

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА



В.М. Бабаєв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко

ТЕКСТ ЛЕКЦІЙ
З ДИСЦИПЛІНИ
«ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ»

*(для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій
і адміністрування” денної форми навчання)*

Харків
ХНУМГ
2014

Бабаєв В.М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування” денної форми навчання) / В.М. Бабаєв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 127 с.

Автори: д.держ.упр., проф. В.М. Бабаєв
д.е.н., проф. М.М. Новікова
к.держ.упр., доц. С.О. Гайдученко

Рецензент: д.держ.упр., доц. С.І. Чернов

Рекомендовано кафедрою менеджменту і маркетингу в міському господарстві,
протокол № 9 від 05.11. 2013 р.

Зміст

	Стор.
Вступ.....	4
Модуль 1. Концептуальні засади та державна політика електронного урядування.....	5
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти електронного урядування	5
ТЕМА 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування	5
ТЕМА 2. Етапи впровадження електронного урядування.....	15
ТЕМА 3. Електронна демократія та електронна держава.....	20
ТЕМА 4. Електронне урядування як обов'язкова умова розвитку електронної демократії	28
Змістовий модуль 2. Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування.....	36
ТЕМА 5. Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування	36
ТЕМА 6. Системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.....	44
Модуль 2. Впровадження електронного урядування: світовий досвід і українська специфіка.....	52
Змістовий модуль 1. Організаційно-правове забезпечення та інформаційна інфраструктура електронного урядування.....	52
ТЕМА 7. Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження електронного урядування	52
ТЕМА 8. Проблеми інтеграції інформаційного простору України у світову інформаційну спільноту.....	68
ТЕМА 9-10. Організаційно-правове забезпечення електронного урядування в Україні.....	72
ТЕМА 11. Інформаційна інфраструктура електронного урядування.....	83
ТЕМА 12. Упровадження систем електронного документообігу: робота з електронними документами.....	90
Змістовий модуль 2. Електронні адміністративні послуги та інформаційна безпека в електронному урядуванні.....	96
ТЕМА 13. Інформаційно-аналітичне забезпечення електронного урядування	96
ТЕМА 14. Електронні адміністративні послуги.....	96
ТЕМА 15. Упровадження інформаційних систем управління діяльністю державних установ.....	106
ТЕМА 16-17. Інформаційна безпека в електронному урядуванні. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації.....	117
Список джерел.....	124
	135

ВСТУП

В умовах розвитку глобального інформаційного суспільства, у тому числі й українського, виконання державою її конституційних обов'язків, надання державноуправлінських послуг громадянам супроводжується розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому, найбільш ефективним засобом таких комунікацій у мережі Інтернет, наразі, є система електронного урядування, використання якої забезпечує продуктивну взаємодію всіх гілок влади як між собою, так і з суспільством та значно спрощує процедури отримання послуг.

Останнім часом у провідних країнах світу реалізуються національні програми адаптації державного управління до умов інформаційного суспільства, що передбачають упровадження системи електронного урядування як нової форми взаємодії влади і суспільства для підвищення якості державноуправлінських послуг. У контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання вітчизняного та зарубіжного досвіду. Впровадження системи електронного урядування дозволяє владі коригувати адміністративні процеси у визначеному напрямку, удосконалювати організаційний, правовий, ресурсний механізми державного управління.

Електронне урядування, перш за все, забезпечує відкритість і прозорість діяльності органів влади всіх рівнів, а також підвищує довіру громадян до влади, забезпечує більш ефективне і менш витратне адміністрування.

Усе вище сказане актуалізує необхідність викладання дисципліни «Електронне урядування» і формування у студентів комплексу професійної компетентності, щодо системи електронного урядування з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій.

Даний конспект лекцій базується на матеріалах, напрацьованих колективом авторів, що представляють Національну академію державного управління при Президентові України, Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України, Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут», Інститут телекомунікацій і глобального інформаційного простору НАН України за підтримки Організації з безпеки та співробітництва в Європі та Координатора проектів ОБСЄ в Україні у навчальному виданні «Електронне урядування. Опорний конспект лекцій» (Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка).

МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти електронного урядування

ТЕМА 1. Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування

У сучасне XXI століття – століття інформації, простий доступ до інформації змінює наш образ життя, роботи і розваг. Виникають нові поняття: “цифровий світ”, “віртуальний вимір”. Навіть поняття “економіка” піддалося трансформації і виникло нове поняття – “цифрова економіка”. “Цифрова економіка”, також відома як “економіка знань” характеризується заміною виробництва товарів на виробництво ідей. Спостерігається зростання ролі ІКТ у економіці, державному управлінні і суспільстві вцілому.

Актуальність дисципліни «Електронне урядування» обумовлена низкою таких факторів як:

- адаптації державного управління до умов інформаційного суспільства;
- впровадження системи електронного уряду як нової форми взаємодії влади і суспільства для підвищення якості державноуправлінських послуг;
- у контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики.

Дисципліна «Електронне урядування» є міждисциплінарною. Дисципліна електронне урядування спирається на такі дисципліни, як державне управління, місцеве самоврядування, юридичні, економічні, науково-технічні, філософські, політологічні, соціологічні, психологічні науки.

Мета курсу - формування комплексу професійної компетентності, щодо системи електронного урядування з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій, за для покращення рівня і якості державних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби. Ознайомлення студентів з електронним урядуванням, основними поняттями цього курсу, нормативно-правовою базою з питань електронного урядування, сутністю, принципами, функціями, етапами впровадження та основними проблемами, пов’язаними з цим процесом.

Завдання курсу:

- формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з електронного урядування, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань;
- формування навичок самостійної роботи з традиційною літературою та джерелами в Інтернеті;
- розвиток логічного та аналітичного мислення;
- вироблення вміння застосовувати у професійній діяльності основні методи і принципи електронного урядування;

- придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування [10].

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- категорійно-понятійний апарат проблематики інформаційного суспільства та електронного урядування;

- загальні принципи, методи та моделі електронного урядування;

- класифікацію, ієрархію та систему адміністративних послуг;

- нормативно-правові засади забезпечення розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування;

- сутність, значення та основні етапи формування електронного уряду в Україні;

- основні принципи, напрями і механізми трансформації системи публічного управління в Україні у відповідності з вимогами інформаційного суспільства;

- організаційну систему управління впровадженням електронного урядування в Україні.

вміти:

- оцінювати та аналізувати стан електронного урядування;

- застосовувати набуті навички в практичній діяльності щодо інформаційної політики;

- використовувати найкращий зарубіжний та вітчизняний досвід у цій сфері;

- здійснювати комплексний аналіз рівня готовності органів державної влади та місцевого самоврядування до впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;

- застосовувати комунікаційні та інформаційні технології в процесі підготовки, прийняття та впровадження управлінських рішень.

Основні поняття курсу

Електронний уряд:

• єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування між собою, із громадянами та суб'єктами господарювання;

• система контрольованого на відстані надання державних інформаційних послуг;

• система, яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій [10].

Саме поняття “електронний уряд” (з англ. e-government) почали активно вживати у 90-х роках ХХ ст. Саме в цей час з’явилася нова парадигма використання ІКТ для підвищення ефективності державного управління.

Електронний уряд в цілому може бути визначено, як застосування ІКТ для підвищення ефективності виконання традиційних державних функцій та

надання державно-управлінських послуг. Це використання цифрових технологій для перетворення державного управління з метою підвищення ефективності, результативності та обслуговування [28].

Фахівцями з Європейської комісії електронний уряд визначається як застосування ІКТ в державному управлінні у поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави [6].

А якщо ми говоримо вже про електронне управління, як про певну технологію, то виникає нове поняття “електронне урядування”.

Електронне урядування:

- форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян;

- оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету та сучасних засобів масової інформації [10];

- ефективна технологія, яка спрощує та полегшує спілкування громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах [8].

Електронна демократія:

- стан розвитку суспільних відносин (форма організації суспільства), де громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоврядування за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій;

- форма організації суспільно-політичної діяльності громадян, яка забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісно новий рівень взаємодії громадян між собою, з органами державної влади, органам місцевого самоврядування, громадськими організаціями та комерційними структурами [10].

Інформаційне суспільство:

- суспільство, орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток, у якому кожен міг би створювати й накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному й особистому розвитку та підвищуючи якість життя [10];

- теоретична концепція постіндустріального суспільства, історична фаза можливого еволюційного розвитку цивілізації, в якій інформація і знання продукуються в єдиному інформаційному просторі. Головними продуктами виробництва інформаційного суспільства мають

стати інформація і знання. Характерними рисами теоретичного інформаційного суспільства, є:

- збільшення ролі інформації і знань в житті суспільства;
- зростання кількості людей, зайнятих інформаційними технологіями, комунікаціями і виробництвом інформаційних продуктів і послуг, зростання їх частки у валовому внутрішньому продукті;
- зростання інформатизації та ролі інформаційних технології в суспільних та господарських відносинах;
- створення глобального інформаційного простору, який забезпечує (а) ефективну інформаційну взаємодію людей, (б) їх доступ до світових інформаційних ресурсів і (в) задоволення їхніх потреб щодо інформаційних продуктів і послуг [29].

Інформація – це будь-які відомості, що приймаються і передаються, зберігаються у будь-яких джерелах.

Доступ до інформації та знань - загальна доступність необхідних методів, засобів і навичок для ефективного використання знань, тобто доступність мереж, інфраструктури і послуг, а також інформаційних ресурсів, необхідних для повноцінної реалізації політичних і соціокультурних прав особи в суспільстві; засіб, що дозволяє громадянам контактувати з релевантним зовнішнім середовищем [29].

Інформаційна система (ІС) – взаємозалежна сукупність засобів, методів і персоналу, використовуваних для збору, збереження, обробки і надання інформації задля досягнення поставленої мети; програмно-технічна та організаційна система надання інформаційних послуг з використанням інформаційних технологій.

Інформаційні мережі – засновані на передових електронних технологіях глобальні комп'ютерні (Інтернет), космічні і телекомунікаційні канали зв'язку, обміну, виробництва і поширення інформації, організовані системно-мережовим чином між країнами (урядами), регіонами, великими міжнародними корпораціями, середніми і дрібними підприємствами, окремими абонентами (людьми); сьогодні на засадах інформаційних мереж формується нове глобальне інформаційно-комунікаційне середовище життя, спілкування і виробництва – інфосфера.

Інформаційна технологія (ІТ) – цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розсередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування

Інформаційний портал – єдина “точка входу” в Інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією, на якому зібрані і подані у систематизованому і зручному вигляді якомога більше релевантних інформаційних ресурсів або гіперпосилань.

Інформаційний продукт (продукція) – документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів

інформаційний ресурс – сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо) [16].

Інформаційне середовище електронного урядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, обробки і передачі інформації.

Електронні адміністративні послуги - державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам. Перелік послуг, які надаються за допомогою системи "Електронний Уряд" наступним чотирьом групам користувачів:

а) фізичним особам за 20 групами послуг: соціальний захист, правова допомога громадянам, громадянство України, свобода пересування та вільний вибір місця проживання, правовий статус іноземців, осіб без громадянства, робота, сім'я, дім, житло, здоров'я, освіта, молодь, культура та духовність, екологія, виїзд за кордон, наука і технології, права людини, розвиток соціальної сфери села, проблеми окремої соціальної групи, доходи, спорт і туризм, зв'язок, телекомунікації та інформатика;

б) юридичним особам за 8 групами: утворення підприємств, сертифікація і ліцензування, макроекономіка, зовнішньоекономічна діяльність, інвестиційна діяльність, захист інтересів підприємств, регуляторна політика, фінансовий ринок, політичні партії, адвокатські об'єднання, об'єднання громадян;

в) державним службовцям за 4 групами: правові засади, кадрові питання, діловодство, інформатизація органів державної влади;

г) представникам міжнародної спільноти за 3 групами: в'їзд до України, бізнес в Україні, Україна на світовій арені.

Основними видами адміністративних послуг, які можуть надаватися через систему електронного уряду є:

- *інформування* (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- *одностороння взаємодія* (забезпечення можливості користувачам отримати електронну форму документа);
- *двостороння взаємодія* (забезпечення можливості оброблення електронного документа, включаючи ідентифікацію);
- *проведення трансакцій* (електронна реалізація можливостей прийняття рішень).

Індекс готовності електронного уряду - сукупність показників (індикаторів), що характеризують стан інформаційного середовища електронного уряду та рівня забезпечення доступу до електронного урядування, головним чином технологічна інфраструктура й комп'ютерна компетентність, з метою визначення того, як країна використовує можливості ІКТ для розвитку людини та громадянина, суспільства, держави та бізнесу [10].

Інформаційно-комунікаційні технології - часто використовується як синонім до інформаційних технологій (ІТ), хоча ІКТ це загальніший термін, який підкреслює роль уніфікованих технологій та інтеграцію телекомунікацій (телефонних ліній та бездротових з'єднань), комп'ютерів, під програмного забезпечення, програмного забезпечення, накопичувальних та аудіовізуальних систем, які дозволяють користувачам створювати, одержувати доступ, зберігати, передавати та змінювати інформацію. Іншими словами, ІКТ складається з ІТ, а також телекомунікацій, медіа-трансляцій, усіх видів аудіо і відеообробки, передачі, мережевих функцій управління та моніторингу [29].

