq təhsil sisteminin müasirləşdirilməsi, onun kontentinin real iqtisadiyyatın və əmək bazarının tələblərinə uyğunlaşdırılması, çevik tədris proqramlarının yaradılması və tətbiqi, ənənəvi, distant və virtual təhsilin vəhdətinin təmin olunması istiqamətində islahatlar aparılmalı və müvafiq təbirlər həyata keçirilməlidir. Elektron hökumət qurulması və inkişafı bilavasitə informasiyakommunikasiya texnologiyaların tətbiqi ilə bağlıdır. Bu o deməkdir ki, İKT potensialın intellektual daşıyıcıları olan IT mütəxəssisləri elektron hökumətin əsas faktorlarından biridir və elektron hökumətin kadr hazırlığında bu kateqoriyanı formalaşdıran insan resurslarının təhsili xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində UNESCO-nun təhsil konsepsiyası

UNESCO-nun yeni təhsil konsepsiyasına əsasən "ömür boyu təhsil", "hamı üçün təhsil", "sərhədsiz təhsil" prinsipləri biliklər cəmiyyətinin təməlini təşkil edir, İnternet isə bu cəmiyyətin qurulmasında lokomotiv rolunu oynayır. Elektron hökumət şəraitində ömür

boyu təhsil fəlsəfəsi e-lifelong-learning, yəni uzunmüddətli ömür boyu təhsil formatında davam edir [4].

Distant və virtual təhsil yeni ümumdünya smart education (ağıllı təhsil) fenomeninin əsasını qoymuşdur. Ağıllı təhsil fəlsəfəsi yalnız yeni texnologiyaların tətbiqini deyil, daha çox təhsil müəssisələrinin, onların kontentlərinin, professor müəllim heyətinin İnternet şəbəkəsində ümumi standartlar, razılaşmalar və texnologiyalar bazasında müştərək tədris fəaliyyətini yerinə yetirilməsini nəzərdə tutur. Ağıllı təhsili, dünyada mövcud olan interaktiv mühitə sərbəst çıxış imkanlarını təmin edən kontentlər vasitəsilə həyata keçirilən çevik təhsil kimi səciyyələndirmək olar. Ağıllı təhsilin açarı biliklərin əlyətərli olmasıdır. Smart-cəmiyyətdə tədris modellərinin transformasiyası təhsilin kütləvililiyi, təhsil proqramlarının fərdiləşdirilməsi, təhsil kontentinin sürətlə yenilənməsi və əlyətərliliyi, ömür boyu təhsilin vüsət alması ilə ifadə olunur [4].

Elektron dövlət xidmətlərinin tətbiqində kadr hazırlığı istiqamətləri

Elektron hökumətin fəaliyyəti və inkişafı onun mövcud kadr təminatı, onun bilik və bacarıqları, eyni zamanda kadr potensialının təkrar istehsalı ilə bağlıdır. Elektron hökumətin kadr təminatının formalaşmasında iştirak edən aktor kateqoriyalarını, onların spesifik təlim-təhsil tələbatlarını nəzərə alaraq, tərəfimizdən elektron mühitdə kadr hazırlığı istiqamətləri aşağıdakı kimi təsnifləndirilmişdir:

- innovativ iqtisadiyyatın inkişafı üçün kadr hazırlığı;
- elektron dövlətin göstərdiyi xidmətlərin istifadəçilərinin (vətəndaşların) hazırlığı;
- elektron dövlətdə çalışan kadrların (dövlət qulluqçularının) mütəmadi hazırlığı, ixtisasartırması, yenidən hazırlığı;
- elektron dövlətin dəstəklənməsi və inkişafı üçün İKT kadrların hazırlığı.