Історія виникнення е-урядування

Поява е-урядування пов'язується з впровадженням наприкінці ХХ століття в багатьох розвинутих країнах змін у моделях державного управління, наблизивши їх адекватність до інформаційних, екологічних, економічних та соціальних наднаціональних викликів часу. Основними критеріями цих моделей були вимоги оптимального співвідношення професійних і технологічних основ в адміністрації.

Прийнято розглядати наступні етапи створення е – урядування в більшості країн:

1. електронне управління (е- управління) / е – Governance , „он-лайнний уряд“ („Government-on-line“ (GOL)).

Сутність: управління, що здійснюється на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій. Зміст заходів: впровадження засобів обчислювальної техніки на робочі місця державних і муніципальних службовців; розвиток електронної інфраструктури державного і муніципального управління. Результати: автоматизовано частину адміністративно-управлінської діяльності.

2. електронний уряд „Electronic Government“ або „e-Government“.

Сутність: інформаційна взаємодія органів публічної влади і суспільства з використанням ІКТ, „мережевий“ етап трансформації інформаційного суспільства. Зміст заходів: реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відношень, покращення управління ресурсами. Результати: адміністративні (скорочення чисельності держапарату та внутрішніх нормативних документів; впровадження адміністративних регламентів та стандартів якості); технологічні (застосування інформаційних технологій в забезпеченні державного управління).

3. електронне урядування „e-governing“. Сутність: взаємодії різних суб'єктів, таких як громадян, бізнес структур і урядових установ на місцевому, регіональному і глобальному рівнях. Зміст заходів: об'єднання двох компонентів „електронний уряд“ та „електронна демократія“. Результати: вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах

ухвалення державних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг [20].

Схематично, перехід до е-урядування починається з того, що:

- органи влади починають використовувати Інтернет;
- потім вони надають повну динамічну інформацію з можливістю пошуку за базами даних і службою відповідей на посилення електронною поштою;
- наступним кроком є надання органами влади інтерактивних послуг, які дозволяють громадянам, зайшовши на відповідний офіційний веб-сайт, заповнити різноманітні форми, бланки, ставити запитання, призначати зустрічі, шукати роботу тощо;
- наступний крок - можливість отримання адміністративних послуг через Інтернет: отримання ліцензій, дозволів, подання податкових декларацій, сплата штрафів, звернення за соціальними пільгами тощо. Це, у свою чергу, вимагає підвищення безпеки інфраструктури "е-урядування", що можна, як правило, досягти шляхом застосування електронних підписів і сертифікатів, а також смарт-карт;
- потім органи влади можуть створювати спеціальні веб-портали, які б дозволили громадянам переходити від однієї служби до іншої без необхідності знову посвідчувати свою особу. Інформація і послуги можуть бути тематично згруповані за життєвими ситуаціями або за конкретними галузями і в такому вигляді надані громадянам. Тоді ж кількість процедур обміну інформацією через Інтернет досягне рівня "критичної маси", і уже не веб-сайти будуть представляти ті чи інші бюрократичні структури, а навпаки, організаційні структури будуть відображати існування в Інтернеті публічної служби, орієнтованої на потреби громадян [8].

Теоретичні засади електронного урядування

Теорія нового державного менеджменту (new public management), головна ідеологія якої були М. Тетчер та Р. Рейган, знайшла найбільше практичне відображення в адміністративних реформах 80 - 90-х років у США, Великій Британії, Канаді, Австралії, Новій Зеландії (англосаксонська модель). Її головною спрямованістю є підвищення ефективності (економічної, соціальної, організаційної) та результативності державного управління, а також надання якісних своєчасних послуг населенню й бізнесу.

Основною причиною модернізації державного апарату були бюджетний дефіцит та зростання тиску на державні витрати комбінації факторів соціального порядку, обумовленої зростанням кількості пенсіонерів при катастрофічному зниженні економічно активного населення, зростанням безробіття та постійним збільшенням очікувань населення не тільки щодо загальних стандартів життя, але й відносно стандартів суспільних послуг, що надаються державою.

Теоретиками нового державного менеджменту Д. Осборном та Т. Геблером було сформульовано базові принципи концепції «менеджеризму»:

- розвивати конкуренцію між органами влади щодо надання публічних послуг та можливості вибору для користувачів;
- розширювати права громадян щодо контролю за владою та їх безпосередньої участі в державному управлінні;
- оцінювати роботу влади не за витратами, а за кінцевими результатами;
- керуватись цілями (місією), а не законами та правилами;
- перетворювати клієнтів у вільних користувачів індивідуалізованих послуг; випереджати виникнення проблем;
- заробляти більше, ніж витратити;
- застосування інформаційно-комунікаційних технологій;
- децентралізувати та підвищити гнучкість управління;
- надавати переваги ринковим механізмам, аніж бюрократичним;
- концентруватись не стільки на наданні послуг, скільки на стимулюванні інтеграції зусиль та дій усіх суб'єктів електронного урядування.

При цьому домінуючою тенденцією в рамках нового державного менеджменту є економічна - маркетизація, та організаційна - дебюрократизація. Маркетизація означає: впровадження в широкому сенсі ринкових методів та принципів в державне управління, спрямованих, насамперед на скорочення складу та обсягу державних функцій та передачі частки з них недержавному сектору, у тому числі, оперативних, зменшення навантаження на державні бюджети усіх рівнів в умовах нестачі державних ресурсів. Ті ж важливі для суспільства та держави функції, що передаються державою в приватний сектор економіки, держава залишає контролювати шляхом укладання відповідних контрактів з бізнесом (процес контрактизації). Крім того, в рамках цього напряму передбачається здійснення чіткого розмежування в структурі державного управління між визначенням політики та регулюванням, надзором та виробництвом послуг.

Основний акцент при реформуванні адміністративного державного управління на шляху до впровадження менеджерських методів та структур робиться на децентралізації (делегування повноважень та відповідальності нижчим рівням управління) та деконцентрації (створення множини незалежних агентств та послаблення ієрархічних зв'язків) [10].

Теорія політичних мереж

Політична мережа як родове поняття являє собою: по-перше, структуру управління публічними справами, яка поєднує державу та громадянське суспільство; по-друге, вона є сукупністю різноманітних акторів соціальної дії - державних, громадських та бізнес-організацій і закладів, які мають певний спільний (корпоративний) інтерес у конкретній сфері суспільної діяльності; по-третє, вони (актори) вступають у взаємодію на добровільних засадах; по-четверте, формою їх взаємодії є вироблення угод та контрактів для взаємозацікавленого обміну ресурсами, якими володіють її учасники; по-п'яте, учасники мережі мають рівні права у формуванні рішень; по-шосте, мережа є структурою, що складається з набору контрактів, які виконуються

на основі формальних та неформальних правил комунікації; по-сьоме, мережа є відносно сталим та впорядкованим механізмом зв'язку між інститутом влади і соціальним середовищем, сукупністю каналів, через які здійснюється обмін ресурсами [30].

До основних характеристик політичної мережі відносяться:

- множинність та різнотипність елементів мережі;
- відсутність ієрархічного контролю, рівність усіх учасників мережі (при можливості наявності «координуючих» центрів);
- свобода входу до складу мережі та виходу з неї для всіх учасників;
- наявність у кожного з елементів мережі особистих інтересів та ресурсів;
- формування та реалізація загального інтересу всіх учасників мережі за рахунок акумулювання та обміну ресурсів в її межах (взаємна зацікавленість учасників мережі один в одному);
- використання системи узгоджень та контрактів, формальних та неформальних правил комунікації;
- перманентна інтенсивність участі суб'єктів у функціонуванні мережі;
- місцезнаходження мережі на межі держави та суспільства [10].

Міжнародні та національні документи щодо ролі та місця держави у розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування

Необхідність здійснення державного впливу та формування з цією метою окремої державної політики в сфері інформаційного суспільства визначена, насамперед в документах Туніського (2005 р.) та Женевського (2003 р.) всесвітніх самітів з питань розвитку інформаційного суспільства, в Окінавській хартії з розвитку глобального інформаційного суспільства, в Стратегії та Програмі ЄС з розвитку інформаційного суспільства, а також в законах України «Про Національну програму інформатизації» та «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки». Згідно з цими та іншими документами саме на державу покладається головна організуюча, координуюча та контролююча роль у відношеннях, що виникають в процесі розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування між основними її суб'єктами: державою, бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями.

Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, з урахуванням міжнародного досвіду, визначено сукупність базових принципів, які регламентують взаємовідносини між різними акторами інформаційного суспільства та електронного урядування і є основою відповідної державної політики та державного управління [10].

Розвиток інформаційного суспільства та інформаційних технологій стимулює країни й органи державного управління до прийняття концепції «електронного уряду». Вона спрямована на досягнення таких цілей:

- *Надавати населенню інтегровані послуги в мережі Інтернет.*

- *Перебудувати відносини з населенням.* Замість того, щоб надавати однакові послуги всім громадянам, державні установи можуть використовувати нові інформаційні технології для надання персоналізованих послуг фізичним та юридичним особам. Громадяни стають більш відповідальними за свої відносини з державними органами на основі поновлення довіри до державного сектора.

- *Побороти інформаційну нерівність.* Держава може зробити нові технології доступнішими для менш забезпечених прошарків суспільства, а також організувати навчання комп'ютерній грамотності, особливо молоді та людей похилого віку.

- *Забезпечити громадянам можливість навчатися протягом усього життя.* Ідея безперервного навчання, яке не припиняється після закінчення школи чи вузу, може втілитися в життя через поширення електронного (дистанційного) навчання спеціалістів у галузі обробки і аналізу інформації (*knowledge workers*).

- *Сприяти розвитку економіки.* Приватні компанії, що провадять електронну комерцію, орієнтуються не лише на місцевих споживачів, а виходять на нові ринки, що сприяє підвищенню рівня професійної підготовки і зайнятості населення на місцях.

- *Розробляти ефективні нормативно-правові акти та здійснювати раціональну політику.* Інформаційне суспільство ставить перед органами законодавчої влади безліч нових проблем, серед них — ідентифікація громадян і посвідчення особи, конфіденційність, захист даних, питання юрисдикції в кіберпросторі, оподаткування електронної комерції, кіберзлочинність і кібер-тероризм. Держава повинна створити гнучке законодавство, стимулюючи довіру до всіх видів електронних операцій і зберігаючи рівновагу між необхідністю економічного розвитку та потребами забезпечення конфіденційності інформації.

- *Створити форми управління з активним залученням громадськості.* Широка інформатизація відносин органів державної влади з суспільством врешті-решт може забезпечити реалізацію «прямої демократії», без проміжних ланок, у яких втрачається і спотворюється інформація. На місцевому рівні муніципальні органи вже нині підтримують проведення дебатів, діяльність дискусійних форумів в Інтернеті, що допомагає їм у прийнятті рішень [16].

Державні установи, які успішно впроваджують програму «Електронний уряд», мають такі переваги:

- відкритість і широке охоплення;
- орієнтація на потреби споживачів;
- партнерство між державою і приватним сектором.

ТЕМА 2. Етапи впровадження електронного урядування

В «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» виділено *три його етапи*: I етап - 2011 - 2012 рр., II етап - 2013 - 2014 рр., III етап - 2015 р [10].

Перший етап включає розроблення відповідної нормативно-правової бази, стандартів, регламентів, приведення вітчизняного законодавства у відповідність з європейськими стандартами; створення та функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування; створення системи електронного документообігу; створення спеціальних центрів надання послуг та інші заходи.

На другому етапі планується безпосередньо надання послуг у електронному вигляді; залучення громадян до управління; впровадження технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та ін.

На третьому етапі передбачається створити єдину інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру органів державної влади та місцевого самоврядування, вдосконалення надання адміністративних послуг та ін.

Але є певні ризики впровадження електронного урядування, які пов'язані насамперед з великими фінансовими інвестиціями, з питаннями безпеки, недостатньою вмотивованістю державних службовців щодо впровадження інновацій.

Зменшення рівня вищевказаних та інших ризиків можливо тільки за умов формування науково-обґрунтованої державної політики та її ефективної реалізації, у тому числі, шляхом апробації різних комбінацій класичних та нетрадиційних підходів, способів та моделей державного управління, типових технічних та технологічних рішень, необхідних нормативно-правових документів в рамках масштабного експерименту, яким є пілотний проект і в якому його виконавці на добровільних засадах приймають участь та надають свої ресурси та обмінюються отриманим досвідом та здобутками.

Пілотний проект є одним з ефективних інструментів пошуку таких **підходів**, в процесі виконання якого досліджуються, визначаються та впроваджуються нетрадиційні механізми розбудови інформаційного суспільства, що враховують як поточний стан, так і основні тенденції його розвитку в світі та особливості в Україні. На сьогодні різними органами влади вже створено такі прототипи базових елементів е-урядування як: «Електронне міністерство» - Національне агентство з питань державної служби України, «Електронний регіон» - Одеська область; «Електронне місто» - м. Славутич; «Електронне село» - Дніпропетровська область. Одержаний досвід необхідно поширити на інші органи влади [10].

Головною метою пілотного проекту є системне та ефективне об'єднання зусиль, ресурсів, передового досвіду органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, громадських організацій та бізнесу, а також комплексне відпрацювання організаційних, технічних, нормативно-технічних та нормативно - правових питань стосовно

створення системи електронного урядування в Україні та її окремих складових [10].

Основні модулі електронного уряду в західних країнах

У західному сприйнятті електронний уряд складається з трьох основних модулів: G2G – *government to government* (уряд – урядові), G2B – *government to business* (уряд – бізнесу), G2C – *government to citizens* (уряд – громадянам), і включає численні прикладні елементи. Серед них – вільний доступ громадян до державної інформації; переведення державних органів на безпаперове діловодство; планування для всіх державних органів показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, який здійснюється і парламентом, і громадянами; запровадження в державних органах пластикових карток для ідентифікації державних службовців, виплати їм зарплати та інших виплат; перенесення в інформаційні мережі більшості стандартних трансакцій між державою та громадянами чи бізнесом тощо.

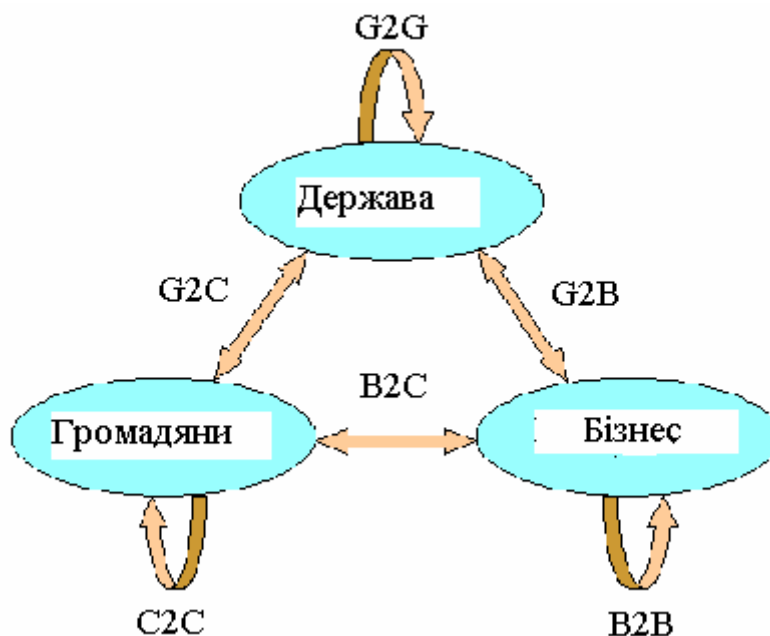


Рис. 1. Основні модулі електронного уряду в західних країнах

З погляду змісту електронної взаємодії між суб'єктами електронного урядування виокремлюють **три основні моделі електронного урядування**: континентальну європейську, англо-американську та азіатську моделі.

Континентально - європейська модель характеризується:

- наявністю наддержавних структур (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких є обов'язковими для всіх країн ЄС;
- високим ступенем інтеграції європейських країн та народів;
- чітким законодавством, що регламентує інформаційні відносини в європейському інформаційному просторі.

Управління та діяльність органів влади та наднаціональних структур в цій моделі спрямовані насамперед на потреби громадян - користувачів інформаційних систем та мереж (доступ до публічної інформації, оперативне отримання якісних послуг, участь у формуванні державної політики).

Англо-американська модель (США, Канада, Велика Британія). В США основний акцент зроблено на відкритість, прозорість та відповідальність влади перед громадянами. У Великій Британії акцент зроблено на: розширенні спектру послуг, що надаються владою громадянам та суб'єктам господарювання; підвищення ефективності діяльності органів влади; створення технічних та освітніх умов для повного охоплення громадян адміністративними послугами.

Азіатська модель електронного урядування, враховує особливості специфічного стилю управління, азіатський тип корпоративної культури та багаторівневу систему державного управління. В цій моделі основні зусилля спрямовані на впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сферу освіти та культури [10].

Принципи створення і функціонування інформаційної системи «Електронний уряд»

Створюючи інформаційну систему “Електронний уряд”, слід керуватися принципами системності, розвитку, сумісності, стандартизації та ефективності, що їх використовують при проектуванні автоматизованих систем згідно з нормативними документами .

Принцип системності передбачає встановлення між структурними елементами інформаційної системи зв'язків, які забезпечують цілісність функцій та проблем управління та діяльності державних органів.

Принцип розвитку (відкритості) враховує можливість поповнення й оновлення функцій та складу інформаційної системи “Електронний уряд” без порушення її функціонування.

Принцип сумісності означає, що при створенні системи мають бути реалізовані інформаційні інтерфейси, завдяки яким вона може взаємодіяти з іншими системами згідно з установленими правилами (наприклад з аналогічними системами країн СНД та ЄС).

Принцип стандартизації забезпечує стандартизацію інформаційної системи та її складових для мінімізації всіх видів витрат, уніфікації прийомів, методів та інструкцій, якими керується користувач при роботі з системою.

Принцип ефективності означає раціональне співвідношення між витратами на створення інформаційної системи “Електронний уряд” і цільовими ефектами, досягнутими завдяки її функціонуванню, причому вони можуть мати не тільки грошову форму, а й форму економії часу, підвищення якості та зручності державних послуг.

Принцип нових завдань забезпечує врахування при визначенні переліку завдань, які доцільно включити до інформаційної системи, основних технологічних операцій обробки документів та завдань, що впливають з потреби забезпечення повноти, вчасності й оптимальності прийняття

державних рішень, які раніше не виконувалися через обмежені можливості обробки інформації.

Принцип надійності передбачає, що інформаційна система повинна функціонувати навіть у разі виходу з ладу технічних засобів та програмного забезпечення. Для цього інформація дублюється, використовуються джерела безперебійного живлення. Інформація для користувачів має бути точною, доступною і надаватися без затримки згідно із запитами. У разі виходу системи з ладу дані мають бути відновлені, а пошкодження – усунуті.

Принцип безпеки даних означає, що інформаційні ресурси мають бути надійно захищені і при їх безпосередній обробці та зберіганні в системі, і в момент обміну між комп'ютерами; треба виключити можливість несанкціонованого доступу до даних; всі операції в системі реєструються, будь-яке порушення системи безпеки виявляється.

Принцип єдиної інформаційної бази вимагає застосування єдиної системи класифікації та кодування одних і тих самих структурних одиниць державних інформаційних ресурсів.

Потреба дотримання **принципу продуктивності системи** впливає із значної нерівномірності надходження потоків інформації, яку слід обробляти в певні проміжки часу, і жорстких вимог до термінів її обробки.

Принцип пристосування (адаптації) означає придатність інформаційної системи до модифікації та розширення. Більше того, з часом система може бути повністю перероблена, але її інформаційні ресурси при цьому повинні зберігатися. Водночас із розширенням спектра завдань державних органів, обсягу послуг і кількості користувачів системи вона має бути спроможною до розширення без порушення цілісності [16].

Розглянувши модель та проаналізувавши принципи е-урядування, нескладно побачити і його реальні переваги. До таких відносяться:

1) **прозорість та відкритість публічної адміністрації**, прийняття прозорих рішень, завдяки чому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію про діяльність органів влади, а відтак – брати участь у прийнятті ними відповідних рішень;

2) **економія матеріальних і часових ресурсів**;

3) **оптимізація корпоративного управління** (скорочувати витрати на здійснення будь-яких операцій, підвищувати якість роботи з клієнтом тощо);

4) **підвищення якості надання адміністративних послуг**;

5) **підвищення ефективності публічної адміністрації** завдяки ефективнішому витрачання бюджетних коштів, скороченню витрат на утримання державного апарату, якісному наданню адміністративних послуг;

6) **зменшення корупції в органах влади**;

7) **забезпечення умов для розвитку електронної демократії**, через яку фізичні і юридичні особи визначають, які саме послуги та яким чином їх надаватиме уряд, встановлюють відповідальність у рамках взаємодії, формують образ держави і суспільства - і е-урядування як окремого соціального інституту. Передумови для формування електронної

демократії створює саме впровадження е-урядування, оскільки дає поштовх громадянам і компаніям для використання можливостей ІКТ на державному рівні [8].

Однією із цілей електронного уряду повинне бути створення сайту як “єдиного центра для здійснення всіх операцій”, де громадяни можуть виконувати цілий ряд завдань, особливо ті, що припускають звернення до ряду установ, коли від громадянина не потрібно встановлювати контакти з кожною установою окремо [11].

У табл. 1.2, наводиться кілька найбільш вживаних класифікацій взаємодії різних учасників у межах системи електронного уряду, запропоновані закордонними дослідниками проблем електронного урядування і систематизовані вітчизняними вченими Д. Дубовим та С. Дубовою [9].

Таблиця 1.1

Класифікації взаємодії різних учасників у межах системи електронного уряду

Класифікації	Види взаємодії	Характеристики взаємодії
Класифікація 1	Уряд – громадяни (G2C)	Відносини держави з громадянами
	Уряд – бізнес (G2B)	Відносини держави з бізнесом
	Уряд – уряд (G2G)	Відносини урядових установ
Класифікація 2	Уряд – громадяни (G2Z)	Громадянин виступає як суверен по відношенню до держави (е-демократія)
	Уряд – споживачі (клієнти)(G2C)	Держава виступає як верховна влада по відношенню до громадянина (е-податки)
	Уряд-бізнес (G2B)	Відображаються взаємовідносини “державна – приватна економіка” (споживачі, ділові партнери)
	Уряд – уряд(G2G)	Охоплюються всі внутрішні зв’язки між урядовими установами
Класифікація 3	Уряд – громадяни (G2C)	Дії уряду спрямовані в бік громадянина (наприклад довідково-інформаційна діяльність)
	Громадяни – уряд (C2G)	Громадяни в ролі управлінців суверенною владою
	Уряд – уряд (G2G)	Охоплюються всі внутрішні та зовнішні зв’язки між урядовими установами
Класифікація 4	Уряд – громадяни (G2Z)	Сфера е-демократії (електронні вибори та голосування, а також

Класифікації	Види взаємодії	Характеристики взаємодії
		опитування та інше)
	Уряд – споживачі (G2C)	Е-помічники та е-адміністрація в сфері повсякденного життя людей та організацій
	Уряд – бізнес (G2B)	Держава, як продавець інформації та як діловий партнер;
	Уряд – уряд (G2G)	Внутрішні та зовнішні зв'язки між урядовими установами
	Громадяни – громадяни (Z2Z)	Забезпечення політичних процесів між громадянами (форуми)
Класифікація 5	Уряд – громадяни (G2C)	Всі відносини уряд-громадянин;
	Уряд – організації (G2O)	Відносини уряд – приватні та офіційні організації (наприклад – спілки та ін.)
	Уряд – уряд (G2G)	Взаємовідносини між державними установами
	Уряд – внутрішні компоненти (G-I)	Відносини в межах державної установи
Класифікація 6	Уряд – громадяни (G2C)	Окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.
	Уряд – господарства (G2B)	Всі підприємства
	Уряд – суспільні установи (G2O)	Установи освіти та культури
	Уряд – уряд (G2G)	Внутрішні урядові організації
Класифікація 7	Уряд – громадяни (G2C)	Окремі громадяни, спілки, товариства за інтересами та ін.
	Уряд – бізнес (G2B)	Усі підприємства
	Уряд – некомерційна (неурядова) організація (G2NPO/NGO);	Усі неурядові організації (NGO)
	Уряд – уряд (G2G)	Внутрішні урядові організації

Наведені класифікації не є вичерпними, однак дають певне уявлення про системи відносин, в контексті яких західні дослідники розглядають основні проблеми при формуванні систем електронного урядування. Хоча електронний уряд охоплює безліч різних видів діяльності й безліч учасників, можна виділити три чітко виражені сектори взаємодії: між органами державного управління (G2G), між державою і бізнесом (G2B) і між державою й громадянами (G2C). Деякі дослідники виділяють також четвертий сектор: взаємодію між державою й держслужбовцями (G2E).

ТЕМА 3. Електронна демократія та електронна держава

Електронна демократія (е-демократія) (Віртуальна демократія) — форма демократії, що характеризується використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) як основного засобу для колективних розумових (краудсорсинг) і адміністративних процесів (інформування, прийняття спільних рішень — електронне голосування, контролювання виконання рішень та т. д.) на всіх рівнях — починаючи з рівня місцевого самоврядування і закінчуючи міжнародним [29].

Рада Європи визначає **е-демократію** як використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичних процесів на місцях, в регіонах, на національному або міжнародному рівнях з метою розширення участі громадян в процесах прийняття державних рішень. ІКТ можуть використовуватися в різних формах, а не тільки для голосування. В рамках підходів за принципом «знизу - вгору» громадяни і організації можуть використовувати їх як засоби для того, щоб їх голоси були почуті, партії можуть проводити компанії, а органи державної влади – для надання послуг, подачі звернень, проведення консультацій [10].