Elektron hökumətin inkişafı şəraitində təhsil sisteminin təşkilinə yeni yanaşma. Davamlı innovativ iqtisadiyyatın inkişafı təhsilin bütün növləri (formal, informal, qeyri-formal) və səviyyələri üzrə kadrlar və onların səmərəli təkraristehsalı olmadan mümkün deyildir. Burada formal təhsil məhz bu fəaliyyət üçün nəzərdə tutulmuş müəssisələrdə xüsusi hazırlanmış personal tərəfindən aparılan və hamı tərəfindən tanınan təhsil sənədinin verilməsi ilə başa çatan təhsil formasıdır; informal və ya spontan (ixtiyari) təhsil/təlim – həyat təcrübəsi, gündəlik “öyrənmə” situasiyaları prosesində biliklərə yiyələnmək formasıdır; qeyriformal və ya məqsədli özünütəhsil – müxtəlif kurslar, treninqlər, seminarlar, fərdi məşğələlər vasitəsilə biliklərə yiyələnmək formasıdır; korporativ və ya biznes-təhsil – iş yerində təlim, ixtisasartırma, yenidən hazırlıq yolu ilə biliklərə yiyələnmək formasıdır. Milli təhsil sistemlərinin inkişafında və müasirləşməsində elektron (distant və ya virtual) təhsil (e-learning) aşağıdakı problemlərin həllində strateji rol oynayır:

- milli təhsil sistemlərinin müasirləşdirilməsi və inkişafı;
- keyfiyyətli təhsil almaq qabiliyyəti olan insanların hamısının təhsil almaq imkanlarının təmin olunması (yaş həddinə məhdudiyyət qoyulmadan);
- təhsil və əmək bazarı arasında əlaqəni qurulması;
- maraq və ehtiyacları nəzərə alınmaqla müxtəlif kateqoriyalardan olan insanların ömür boyu təhsilə əlyətərliyinin təmin olunması [4];
- müstəqil təhsil üçün imkanların dəstəklənməsi.

Elektron təhsil (e-təhsil) iqtisadi və coğrafi bərabərsizliyi azaldaraq, az gəlirli və ucqar regionlarda yaşayan sakinlərin ən yaxşı təhsil kontentinə əlyətərliyini təmin edir. Eyni zamanda e-təhsil gənclər üçün “sosial liftlər”dən birinə çevrilərək dövlətdə müasir iş yerləri üçün mütəxəssislərin operativ hazırlanmasını təmin etmək qabiliyyətinə malikdir. Həmçinin, e-təhsil məhdud imkanlı insanların tədris prosesinə cəlb olunması və onlar üçün

aktiv həyatın yeni perspektivlərinin açılmasına imkan yaradır.

Elektron dövlət xidmətlərinin fəaliyyəti aşağıdakı prinsiplər əsasında həyata keçirilir:

1) modulluq və miqyaslılıq - ciddi dəyişikliklər edilmədən portalın proqram-texniki komponentlərinin inkişaf etdirilməsi imkanının olması;

2) sərbəstlik - portalın tərkibinin və fəaliyyətinin ona qoşulmuş informasiya sistemlərində və ehtiyatlarında aparılan təşkilati, inzibati, texniki və digər dəyişikliklərdən asılı olmaması;

3) sistemlilik - dövlət qurumları tərəfindən elektron xidmətlərin göstərilməsi məqsədi ilə mövcud olan və ya yeni yaradılan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının qarşılıqlı əlaqələrinin və uzlaşmasının təmin edilməsi;

4) təhlükəsizlik - sertifikatlaşdırılmış proqram təminatından və proqram-texniki vasitələrdən istifadə edilməsi, məlumatlarla, o cümlədən fərdi məlumatlarla bağlı informasiya mübadiləsi zamanı qanunun tələblərinə riayət edilməsi, təşkilati, texniki, texnoloji tədbirlər həyata keçirməklə informasiyanın mühafizəsinin təmin edilməsi;

5) istifadə asanlıq - informasiya ehtiyatlarına bir dəfə daxil edilmiş məlumatlardan “bir pəncərə” prinsipi əsasında çoxsaylı istifadənin təmin edilməsi;

6) səmərəlilik - informasiya mübadiləsinin real vaxt rejimində həyata keçirilməsi, qarşılıqlı əlaqələrin optimallaşdırılması və bununla bağlı vaxt itkisinin və maliyyə məsrəfinin azaldılması;

7) şəffaflıq - sistem daxilindəki fəaliyyətin şəffaflığının və hesabatlılığının təmin edilməsi, həyata keçirilən prosedurların və onların nəticələrinin izlənilməsi üçün şəraitin yaradılması [1].