Слід розрізняти е-демократію й електронний уряд. Стивен Клифт (Steven Clift), що представляє організацію Democracies online (США), стверджує: «електронна демократія» (e-democracy) і «електронний уряд» (e-government) – зовсім різні поняття. Якщо останнє означає підвищення оперативності та зручності доступу до послуг держави з будь-якого місця і в будь-який час, то перше стосується використання інформаційних технологій для розширення можливостей кожного громадянина.

Електронна демократія по своїй суті, є однією з форм прямої демократії, хоча її засоби можуть використовуватись і в представницьких формах [18].

Суть електронної демократії зводиться до використання інформаційних технологій з метою посилення демократичних процесів в державі. Е-демократія є фундаментом для участі громадськості у прийнятті державних рішень та здійсненні впливу на творення державної політики. Відповідальними за розвиток е-демократії є передусім органи влади.

Сьогодні в Україні реалізовані наступні елементи електронної демократії:

1. електронне законодавство у частині публікування нормативно-правових актів після їх реєстрації та прийняття на офіційному сайті Верховної Ради;
2. електронний суд як Єдиний державний реєстр судових рішень та оперативний обмін інформацією в електронному вигляді між судовими установами (запроваджено пілотний проект у 15 судах загальної юрисдикції);
3. електронні звернення, консультації та анкетування (працює частково, найкраще в частині електронних консультацій органів публічної влади з громадськістю – за рік проводиться понад 1000 консультацій);

4. електронні портали, такі як «Електронна митниця» та «Веб-портал державних закупівель»;

5. веб-сайти органів влади (сьогодні всі органи центральної влади мають власні сайти, проте лише низка міністерств підтримує дискусійні тематичні е-форуми);

6. локальні портали адміністративних послуг;

7. різноманітні онлайн ініціативи неурядових організацій [2].

Е-демократія:

- Відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між державою (органами влади) та громадянами

- Мета тут полягає у створенні фундаменту для участі громадськості у прийнятті "державних" рішень, здійснення впливу на формування і реалізацію державної політики, вирішення питань місцевого значення, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам

- Включає в себе електронні вибори як елемент представницької демократії

- Є атрибутом захисту громадянами своїх інтересів і визначення форм співпраці з державою за допомогою технологій е-урядування

- Явище більш масштабне, ніж е-урядування [8].

Електронна демократія є інструментом захисту людиною та громадянином своїх інтересів і визначення форм співробітництва з державою за допомогою технологій електронного урядування [17].

Сектори та інструменти електронної демократії

Поняття «електронна демократія» включає «електронне» визначення базових понять політичного процесу.

1. Е-парламент - це використання ІКТ зібраннями вибраних представників (депутатами), а також політичними та публічними службовцями з метою активізації залучення громадян до законотворчої діяльності. Е-парламент відноситься до законодавчих, дорадчих і дискусійних зібрань на міжнародному, державному, регіональному і місцевому рівнях; включаючи багато зацікавлених суб'єктів: парламентарів, політичних діячів та державних службовців, виборців (громадян) та представників ЗМІ тощо.

2. Е-законодавство - це використання ІКТ для коментування, обговорення, складання, структурування, форматування, виправлення, голосування та видання законів та нормативно-правових актів, прийнятих представницькими органами. Е-законодавство робить законодавчі процедури більш прозорими, покращує зміст й розуміння законодавства, пропонує покращений доступ до нього, цим вдосконалюючи розуміння законів громадянами.

3. Е-правосуддя - це використання ІКТ в юридичній сфері всіма зацікавленими сторонами з метою підвищення ефективності та якості

державних служб, зокрема, для приватних осіб і підприємств. Воно включає в себе електронне спілкування та обмін даними, а також доступ до інформації судового характеру.

4. Е-посередництво - це використання ІКТ з метою пошуку засобів вирішення спорів без фізичної присутності сторін, що сперечаються: посередниками можуть служити електронні інструменти.

5. Е-середовище - це використання ІКТ задля аналізу й захисту оточуючого середовища, просторового планування та раціонального користування природними ресурсами. Використання ІКТ для впровадження або розширення участі громадськості вдосконалює демократичне управління в екологічній сфері.

6. Е-вибори, е-референдуми та е-ініціативи є політичними виборами, референдумами та ініціативами, в яких на одному або декількох етапах для здійснення комунікацій використовуються електронні засоби.

7. Е-голосування - це вибори або референдум, які передбачають використання електронних засобів як мінімум безпосередньо при проведенні голосування. Віддалене е-голосування прискорює процедури, допомагає здійснювати е-моніторинг голосування та е-облік голосів. Також воно полегшує участь для громадян, які мешкають на далеких відстанях, й осіб з особливими потребами.

8. Е-консультація - це засіб збору поглядів визначених осіб або широкої громадськості з конкретного політичного питання без необхідності зобов'язувати їх діяти відповідно з його результатом. Існують різні форми е-консультацій: формальні та неформальні, регульовані та нерегульовані державою. В процесі е-консультацій можуть залучатися та збиратися різні погляди громадян; при цьому передбачається інклюзивний простір для дискусії чи продовження дебатів; дозволяється здійснення прямого або опосередкованого впливу на прийняття рішень.

9. Е-ініціативи дозволяють громадянам розробляти та висувати політичні пропозиції за допомогою засобів ІКТ.

10. Е-звернення - це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи і підписуючи звернення, можуть приймати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі on-line.

11. Е-агітація - це цілеспрямований вплив на переконання громадян за допомогою електронних засобів, а також їх безпосереднє залучення у виборчі та інші політичні кампанії, спрямовані на формування або реалізацію суспільної стратегії.

12. Е-підрахунок голосів та е-опитування дозволяють неформально здійснювати збір позицій певної сукупності громадян за допомогою електронних засобів по відношенню визначеного питання та набору можливих варіантів громадської реакції на нього [10].

Організація економічної співпраці та розвитку визначила три типи взаємодій в рамках е-демократії:

- одностороннє інформування;

- двостороння інформаційна взаємодія, у якій громадяни мають змогу висловити свої думки з різних проблем, маючи зворотній зв'язок;
- взаємне партнерство, коли громадяни активно приймають участь в розробці і проведенні політики (policymaking) [10].

Процес становлення електронної демократії має декілька основних етапів:

1. **Е-охоплення**, основою якого є е-інформування, яке виступає передумовою зміцнення стосунків між владою та громадянами, має однобічний характер, тому що інформація надходить в режимі он-лайн від державних органів до громадян.

2. **Е-включення** поділяється на: **е-консультування** – уряд в режимі он-лайн звертається до громадян з метою отримання їхньої думки щодо вироблення відповідної державної політики чи обговорення прийнятих урядових рішень; **е-участь** – активна участь громадян на основі підтримки зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційно-комунікативних технологій у процесі прийняття рішень і виробленні державної політики.

3. **Е-партнерство** – наступний етап поглиблення взаємодії громадян з державною владою, де відповідальність за прийняття рішень покладається на обидві сторони, передбачає внесок кожного у розвиток громадянського суспільства. Основна передумова – взаємна довіра.

Впровадження електронної демократії важливо проводити на: державному, регіональному чи місцевому рівнях. Адже на даний час громадянське суспільство України перебуває на етапі активного розвитку.

Розвиток електронної демократії з центру на першому етапі в прямому виді неможливий. Розвиток з рівня селищ та сіл також не можливий. В цьому випадку ми маємо достатньо низький рівень матеріально-технічної бази та не достатньо активну громаду.

Найбільш діючим представляється впровадження електронної демократії на рівні регіонів та великих міст з наступним поширенням на рівень селищ і сел. На цьому рівні є більш активна громадськість та витрати на впровадження електронної демократії на цьому рівні будуть мінімальні, тому що обласні та міські ради мають достатню матеріально-технічну базу. Також можливе створення технічних майданчиків, які будуть обслуговувати одночасно кілька органів місцевого самоврядування.

Однією із перших спроб впровадити систему електронної демократії стала Програма «Електронне управління та електронна демократія в м. Миколаєві на 2010-2015 рр.», яку Миколаївська міська рада прийняла в червні 2010 р. Програма стала першим в Україні подібного роду документом, прийнятим міською радою, хоча при її розробці використовувався вже напрацьований досвід ряду українських міст, в тому числі Одеси, Борисполя та Вінниці. Акцент в цьому документі зроблений на системі електронного врядування та проте там також зазначені перші кроки щодо електронної демократії.

Щодо впровадження електронної демократії в цілому на перших кроках впровадження бачиться насамперед:

- створення Інтернет порталу, що дозволяє повністю відслідковувати роботу ради, тобто забезпечити прозорість роботи органа влади (новинний блок, блок розміщення проектів актів, прийнятих актів, он-лайн трансляції засідань, відеоархів, стенограми засідань та інше)
- упорядкування роботи депутатів і депутатських груп як між собою так і з апаратом, що забезпечує діяльність органа місцевого самоврядування (за допомогою систем електронного документообігу);
- створення електронного майданчика для обміну заявами й думками депутатами (наприклад, блогів та/або мініпорталів для кожної депутатської групи);
- можливість подачі проектів нормативно-правових актів і виправлень до них через Інтернет;
- он-лайн приймальні.

Необхідно проводити активну роботу з підвищення довіри до органів влади, розвитку громадянського суспільства й активізації участі громадян у вирішенні проблем громади шляхом використання для висвітлення роботи влади найбільш популярних засобів комунікації. Так, наприклад, крім робочих телефонів можна також мати такі засоби як ісq і skype.

Як видно зі статистичних і соціологічних даних дуже діючим інструментом для спілкування і як джерело інформації є форуми. Тому створення форуму на сайті органів влади й активна участь у ньому є дуже важливим.

Наступним важливим етапом повинно стати впровадження систем інтерактивного голосування як окремо, так і в складі форуму. Результати таких голосувань повинні бути обов'язково враховані при прийнятті рішень. Для чого повинне бути прийнятий відповідний рішення у якому вказувалося б обов'язковість і ступінь впливу такого голосування на результуюче рішення. Можливо навіть виділити квоту в 1 і більш голосів (залежно від загальної кількості депутатів) при голосуванні на засіданні сесії. У такий спосіб це буде вже змішана система прямої й представницької демократії [18].

Існують також і проблеми, пов'язані з ризиками електронної демократії. Серед них - небезпека маніпулювання голосувань та виборів через недостатній захист даних, небезпека поділу суспільства на тих, хто володіє інформацією, і тих, хто нею не володіє (цифровий розподіл), і, внаслідок цього, обмеження принципу демократії вибору, небезпека пропаганди злочинних та екстремістських угруповань та їх впливу, особливо на молоде покоління.

ТЕМА 4. Електронне урядування як обов'язкова умова розвитку електронної демократії

Електронні вибори як елемент представницької демократії

Сучасний стан інформаційних та комунікаційних технологій разом із стрімким зростанням чисельності користувачів дозволяє значно спростити процедури здійснення таємних голосувань, зробити їх зручнішими та комфортнішими для всіх бажаючих і спроможних скористатися цими технологіями шляхом запровадження *електронних голосувань* поряд з іншими, зокрема традиційними засобами.

Вільний вибір, вільне волевиявлення громадян є визначальним фактором для діяльності легітимної влади.

Звичайний виборчий процес відповідно до законодавства України проходить такі етапи:

- підготовка до голосування (складання реєстру виборців, друк, обіг та облік бюлетенів, утворення виборчих дільниць, формування персонального складу окружних і дільничних виборчих комісій, формування приміщень для голосування тощо);
- проведення голосування (участь спостерігачів, забезпечення прав виборців, які не можуть самотійно пересуватися тощо);
- підрахунок голосів (відбір та визнання недійсних бюлетенів, складання протоколу підрахунку голосів тощо);
- транспортування виборчих бюлетенів.

Наявна система організації та здійснення виборчого процесу є дуже громіздкою, витратною та вразливою, оскільки на всіх етапах має великий вплив людського фактору, що врешті викликає недовіру учасників виборчого процесу, світової громадськості, внаслідок чого Україна втрачає авторитет демократичної держави.

Електронна система виборів втручання людського фактору у формування вхідних даних та підрахунок голосів зводить нанівець, заощаджує час, людські та матеріальні ресурси.

Переваги електронних виборів: проголосувати дистанційно, тобто відвідання виборчої дільниці для вищезгаданої категорії виборців стає необов'язковим, що суттєво знижує ризики тиску на особисте волевиявлення громадянина і підвищує достовірність його особистого вибору; забезпечити можливість проведення голосувань протягом декількох днів, оскільки стає технічно можливим здійснити надійний захист від несанкціонованого втручання в систему голосування, а відтак стає необов'язковим призначати єдиний день голосування. Це може бути і тиждень, і два. Визначатися має тільки перший та останній дні та часи виконання виборцями електронних голосувань, що дозволяє створити комфортні умови виборцю, якому не потрібно долати відстань до виборчої дільниці, залишати місце роботи, оскільки він має можливість за допомогою електронної системи проголосувати через мережу Інтернет, мобільний телефон, інші електронні інформаційні пристрої; уникнути таких явищ, як підробка бюлетенів.

Ці обставини, окрім зручності, вирішують і такі сучасні проблеми: відсутність необхідності закріплення виборця за певною виборчою дільницею, бо на яку б дільницю він не спрямував своє повідомлення – на

сервері ЦВК воно обов'язково відобразатиметься; зникнення потреби в обмеженні кількості голосувань однією і тією ж самою особою, оскільки під час підрахунку голосів повтори буде відфільтровано та зараховано тільки останнє голосування, що в свою чергу надає можливість виборцю протягом визначеного періоду голосувань змінювати свою думку, тобто забезпечується гнучкість у прийнятті рішення кожним виборцем і у випадку, якщо особа помилково прийме рішення на користь певного кандидата або якогось питання, що вирішується – вона зможе проголосувати неодноразово [10].

Електронний парламент: поняття, сутність і мотиви впровадження

Парламент визначається як національний представницький орган державної влади, який діє постійно, повністю або частково формується шляхом прямих виборів, головним призначенням якого є здійснення законотворчої діяльності. Ст. 75 Конституції України встановлює, що «Єдиним органом законодавчої влади в Україні є парламент - Верховна Рада України».

Посібник Міжпарламентського союзу ООН з ефективнішого парламенту та демократії у XXI сторіччі визначає наступні **ознаки демократичного парламенту**:

- *представницький*, який політично і соціально представляє різноманітність громадян, забезпечує їм рівність можливостей та захисту;
- *прозорий* - відкритий для народу через засоби масової інформації, публічний у своїй повсякденній діяльності;
- *доступний*, що залучає громадськість, зокрема громадські об'єднання та рухи до своєї роботи;
- *підзвітний*, який забезпечує відповідальність парламентарів перед своїми виборцями за свою діяльність та чесність поведінки;
- *ефективний*, що організує діяльність відповідно до демократичних цінностей, ефективно виконуючи законотворчі і контрольні функції, які відповідають актуальним суспільним потребам.

Європейський центр парламентських досліджень і документації визначив **e-парламент** як такий, у якому відповідні партнери та процеси (зовнішні і внутрішні) взаємодіють за допомогою сучасних ІКТ та стандартів для покращення прозорості, якості, продуктивності, ефективності та гнучкості. Звіт про світові електронні парламенти за 2008 рік визначив **e-парламент** як законодавчий орган, який набуває більшої прозорості, доступності та підзвітності завдяки застосуванню сучасних ІКТ, покращуючи спроможність виборців залучитися до суспільного життя, оскільки надає ширший доступ до законодавчої діяльності та парламентських документів, стимулює розвиток рівноправного цілісного інформаційного суспільства завдяки використанню сучасних технологій і стандартів [10].

Верховна Рада вирішила розробити і впровадити інтегровану електронну інформаційно-аналітичну систему Електронний парламент до 2017 року. Передбачається, що система Електронний парламент складатиметься із підсистем: Електронний офіс народного депутата, Електронний комітет,

Електронна погоджувальна рада, Електронна бібліотека та архів, Електронний зал пленарних засідань: система електронного голосування та підрахунку голосів, система стенографування, система ведення аудіо- і відеотрансляцій та архіву пленарних засідань Ради.

Узагальнюючи світову практику, можна окреслити наступні **принципи діяльності е-парламенту:**

Прозорості та відкритості. Поряд із традиційними способами інформування громадян, використовуються можливості новітніх ІКТ, зокрема, веб-сторінки, аудіо- та відеотрансляції, Інтернет-трансляції, спілкування електронною поштою, застосування технології RSS (поширення новин в Інтернеті за замовленням).

Обов'язковості доступу. Оскільки Інтернет широко використовується парламентом для оприлюднення своїх дій, рішень та документів потрібно забезпечити як доступ до парламентської інформації так і доступ до комунікацій для всіх громадян, незалежно від їхнього місцезнаходження, стану чи можливостей.

Підзвітності. Подоланню так званого «дефіциту звітності», коли електорат не завжди може зробити певний висновок про діяльність та чесність парламентарів, який забезпечують нові можливості ІКТ, що розширюють інформування про діяльність парламенту та парламентарів, зокрема, оприлюднення в мережах стенограм та результатів голосування, кодексів поведінки, відвідуваності, діяльності та чесності тощо.

Налагодження он-лайн діалогу. Розширення практики інтерактивного спілкування спонукає громадян і громадські організації дедалі більше висловлювати думки з політичних питань безпосередньо своїм парламентським представникам.

Безпечності та приватності, що є ключем у забезпеченні чесності та парламентської відкритості, гарантуючи право на конфіденційне спілкування.

Найефективнішої інфраструктури, тільки за якої діяльність сучасного парламенту та рішення будуть вчасно та інформативно висловлені, що вимагає поєднання традиційних заходів із розумним використанням ІКТ.

Глобалізації законотворчої діяльності. ІКТ уможливають обмін ідеями між парламентами, знання практичного досвіду законодавчих органів інших країн, надаючи парламентарям та виборцям змогу обмінюватися досвідом та ефективніше співпрацювати над схожими проблемами в Інтернеті [10].

Інформаційно-аналітичний простір парламенту – це середовище, де здійснюється формування, збір, зберігання та розповсюдження інформації, інформаційна взаємодія підрозділів, дослідницької служби і користувачів систем аналітичної підтримки.

Інфраструктура інформаційно-аналітичного простору – це система організаційних структур, що забезпечують функціонування та розвиток інформаційного простору, аналітичних засобів і механізмів їх взаємодії.

Тобто інформаційно-аналітична інфраструктура являє собою сукупність даних (структурованих чи неструктурованих); засобів збору, накопичення, обробки, збереження та розповсюдження інформації; системи виробництва інформаційних ресурсів; системи аналітичного забезпечення і прийняття рішень; інструктивних матеріалів і документації; людини як активного фактора впливу на інформаційний простір.

Інформаційно-аналітичний ресурс – це складова інформаційно-аналітичного простору, що поєднує в собі дані, їхнє місцезнаходження, взаємозв'язок між інформаційними елементами, системи аналітичного супроводження і прийняття рішень та відомості про процеси надходження, зберігання, обробки тощо [3].

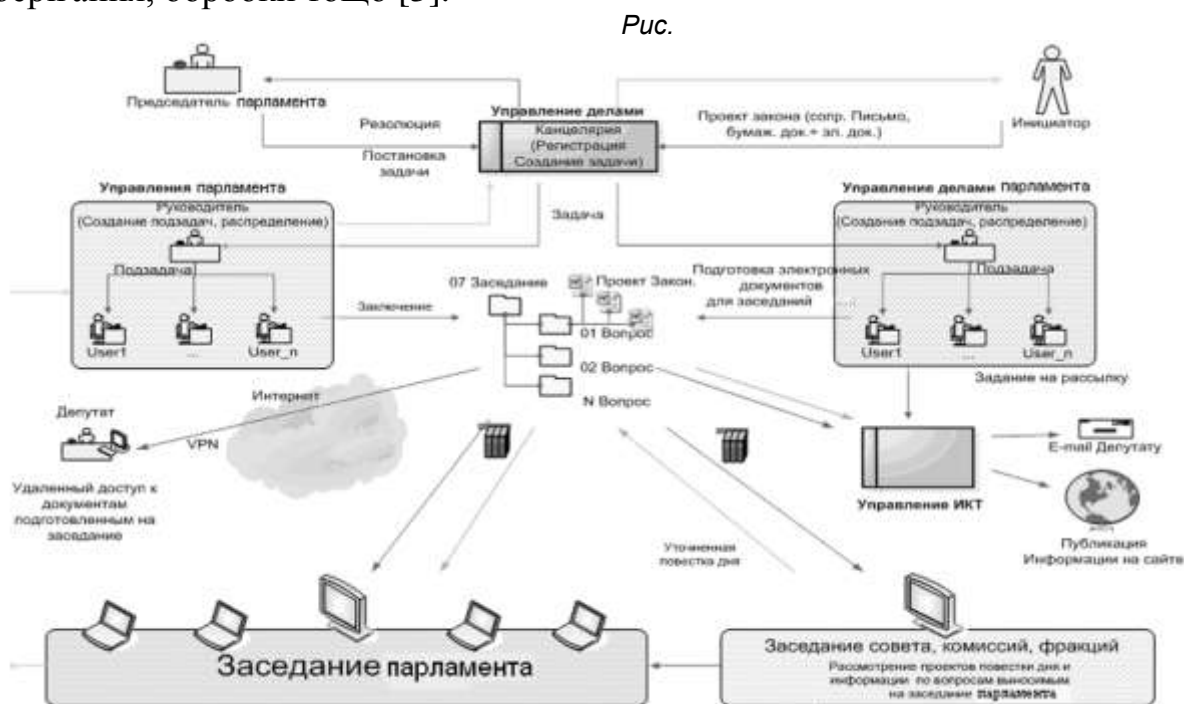


Рис 2. Сучасний стан е-парламенту на світовому рівні

Всі відомі розробки в галузі розвитку електронного парламентаризму, всі концептуальні поради Всесвітнього центру інформаційно-комп'ютерних технологій для парламенту (Global Center of ICT for Parliament) наголошують, що головним чинником розробок у галузі електронного парламенту є полегшення роботи власне парламенту, полегшення доступу до інформації щодо роботи самого парламенту, пришвидшенню обміну інформацією між підрозділами парламенту, а також між парламентом та іншими урядовими підрозділами. Все це забезпечується за допомогою використання сучасних інформаційних систем, комп'ютерних технологій, досягненнями людства в обробці та передачі даних. Ретельно прописуються розділи, що мають бути у веб-сайтах парламентів і парламентських бібліотек [3].

Веб-сторінки, наприклад, використовуються громадянами, громадськими організаціями, пресою, підприємствами, щоб простежити за внесеними законодавчими актами та діяльністю комітетів і депутатів.

Оскільки комітети займаються розробкою законодавчих актів, то дуже важливо враховувати думку зацікавлених груп, об'єднань, які представляють інтереси багатьох громадян.

Створення парламентських баз даних. Для законодавчих органів велике значення має збір, упорядкування та об'єднання парламентських та зовнішніх інформаційних ресурсів таким чином, щоб створити ефективну парламентську сукупність баз даних.

Основою е-парламенту України є парламентські автоматизовані системи, перелік яких визначено Розпорядженням Голови Верховної Ради України від 01.06.2003 р. № 663 «Про перелік автоматизованих систем інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Верховної ради України», а також автоматизовані системи, програмно-технічні комплекси і парламентські веб-ресурси, розробка та впровадження яких передбачені у 2007-2015 роках: «Електронний документообіг і контроль виконання доручень Верховної ради України», «Система електронного цифрового підпису», «Комплексна система захисту інформації в автоматизованих системах Верховної ради України», Єдиний парламентський веб-портал та інтегровані до нього веб-сайти Голови Верховної ради України, комітетів, депутатських фракцій, структурних підрозділів [10].

Новий крок у справі становлення сучасного е-парламенту зроблено прийняттям Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017рр. затвердженою Постановою ВРУ 5.07.2012 року № 5096Л/І з метою досягнення максимально можливої автоматизації інформаційно - організаційних процесів у діяльності депутатського корпусу загалом, у тому числі комітетів Верховної Ради України, депутатських фракцій, а також Апарату Верховної Ради України шляхом створення сучасних систем управління законотворчим процесом та документообігом у парламенті; оперативне інформаційно-аналітичне забезпечення народних депутатів України, помічників-консультантів народних депутатів України, фахівців Апарату Верховної Ради України; створення нової автоматизованої системи обробки вхідних, вихідних, внутрішніх інформаційно-документальних потоків та контролю за виконанням доручень, оперативне формування аналітично-звітної та довідкової документації; технічне удосконалення систем зв'язку для забезпечення оперативності у роботі народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, Апарату Верховної Ради України, у тому числі щодо питань, пов'язаних з діяльністю органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, інформуванням громадян [10].

Процес залучення громадських організацій до політичного процесу державних структур має три етапи. По-перше, це - допомога у визначенні найбільш актуальних проблем для вирішення (узгодження шляхів подолання проблеми, визначення пріоритетності завдань). Другий етап - це політичне конструювання шляхів розв'язання проблеми (вибір найбільш правильного

шляху з усіх можливих). Третій етап - це імплементація теорії у практику (безпосереднє вирішення проблеми).

Визначають чотири можливі шляхи впливу громадських організацій на державну політику:

1) Безпосередній вплив - розв'язання актуальних проблемних питань, які не можуть бути вирішені державою. Цей вплив має короткостроковий ефект, якщо не комбінується з одночасним впливом на зміну політики держави щодо цього питання.

2) Консультативний - направлення державної політики у правильне русло. Громадські організації шукають шляхи представлення інтересів та проблем недостатньо репрезентованих груп через переговори з владними структурами – адвокати (advocacy) .

3) Інноваційний - розробка та демонстрація нових шляхів вирішення проблем.