Elektron hökumət mühitində baş verən cəmiyyətin ümumi demokratikləşmə prosesləri əhaliyə göstərilən xidmətlərin əhəmiyyətinin artmasına və vətəndaşların tələbatlarının və sorğularının daha dolğun ödənilməsinə müsbət təsir göstərir. Ömür boyu təhsil/təlim isə e-vətəndaşların, yəni elektron hökumətin göstərdiyi xidmətlərin istifadəçilərinin formalaşmasının əsasını təşkil edir [4]. Adətən, elektron hökumətin göstərdiyi xidmətlər istifadəçilərin müəyyən baza sərəfələrinin olmasına hesablanır. Vətəndaş veb-brauzerlərdən, e-poçtdan, mətn prosessorundan və identifikasiya vasitələrindən istifadə etmək bacarıqlarını mənimsəyir. Lakin əgər bu və ya digər prosedurların reallaşdırılması üçün baza kompetensiyalarından əlavə bilik və bacarıqlar tələb olunursa, e-vətəndaşın hazırlığı üçün müvafiq elektron təlimlər, elektron metodiki tövsiyələr, İKT-nin tətbiqi üzrə müvafiq elektron tədris kursları və s. nəzərdə tutulmalıdır. Elektron hökumətin xüsusi istifadəçi kateqoriyası olan məhdud imkanlı vətəndaşların (görmə qabiliyyəti məhdud olanlar, korlar, əlillər və s.) məlumat və xidmətlərə çıxışının təmin olunması və onlar üçün spesifik təlim vasitələrin hazırlanması məsələləri də öz həllini tapmalıdır.

Elektron hökumət mühitində dövlət qulluqçularının hazırlanması. Elektron hökumət şəraitində dövlət qulluğu fəaliyyətinin xarakteri və əhəmiyyəti dəyişir və dövlət qulluqçuları əvvəllər onlara xas olmayan hüquqi və fiziki şəxslərə xidmətlər üzrə funksiyaları yerinə yetirməyə başlayırlar. Bu fəaliyyət biliklərin sürətlə köhnəlməsi və idarəetmə sistemində kadrların yerdəyişməsi və mobilliyi fonunda həyatə keçirilir, institusional yaddaşın dəstəklənməsi və təcrübənin ötürülməsi problemini gündəmə gətirir. Biliklərə əsaslanan iş mühiti aşağıdakıları şərtləndirir:

- dövlət orqanlarının bütün səviyyələrində çalışan dövlət qulluqçularının müəyyən kompetentlik səviyyəsinə malik olması;

- iş proseslərinin, xidmətlərin göstərilməsi və komanda işinin təkmilləşdirilməsi üçün İKT-dən istifadə bacarıqlarına malik olması.

Gündəlik vəzifə səlahiyyətlərinin yerinə yetirilməsi üçün vacib olan əənəvi kompetensiyalar yığımından başqa dövlət qulluqçuları e-hökumətin bütün komponentlərinin inkişafının razılaşdırılmış şəkildə idarə edilməsi üçün sistemli yanaşmanın tətbiqi, əsas administrativ proseslərin analizi, informasiya ehtiyaclarının aşkarlanması, modelləşdirilməsi, optimallaşdırılması, İKT-nin tətbiqi ilə əlaqədar olan risklərin və təşkilati dəyişikliklərin, göstərilən e-xidmətin keyfiyyətinin idarə edilməsi və s. yeni səriştələrə də malik olmalıdırlar. Bu yeni səriştlərə yiyələnmək üçün dövlət qulluqçusular fasiləsiz təhsil çərçivəsində mütəmadi olaraq korporativ (iş yerində) kurslara cəlb edilməli, həm onların spesifik administrativ funksiyaları sahəsində, eləcə də İKT-nin səmərəli istifadə edilməsi sferasında ixtisaslarını artırmalı və yeni kompetensiyalar əldə etməlidirlər.

"Azərbaycan 2020: Gələcəyə baxış" İnkişaf Konsepsiyasına uyğun olaraq İKT sektorunun həcmnin 4 dəfə genişlənməsi gözlənilir [2]. Bu IT-mütəxəssislərin hazırlıq sistemi üçün ciddi çağırışdır. IT kadr hazırlığının kəmiyyət problemləri ilə yanaşı onların keyfiyyət xarakteristikalarına dair irəli sürülən tələblər xüsusi önəm daşıyır. Belə ki, edövlətin inkişafı şəraitində IT-mütəxəssislər müasir texnologiya və innovasiyalara adaptiv və çevik olmalı, mütəmadi olaraq öz bilik və bacarıqlarını artırmalı və müxtəlif sahələrdə tətbiq etməyi bacarmalıdırlar.