4) Наглядний – контроль за правильним виконанням державної політики.

Цифрова нерівність при впровадженні системи електронного урядування

Впровадження системи електронного урядування стикається з низкою об'єктивних суттєвих перешкод. Ці проблеми тісно пов'язані з новими викликами інформаційного суспільства і відносяться до економічних, політичних, соціальних, безпекових та ін. Усі ці проблеми об'єднуються в глобальну проблему «цифрового розриву» [9].

Цифровий розрив (бар'єр), цифрова нерівність, інформаційна нерівність (англ. Digital divide) - визначається як обмеження можливостей соціальної групи через відсутність у неї доступу до сучасних засобів комунікації.

Причини виникнення та посилення цифрового розриву можуть бути розділені на наступні групи: 1) економічні: наприклад, висока вартість апаратного забезпечення, відсутність можливості безкоштовного чи недорогого доступу тощо; 2) соціальні: відмінності в рівнях освіти, доходу, статі, віку, місця проживання тощо; 3) культурні: відсутність потреби в використанні ІКТ, знань щодо способів їх застосування, прикладів, яким можна слідувати тощо; 4) пов'язані з контентом: відсутність цікавих послуг чи ресурсів, веб-сайтів на рідній мові, брак місцевого контенту тощо [10].

Проблема «цифрового розриву» , вперше серйозно обговорювалась у 1997 р. у прийнятій ООН Програмі розвитку. Цей документ охопив практично всі відомі на той час глобальні загальнолюдські проблеми й намітив напрями розвитку. Проблема цифрової нерівності одержала великий резонанс у світі. Висловлювалися полярні точки зору: від визнання цієї проблеми, як однієї з глобальних загроз для держав і суспільств в інформаційну епоху до визначення її як надуманої, що сприяє подальшому збагаченню комп'ютерних і телекомунікаційних корпорацій. Проблема цифрової нерівності - це передусім проблема суспільної нерівності.

Нерівність проявляється в усіх сферах життя людини: у доступі до життєво важливих ресурсів (продовольчих, сировинних, енергетичних і т.п.), до робочих місць, освіти, медичних послуг, культурної спадщини та ін. В основі нерівності лежить різниця людей у соціальному статусі, кількості наявних коштів, освіті, віці, місці проживання, расі та ін. Як наслідок нерівність негативно позначається не тільки на відносинах між людьми, а й на відносинах між державами. Однією з основних причин суттєвого розшарування суспільства є фінансова нерівність.

Цифрова нерівність істотно залежить від усіх інших форм соціальної нерівності. Фактично поглиблення однієї з нерівностей призводить до поглиблення „цифрової нерівності” і навпаки [9].

Одним з найбільш дискусійних питань у проблемі цифрової нерівності є визначення критеріїв, за якими можна вимірювати глибину „цифрового розриву”. Варто зазначити, що в західній науковій думці підхід до проблеми цифрової нерівності відзначається посиленою увагою до технологічних чинників (кількості комп'ютерів, кількості користувачів мережі Інтернет, кількості власників мобільних телефонів і т.д.). Однак, відзначаючи важливість цих факторів в успішному подоланні „цифрової нерівності”, слід сказати, що особливу увагу слід спрямувати на вирішення гуманітарних аспектів даної проблеми, таких як комп'ютерна освіта, законодавча база, реформування суспільної думки в подоланні стереотипів відносно ІКТ та посилення мотиваційного чинника у використанні ІКТ всіма верствами суспільства.

На сьогоднішній день у світі розповсюджені дві основні методики вимірювання глибини „інформаційної прірви”.

1. Методика «Єврбарометра». Статистичне дослідження, яке проводиться цією організацією з 1997 року, засноване на оцінці існуючого положення й прогнозі майбутнього за двома ключовими параметрами:

1) наявність дома (і бажання їх мати) "системи доступу" до ресурсів і послуг інформаційного суспільства. Виділено 11 таких систем доступу, які розглядаються як канали входження інформаційного суспільства в домівки: відео-магнітофон, телетекст, персональний комп'ютер, мобільний телефон, кабельне телебачення, наявність пристрою для програвання CD-ROM, супутникова антена, цифровий телевізійний декодер, факс або факс-модем, вхід в Інтернет;

2) використання (або інтерес до використання) телепослуг безпосередньо з дому: послуги громадянського суспільства (спілкування з міською владою), дозвілля (організація подорожей, читання електронних газет і новин, віртуальне відвідування музеїв), електронна медична діагностика, пошук роботи й можливостей перепідготовки, електронна торгівля й пошук інформації про права споживача, проведення фінансових операцій через Інтернет і фінансові консультації, участь у політичних дебатах з використанням Інтернету.

2. Міжнародна методика, розроблена Гарвардським університетом (опублікована в березні 2000 р.) - "Готовність до інформаційного світу" - слугує для оцінювання готовності країни до життя в інформаційному суспільстві через оцінювання можливостей доступу до глобального інформаційного простору.

Готовність вимірюється оцінкою просування суспільства в найбільш критичних сферах використання ІКТ.

Виділяється 5 основних критеріїв готовності:

- 1) доступ до мереж (розвиток інфраструктури й т.д.);
- 2) стан дистанційного навчання;
- 3) розвиток "електронного суспільства";
- 4) розвиток е-есопоту;
- 5) політика держави в сфері ІКТ.

У межах цих критеріїв готовності показники ранжуються за рівнями просування - від 1-го до 4-го.

Крім цих двох методик, пропонуються й інші. Так, зокрема група російських дослідників запропонувала свою систему оцінювання, яка закладає в основу соціальні та мотиваційні чинники.

Вона ґрунтується на дослідженні готовності різних соціальних верств населення до життя та роботи в інформаційному суспільстві та виявленню факторів, що визначають відношення різних соціальних груп з інформаційним середовищем.

Різні соціальні групи різною мірою залучені до використання ІКТ - від повної інтеграції до повного відторгнення. За принципом використання ІКТ населення можна поділити на три групи:

- на тих, хто використовує ІКТ - ця група складається з людей, які активно творять нове інформаційне середовище й активно ним користуються, мають відповідні навички та бажання користуватись інформаційно-комунікаційними технологіями;

- на тих, хто хоче використовувати новітні технології, але поки з певних причин не може - складається з людей, які мають бажання, але не мають можливості доступу до ІКТ. Обмеження доступу можуть бути як технічними (відсутність необхідного апаратного забезпечення), так і економічними (висока вартість послуг); ця група відчуває свою інформаційну нерівність і ста-новить соціальну базу подальшої інформатизації;

- на тих, хто з різних причин не хоче використовувати новітні технології - ця група включає тих, для кого все, що пов'язане з ІКТ, перебуває в зоні відчуження - це інформаційно пасивні громадяни, а також на тих, хто заперечує нововведення в принципі.

Проте все ще немає загальноприйнятої системи оціночних критеріїв з вимірювання глибини „цифрового розриву”. Створення цієї системи дозволить оптимально визначити ті напрями, за якими потрібна максимальна увага для подолання „цифрової нерівності” [9].

Науковці пропонують наступні напрямки подолання „цифрового розриву“:

- формування сприятливих умов для створення інформаційного суспільства для цього створення належних правових, економічних та суспільних умов;
- забезпечення потенційної можливості доступу до ІКТ;
- сприяння розвитку відносин G2C та G2B, через розвиток системи «е-уряд»;
- розвиток контент-бази української частини мережі Інтернет;
- забезпечення можливості отримання комп'ютерної освіти для всіх верств населення;
- створення системи мотиваційних чинників для залучення населення для використання ІКТ.

Змістовий модуль 2. Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування

ТЕМА 5. Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування

Державна політика – це курс дій, тобто не одне певне рішення, дія чи реакція, а ретельно розроблений підхід або стратегія. *Державна політика розробляється з урахуванням багатьох обставин та умов найвищими органами державної влади за участю інших суб'єктів політики – партій, громадських організацій, університетів і дослідницьких центрів, впливових діячів бізнесу, культури і науки [10].*

Можна виокремити п'ять етапів вироблення державної політики:

Перший етап (ініціювання політики) – визначення та аналіз суспільних проблем, формування цілей і пріоритетів державної політики; виокремлюють два види суспільних проблем: ті, що перебувають під контролем влади і розв'язуються нею, і ті, що виникають у суспільстві, але поки що – поза політичною увагою.

Другий етап (формування політики) – розробка державної політики, що передбачає узгодження інтересів, цілей і засобів їх досягнення.

Третій етап (ухвалення політики) – легітимізація та фінансування державної політики, що передбачають закріплення розробленої політики в низці рішень і програм.

Четвертий етап (реалізація політики) – здійснення та моніторинг державної політики, що передбачає комплекс заходів із впровадження прийнятих рішень і програм.

П'ятий етап (оцінка політики) – оцінка державної політики, спрямована на перевірку її ефективності та якості, й регулювання державної політики; наслідком цього етапу може бути або коригування, або відмова від упроваджуваної політики.

Поряд із поняттям «державна політика» часто вживається поняття «**державні програми**» або «**державні цільові програми**». **Цільові програми** – це пов'язаний ресурсами, виконавцями і строками здійснення комплекс науково-дослідних, дослідно-конструкторських, виробничих, соціально-економічних, організаційно-господарських та інших заходів, які забезпечують ефективне вирішення завдань у сфері державного, економічного, екологічного, соціального й культурного розвитку держави. Це один із основних способів упровадження державних рішень у життя.

Державне управління (англ. *public administration*) — є видом діяльності держави, здійснення управлінського організуючого впливу шляхом використання повноважень виконавчої влади через організацію виконання законів, здійснення управлінських функцій з метою комплексного соціально-економічного та культурного розвитку держави, її окремих територій, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах суспільного життя [29].

Можна виокремити такі найхарактерніші ознаки державного управління: 1) виконавчо-розпорядчий характер; 2) підзаконність; 3) масштабність та універсальність; 4) ієрархічність; 5) організуючий характер.

Державна політика інформатизації (Information Society Policy, буквально політика інформаційного суспільства) - сукупність напрямів і способів діяльності держави для створення, зміцнення та сприяння нормативно-правового, методичного, науково-технічного, організаційного, фінансового та матеріально-технічного, захисного (оборонного) забезпечення та встановлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища і створення умов переходу до інформаційного суспільства.

Основною метою державної політики України у сфері інформатизації є сприяння побудові сучасної ринкової економіки в нашій державі, забезпечення підвищення її конкурентоспроможності шляхом впровадження сучасних та перспективних інформаційно-телекомунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності українського суспільства з урахуванням реального стану його розвитку, а також готовності та спроможності громадян до впровадження цих технологій [10].

Державна інформаційна політика - це сукупність основних напрямів і способів діяльності держави по одержанню, використанню, поширенню та використанню інформації [7].

Національна інформаційна політика - стратегія, напрями і завдання держави у сфері збирання, зберігання, використання та поширення інформації та інформаційних ресурсів у суспільстві [10].

Метою національної інформаційної політики України є створення передумов для побудови розвиненого інформаційного суспільства як органічного сегмента глобального інформаційного співтовариства, забезпечення пріоритетного розвитку інформаційних ресурсів та інфраструктури, впровадження новітніх інформаційних технологій, захисту

національних моральних і культурних цінностей, забезпечення конституційних прав на свободу слова й вільний доступ до інформації.

Серед завдань державної політики з впровадження електронного урядування, зокрема, передбачається:

- провадження узгодженої цілеспрямованої діяльності всіма органами державної влади та органами місцевого самоврядування із залученням інститутів громадянського суспільства та представників ділових кіл;
- удосконалення принципів державного управління, структури і функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- удосконалення адміністративних процесів в органах державної влади та органах місцевого самоврядування шляхом використання ІТ;
- створення інформаційної інфраструктури електронного урядування;
- підготовку кваліфікованих кадрів, які забезпечуватимуть впровадження елементів електронного урядування та надання адміністративних послуг;
- навчання громадян і суб'єктів господарювання використанню технологій електронного урядування;
- створення системи мотивації державних службовців, громадян і суб'єктів господарювання щодо використання технологій електронного урядування [10].

Система державного управління за своєю структурою охоплює такі складові: суб'єкти управління (управляючу систему) — взаємодію та взаємосприяння (управлінську діяльність/процес) — суспільну систему (об'єкти управління), тобто сфери і галузі суспільного життя.

Суб'єкт управління - система, наділена певною компетенцією і державно-владними повноваженнями, що дозволяють їй втілювати свою волю у форму керівних команд чи рішень, обов'язкових для виконання, тобто це система, що управляє. У державному управлінні до **суб'єктів** управління належать: органи виконавчої влади (уряд, міністерства, державні комітети, інші центральні органи виконавчої влади, місцеві державні адміністрації); керівники і керівний склад цих органів (політичні діячі; посадові особи; службові особи, які наділені державно-владними повноваженнями).

Органи державної влади, як **суб'єкти державного управління**, діють у межах компетенції, визначеної для них у відповідних нормативних актах.

Об'єкт управління - це система, яка підпорядковується владній волі суб'єкта управління і виконує його рішення, тобто система, якою управляють. **Об'єктом державного управління** є все суспільство. **Основними об'єктами** державного управління слід вважати підпорядковані об'єктам органи виконавчої влади, сектори державного управління, галузі промисловості, державні установи, організації і підприємства, підвідомчі органам виконавчої влади.

Суб'єкт і об'єкт управління перебувають у постійній динамічній взаємодії, в процесі якої виникають **управлінські відносини**. Взаємодіючи, суб'єкт і об'єкт утворюють **процес управління**.

Управлінські відносини – це відносини людей стосовно здійснення функцій управління. Державно-управлінські відносини - це особливий вид суспільних відносин, які виникають у процесі державного управління, діяльності свідомо-вольового та організаційного характеру. Ці відносини типу «влада - підпорядкування» можуть мати різний характер залежно від повноважень суб'єкта, ступеня самостійності об'єкта управління та багатьох інших факторів.

Змістом управлінських відносин є особлива діяльність людей, що виступає у вигляді взаємодії суб'єктів та об'єктів управління. Між ними існує тісна взаємодія, що здійснюється за допомогою прямих (від суб'єкта до об'єкта) і зворотних (від об'єкта до суб'єкта) зв'язків. Практична реалізація цих зв'язків забезпечується завдяки руху інформації. **Прямий зв'язок** сприяє процесу ухвалення рішень і забезпечує їх доведення до виконавця - об'єкта управління. **Зворотний зв'язок**, який надає інформацію про стан об'єкта і його діяльність щодо виконання рішень, є базою формування відповідних впливів на об'єкт управління. Зворотний зв'язок дає можливість знаходити найбільш оптимальні шляхи і засоби організації процесу регулювання діяльності об'єкта управління [19].

Функції державного управління:

Загальні: планування, прийняття рішень, мотивація, організація, комунікація, контроль.

Спеціальні функції: забезпечення прав, свобод людини і громадянина, адміністративно-політичні, економічні, соціальні, культурно-освітні, забезпечення екологічної безпеки та інші.

Інформатизація за Законом України «Про Національну програму інформатизації» - сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально - економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки [10].

Важливими для впровадження національної інформаційної політики є створення системи економічного стимулювання, підготовка спеціалістів у цій сфері, створення національної інформаційної інфраструктури, створення національної системи впровадження інновацій та ін.

Досягнення цих цілей й визначає ключові **складові інформаційної політики. Основними з них є:**

1. промислова та економічна політика;
2. технологічна політика;
3. політика в галузі телекомунікацій;
4. соціальні політика;
5. політика, стратегії, законодавство;
6. наукові дослідження та розробки.

Центральним органом з розвитку інформаційного суспільства є Кабінет Міністрів України. Але він безпосередньо не здійснює управління, а делегує повноваження центральним органам виконавчої влади [10].

Державна політика щодо національних інформаційних ресурсів покликана забезпечити формування умов для виробництва, збереження, поширення і комплексного використання всіх видів державних інформаційних ресурсів, вільний доступ до них громадян та організацій усіх форм власності, спрямована на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування.

Державна політика повинна враховувати:

- інтереси органів державної влади, управління і місцевого самоврядування, юридичних і фізичних осіб;
- можливості міжнародного співробітництва у сфері інформаційних технологій;
- реальні можливості вітчизняної інформаційної індустрії в умовах ринкової економіки [21].

Державна політика в галузі державних інформаційних ресурсів спрямована на вирішення таких основних завдань:

- створення необхідних умов для задоволення інформаційних потреб органів державної влади та органів місцевого самоврядування, фізичних і юридичних осіб;
- визначення загального порядку формування і використання інформаційних ресурсів для всіх суб'єктів, охоплених процесами інформатизації;
- забезпечення сумісності, взаємодії та інтеграції інформаційних ресурсів на базі сучасних інформаційних технологій, міжнародних стандартів, уніфікованих систем класифікації та кодування інформації, незалежно від галузевих ознак і форми власності;
- ліцензування діяльності з надання інформаційних послуг для забезпечення відповідної якості інформаційних ресурсів;
- сертифікація інформаційних технологій та їх продукції в рамках державної і міжнародної систем сертифікації;
- забезпечення комплексного захисту державних інформаційних ресурсів з використанням сучасних засобів і методів захисту інформації від несанкціонованого доступу, пошкодження, спотворення, руйнування та блокування.

Інформаційні ресурси органів державної влади

До інформаційних ресурсів органів державної влади належать ресурси, вироблені в результаті діяльності органів державної влади, а також на їхнє замовлення і в їхніх інтересах організаціями всіх форм власності. Основою для формування державних інформаційних ресурсів як системи можуть бути саме інформаційно-аналітичні системи органів державної влади [27]. Для цього потрібно скоординувати формування та ведення державних інформаційних ресурсів центральних та регіональних органів виконавчої

влади, насамперед тих, які мають розвинуті територіально-розподілені інфраструктури, зорієнтовані на збір інформації по всій території України, її обробку в інтересах органів виконавчої влади, а також всіх організацій та громадян.

Стратегія формування системи інформаційних ресурсів органів державної влади полягає в об'єднанні інформаційних ресурсів, призначених для забезпечення діяльності органів державної влади, на умовах відповідності визначеним вимогам і включення їх до системи за регламентованою процедурою.

До інформаційної діяльності органів державної влади висувуються такі вимоги:

- уніфікованість організаційно-технологічних процедур формування інформаційних ресурсів щодо збору інформації, її документування, опрацювання і перетворення в електронну форму;

- дотримання загальних принципів і вимог нормативно-правових документів щодо створення та використання інформаційних ресурсів, узгодженості форматів та протоколів міжсистемної взаємодії, регулювання відносин суб'єктів у сфері формування, використання й захисту інформаційних ресурсів, у тому числі в організації доступу до них різних категорій користувачів;

- вжиття заходів для послідовної інтеграції державних інформаційних ресурсів у світовий інформаційний простір;

- демонополізація інформаційних служб і структур, що володіють та розпоряджаються інформаційними ресурсами, дотримання ринкових принципів їх формування, поширення і використання;

- участь у створенні загальної інфраструктури для адміністрування, координованого розвитку, взаємодії, актуалізації і використання інформаційних ресурсів максимально широким контингентом користувачів [16].

У процесі створення та покрокового впровадження інформаційної системи "Електронний уряд" постає питання про **управління державними інформаційними ресурсами**. Під управлінням розуміють комплекс взаємопов'язаних заходів органів державної влади, установ та організацій щодо формування й захисту інформаційних ресурсів державного сектора та їх використання в інтересах держави і суспільства в цілому.

До основних завдань управління інформаційними ресурсами належать:

- 1) створення інформаційних ресурсів, необхідних для виконання завдань державного управління і реалізації конституційних прав різних категорій громадян на інформаційні державні послуги;

- 2) забезпечення ефективного використання державних інформаційних ресурсів у діяльності органів державної влади та державних установ;

- 3) забезпечення вільного доступу громадян і організацій до інформаційних ресурсів відповідно до чинного законодавства України;

- 4) створення необхідної нормативно-правової бази;

5) координація діяльності галузевих і регіональних державних структур з формування та використання державних інформаційних ресурсів, визначення порядку й умов їх використання;

6) реєстрація та облік державних інформаційних ресурсів, формування і забезпечення доступності інформації про склад, розташування й умови використання інформаційних ресурсів;

7) визначення повноважень та обов'язків органів державної влади, підприємств і організацій, підрозділів і окремих фахівців з формування, захисту та використання державних інформаційних ресурсів;

8) визначення складу державних інформаційних ресурсів, необхідних на кожному рівні державного управління, для забезпечення їх формування, форм подання, збору, введення, збереження, обробки і використання;

9) організація моніторингу стану інформаційних ресурсів;

10) організація захисту державних інформаційних ресурсів, контроль їхнього стану, цілісності і використання.

У ході реалізації державної політики в галузі управління державними інформаційними ресурсами планується вирішити такі питання:

- зниження сукупних витрат і витрат кожного споживача інформаційних ресурсів на збір, збереження та обробку одних і тих самих даних, які використовуються для різних цілей;

- підвищення ефективності функціонування державної влади на основі використання всієї сукупності нагромаджених інформаційних ресурсів, більш динамічної організації інформаційної взаємодії при розв'язанні складних проблем;

- подолання галузевих бар'єрів та інформаційної закритості, розвиток інформаційних ресурсів відповідно до стандартів світового інформаційного співтовариства;

- перетворення інформації та знань на справжній ресурс соціально-економічного і духовного розвитку, підвищення рівня інформаційної незалежності держави;

- розвиток інфраструктури виробництва та надання різним категоріям громадян інформаційних продуктів і послуг, підвищення рівня інформаційної культури населення, вдосконалення системи комп'ютерної освіти, домашньої комп'ютеризації, використання мережі Інтернет [16].

Стан і проблеми інформаційно-аналітичної діяльності в органах державної влади та органах місцевого самоврядування України

Загальний рівень інформатизації аналітичної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування характеризується вирішенням проблем їх інтеграції в інформаційно-аналітичну систему та створенням самих об'єктів інтеграції.

Недостатнє оснащення державних органів програмно-апаратними засобами, відсутність скоординованої системи показників та затверджених методик їх розрахунку не дають можливості прозоро відстежувати узгодженість та несуперечливість цілей, що ставляться на всіх рівнях

управління, контролювати їх дотримання та вживати заходів задля їх досягнення. До цього також треба додати відсутність розвиненої аналітичної бази, систематизованого й вичерпного інформаційного фонду з потужним довідковим апаратом, телекомунікаційних мереж, які надавали б можливість використовувати фонди зовнішніх організацій. Обмеженням є використання сучасних інформаційно-пошукових систем.

Окремі приклади успішного застосування інформаційно-аналітичної системи ще розрізнені, не складають єдиного взаємопов'язаного комплексу, характеризуються різноманітністю у підходах, темпах розвитку й оснащенні, а тому недостатні для задоволення нового рівня вимог органів державної влади та органів місцевого самоврядування, особливо при впровадженні інформаційної системи “Електронний уряд” [27].

Перешкоджають удосконаленню цієї діяльності такі чинники:

- неточність і неповнота інформації, з якою працюють органи державної влади, через брак ресурсів для її отримання та відсутність взаємодії цих органів;
- обмеження реального часу, протягом якого мають прийматися управлінські рішення, незалежно від складності вирішуваних питань і обсягу оброблюваної інформації;
- багатокритерійність при ухваленні управлінських рішень на всіх рівнях органів державної влади;
- брак культури виконання та використання інформаційно-аналітичних матеріалів про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

За умови поступового впровадження вдосконаленої інформаційно-аналітичної системи та використання таких компонентів, як телекомунікаційне середовище, інтегрована система електронного документообігу, інтегрована система управління інформаційними ресурсами, система управління розподіленими технологіями аналітичних обчислень, негативний вплив вищезазначених чинників долається [16].

ТЕМА 6. Системи оцінювання розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування

Фахівцями ООН з метою створення інформаційно-аналітичного інструменту для вироблення, проведення та коригування політики розвитку електронного уряду на різних рівнях розроблена методика оцінки індексу готовності країн світу до електронного уряду. Відповідно до цієї методики індекс готовності щорічно оцінюється та оприлюднюється в доповідях ООН, починаючи з 2003 р. Цей індекс дозволяє оцінити рівень підготовленості країни до реалізації послуг органів влади на основі ІКТ, проаналізувати перешкоди та зони відставання на шляху реалізації концепції електронного уряду [25].

На сьогодні для оцінки розвитку інформаційного суспільства, використовуються декілька систем індикаторів. Усі вони так чи інакше базуються на двох індикативних системах – SIBIS та WSIS.

Система індикаторів SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) - індикатори, що вимірюють Інтернет-готовність населення та комерційних підприємств, - характеристики інфраструктури та технічних можливостей доступу до Інтернет індивідуальними користувачами та компаніями [10].

Система індикаторів WSIS. В 2003 р. на *Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства (World Summit on the Information Society - WSIS)*, була підкреслена важливість моніторингу та оцінки розбудови інформаційного суспільства та розробки відповідної методології вимірювання.

В результаті на саміті WSIS в Тунісі у 2005 р. було прийнято рекомендований «Партнерством з вимірювання ІТ для цілей розвитку» основний набір ІТ-індикаторів як базис для ІТ-статистики на міжнародному рівні. Набір містить визначення індикаторів, методологічні рекомендації та анкетні питання для збору даних.

Основний набір складається з 4 груп індикаторів:

- інфраструктура та доступ до ІТ;
- доступ і використання ІТ домогосподарствами та індивідами;
- використання ІТ в підприємницькій діяльності;
- ІТ-сектори торгівля ІТ-товарами.

Оптимальною вважається періодичність збору даних раз на рік. Кожна група (крім четвертої) має базисний і розширений набір індикаторів нижчого пріоритету [10].

Індекс готовності є комплексним показником і базується на таких трьох компонентах:

- індекс веб-послуг, що визначає ступінь розвиненості веб-послуг з боку електронного уряду;
- індекс телекомунікаційної інфраструктури, що оцінює ступінь оснащеності громадян засобами ІКТ;
- індекс людського капіталу, що показує, наскільки високий рівень освіти у громадян і чи готові вони користуватися інформаційними послугами [24; 25] (рис. 3).