Nəticə

Aparılan araşdırmalar elektron hökumət mühitində kadr hazırlığına dair aşağıdakı əsas nəticələrin əldə edilməsinə imkan yaratmışdır:

- elektron hökumətin formalaşması və inkişafında əsas faktor kimi intellektual potensialın daşıyıcısı olan insan çıxış edir;

- elektron hökumətin kadr hazırlığı prosesində bilavasitə iştirak edən hər bir kateqoriya öz marağı, elektron hökumət mühitində üzərinə düşən rol, funksiya, vəzifə və onlara müvafiq spesifik təhsil ehtiyacları ilə səciyyələndirilir;

- elektron hökumətin kadr siyasətinin formalaşması və kadr təminatının səmərəli təkrar istehsalı, sözügedən spesifik təhsil tələbatlarının ödənilməsi ilə bağlıdır və ömür boyu təhsil çərçivəsində fərdi təhsil trayektoriyalarının seçimi vasitəsilə həyata keçirilə bilər.

Elektron hökumətin ixtisaslı mütəxəssislərlə təmin olunması üçün təhsil sistemi:

- kadrların hazırlığı sahəsində beynəlxalq standart və tövsiyələrə uyğun ən müasir tədris-metodiki təchizata əsaslanmalıdır;

- tədris proqramlarında e-learning beynəlxalq standartlarının tətbiqi üçün müasir texnologiyalardan istifadə edilməlidir;

- zamanın tələblərinə müvafiq virtual mühitdə adekvat bilik və bacarıqların əldə edilməsi üçün təhsilin bütün formalarına çıxış təmin etməlidir və s.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. "Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamə"nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı - 05.02.2013, № 813
2. "Azərbaycan 2020: gələcəyə baxış" İnkişaf konsepsiyası. AR Prezidentinin sərəncamı, 29 may 2012-ci il
3. "AR-də informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair 2014-2020-ci illər üçün Milli Strategiya", AR Prezidentinin sərəncamı, 2 aprel 2014-cü il
4. "Azərbaycan Respublikasının ömürboyu təhsil üzrə Milli Kvalifikasiyalar Çərçivəsi"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin Qərarı - 18.07.2018, № 311
5. E-qanun.az - Normativ hüquqi aktların vahid internet elektron bazası

Ханчобан Шахбазов

ОЦЕНКА ПРИМЕНЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГАХ И ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ЭТОМ НАПРАВЛЕНИИ

Резюме

В статье анализируются инновационные нововведения на рынке труда в сфере применения электронных государственных услуг и проблемы, стоящие перед подготовкой кадров в этой сфере, исследуются перспективы развития. В контексте образования изучаются проблемы адаптации обучающихся и одновременно воспитания к кадровой политике в сфере электронных государственных услуг и исследуются пути их решения.

Цель – выявление перспективных возможностей для оценки и решения проблем обучения персонала при применении электронных государственных услуг на основе сравнительного экономического анализа.

Методология – для оценки проблем обучения персонала при применении электронных государственных услуг использована экономико-статистическая модель.

Результаты исследования – проведена оценка проблем обучения персонала при применении электронных государственных услуг и внесены конкретные предложения.

Ключевые слова: электронное правительство, инновационные технологии, подготовка кадров, потенциальные возможности, анализ, оценка, перспективы развития

Khanchoban Shahbazov

EVALUATION OF THE APPLICATION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES AND PROBLEMS OF PERSONNEL TRAINING IN THIS DIRECTION

Summary

The article analyzes the innovative innovations in the labor market in the application of e-government services and the problems facing staff training in this area, and explores the prospects for development. In the context of education, the problems of adaptation of students and at the same time education to personnel policy in the field of e-government services are studied and solutions are explored.

Purpose of the research – identification of promising opportunities for evaluating and solving personnel training problems in the use of electronic public services based on comparative economic analysis.

Methodology – to assess the problems of personnel training in the use of electronic public services, an economic and statistical model was used.

The results of the research – an assessment of the problems of personnel training in the use of electronic public services was carried out and specific proposals were made.

Keywords: e-government, innovative technologies, staff training, potential opportunities, analysis, evaluation, development prospects