Логіка оцінки готовності світових країн до електронного уряду досить очевидна. Якщо говорити про передумови та масове використання послуг електронного уряду, то серед них можна виділити декілька. Насамперед, органи влади і споживачі послуг електронного уряду, а це населення і підприємці – повинні мати доступ до ІКТ, для чого країна повинна мати розвинену ІКТ-інфраструктуру. Далі, органи влади та органи місцевого самоврядування повинні використовувати ІКТ для надання інформації і послуг населенню й бізнесу.

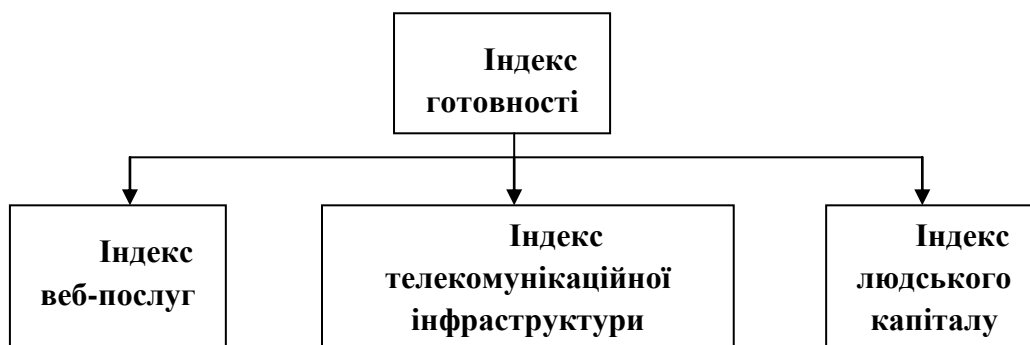


Рис. 3 Складові індексу готовності до електронного уряду

Як правило, у цей час основним каналом для цього є розвинене Інтернет-представництво органу влади в Інтернеті. Як показують статистичні дослідження, використання інфраструктури та послуг у значній мірі визначається станом людського капіталу – рівнем освіти населення, наявністю ІКТ-фахівців і т.д., так як саме рівень людського капіталу створює суб'єктивні умови для використання ІКТ. Нарешті, певні передумови для реалізації послуг електронного уряду створює розвиток у країні електронної комерції – використання ІКТ бізнесом для взаємодії з постачальниками та споживачами [25].

Отже, розглянемо більш детально кожен із індексів, з яких складається комплексний індекс показника готовності до електронного уряду.

Індекс використання веб-послуг розраховується за п'ятьма стадіями, виходячи з повноти надання сервісів через веб-інтерфейси. На рис. 4 наведені стадії надання веб-послуг.

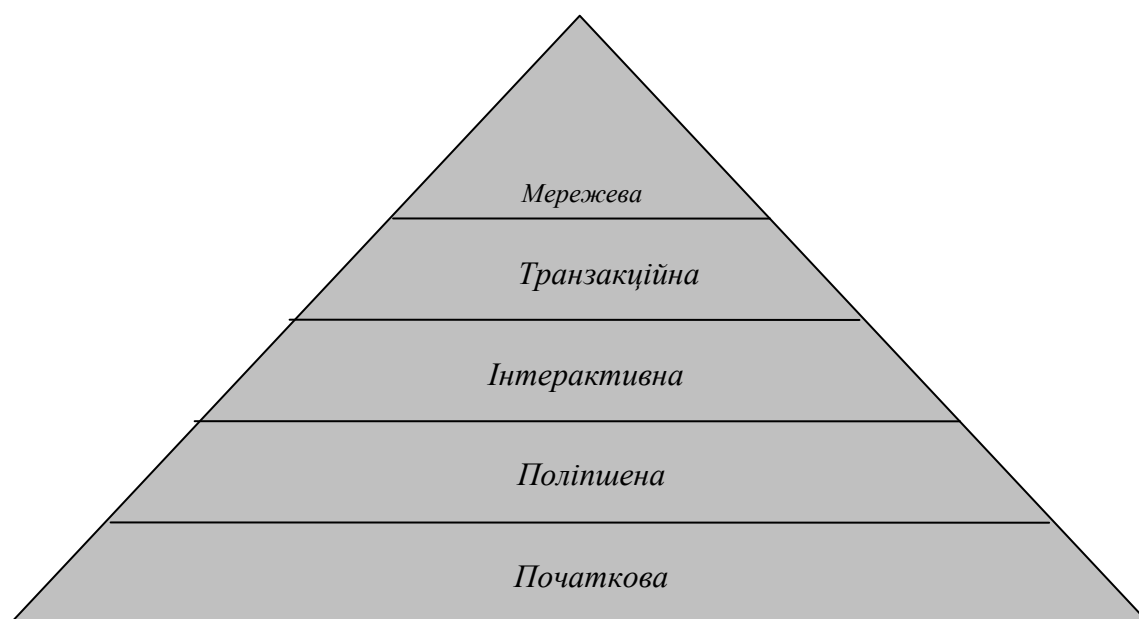


Рис. 4 Стадії надання веб-послуг

I стадія. Початкова присутність (Emerging presence). На цій стадії в веб-просторі повинна бути доступна базова інформація про уряд. Це може бути офіційний веб-сайт, де присутні посилання на міністерства й державні департаменти (охорони здоров'я, соцзабезпечення, праці, фінансів тощо), посилання на регіональні органи влади, а також доступні деякі архівні документи, переважно в статичному виді.

II стадія. Поліпшена присутність (Enhanced presence). На даній стадії через веб-інтерфейс доступні не тільки архівні, але й поточні оперативні дані про нормативні акти, розпорядження, постанови, звіти, новини, завантажені бази даних, при цьому є карта сайту й пошукові механізми. Наводиться набір документів, що розкриває політику держави на перспективу (в області розвитку інформатизації, соцзабезпечення, охорони здоров'я тощо). На даній стадії інформація як і раніше доступна в одному напрямку – від електронного уряду до громадян.

III стадія. Інтерактивна присутність (Interactive presence). На цій стадії он-лайнні сервіси набувають інтерактивності. З'являються можливості завантажувати форми для сплати податків або відновлення ліцензій, запитувати аудіо і відеоінформацію за тим чи іншим виступом і обговоренням, брати участь в онлайнних дискусіях у реальному часі. До держслужбовців можна звернутися по електронній пошті, факсу і телефону. Сайт регулярно оновлюється, користувачам видається оперативна інформація.

IV стадія. Транзакційна присутність (Transactional presence). На даній стадії реалізована двостороння взаємодія між громадянами і державою. З'являється можливість сплати податків, подачі заявок на надання ID-карт, свідоцтв про народження і паспорти, відновлення ліцензій. На цій стадії громадяни одержують можливість сплатити штрафи за порушення правил дорожнього руху і поштові перекази. Вони можуть брати участь у торгах, використовуючи захищені канали зв'язку.

V стадія. Мережева присутність (Connected presence). Для цієї стадії характерна інтеграція взаємодії на рівнях G2G, G2C і C2G. Уряд сприяє залученню громадян до процесу прийняття рішень і двосторонньому відкритому діалогу на базі інтерактивних сервісів, таких як заповнення веб-анкет, онлайнних обговорень і т.п. Ця стадія – самий складний рівень мережних ініціатив електронного уряду, який в свою чергу поділяється на:

- горизонтальні підключення (серед урядових закладів);
- вертикальні підключення (ЦОВВ – орган влади регіонального рівня);
- підключення інфраструктури (проблеми функціональної сумісності);
- підключення між органами влади та громадянами;
- підключення серед депозитаріїв спірного майна (уряд, приватний сектор, академічний установи, неурядові організації громадянського суспільства) [25].

Крім того, електронна участь і зобов'язання громадянина підтримуються і заохочуються урядом в процесі прийняття рішень.

В 2010 р. Україна посіла 62-е місце в світі за присутністю уряду у веб-просторі [25].

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (telecommunication infrastructure index) також є комплексним індексом, що розраховується на базі декількох показників:

- кількість ПК на тисячу мешканців;
- кількість інтернет-користувачів на тисячу мешканців;
- кількість телефонних ліній на тисячу мешканців;
- загальна кількість мешканців онлайн;
- кількість мобільних телефонів на тисячу мешканців;
- кількість ТВ на тисячу мешканців.

Індекс людського капіталу показує, яка кількість людей може скористатися послугами електронного уряду. По суті, це індекс освіти, що визначається кількістю грамотних людей серед мешканців старше 15 років і кількістю студентів у країні [25; 26].

В огляді ООН, використовуючи модель оцінки цифрових послуг, оцінюється 189 країн-членів ООН згідно з індексом готовності до електронного уряду (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

**Країни – лідери рейтингу “United Nations E-Government Survey 2010
Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis”**

Місце у рейтингу 2010 р.	Країни	Загальний індекс готовності	Індекс веб-послуг	Індекс телекомунікаційної інфраструктури	Індекс людського капіталу	Місце у рейтингу 2008 р.
1.	Республіка Корея	0,8785	0,3400	0,2109	0,3277	6
2.	США	0,8510	0,3184	0,2128	0,3198	4
3.	Канада	0,8448	0,3001	0,2244	0,3204	8
4.	Великобританія	0,8147	0,2634	0,2364	0,3149	10
5.	Нідерланди	0,8097	0,2310	0,2530	0,3257	5
6.	Норвегія	0,8020	0,2504	0,2254	0,3262	3
7.	Данія	0,7872	0,2288	0,2306	0,3278	2
8.	Австралія	0,7863	0,2601	0,1983	0,3278	9
9.	Іспанія	0,7516	0,2601	0,1683	0,3231	20
10.	Франція	0,7510	0,2321	0,1965	0,3225	

За даними цього огляду, середній світовий рейтинг готовності до електронного уряду становить 0.4406.

На сьогодні для моніторингу та аналізу стану розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування використовується більше двадцяти ІТ-індексів, серед яких найбільш популярними є наступні:

- індекс цифрового доступу (Digital Access Index), Міжнародний союз електров'язку (МСЕ);
- індекс цифрових можливостей (Digital Opportunity Index), розроблений Міжнародним союзом електров'язку (МСЕ) в межах Робочої групи з індикаторів інформаційного суспільства (WPIIS);
- індекс мережевої готовності (Networked Readiness Index), Всесвітній Економічний Форум;
- індекс інформаційного суспільства (Information Society Index), International Data Corporation (IDC) (аналитическая фирма, специализирующаяся на исследованиях рынка информационных технологий);
- індекс цифрового поділу (Digital Divide Index), Orbicom;
- індекс поширеності ІТ (ICT Diffusion Index), Конференція ООН з торгівлі і розвитку (UNCTAD);
- індекс розвитку ІТ (ICT Development Index), МСЕ;
- індекс готовності до електронного уряду (e-Government Readiness Index), ООН;
- індекс електронної участі (e-Participation Index), ООН [10].

МОДУЛЬ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД І УКРАЇНСЬКА СПЕЦИФІКА

Змістовий модуль 1. Організаційно-правове забезпечення та інформаційна інфраструктура електронного урядування

ТЕМА 7. Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження електронного урядування

Основні підходи та моделі побудови електронного уряду

Історично електронний уряд передував електронному урядуванню і є однією з головних складових останнього. В деяких країнах і сьогодні термінологічно не відрізняють між собою електронний уряд, електронну державу та електронне урядування.

За більш, ніж півтора десятиліття з моменту практичного впровадження технологій електронного урядування в різних країнах накопичено істотний позитивний та негативний досвід, коректне використання якого дозволяє економити ресурси, час, зменшити кількість помилок, розв'язати проблеми стандартизації, уніфікації та взаємодії національних систем електронного урядування з міжнародними.

Для більшості країн однією з головних проблем було забезпечення *взаємосумісності різнорідних* інформаційних систем, що створювались в різні роки, за різними принципами, на різних технологічних платформах тощо. Такий підхід до використання міжнародного досвіду стосується і *власного національного досвіду*, але в цьому випадку необхідно особливу увагу звертати на *особливості того чи іншого відомства та регіону*, а також на час, коли було одержано цей досвід. Проблема полягає в тому, що для високодинамічних сфер та галузей діяльності, а саме до них відносяться сфери інформатизації та розбудови інформаційного суспільства, одержаний досвід швидко втрачає своє значення [10].

Базові моделі побудови е-уряду. Електронний уряд будь-якої країни спрямований на вирішення трьох взаємопов'язаних ключових питань: забезпеченні громадян та бізнесу ефективними засобами отримання різноманітних е-сервісів; забезпечення держапарату ефективними засобами прийняття управлінських рішень та надання адміністративних послуг; організації електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу.

В залежності від пріоритетності першого чи другого напрямку формуються різні моделі електронного уряду.

1. Модель з пріоритетним забезпеченням держапарату ефективними засобами прийняття управлінських рішень та надання адміністративних послуг. На основі цієї моделі були побудовані електронні уряди США, Канади, Мексики, а також будують електронні уряди Росії, Молдови, Узбекистану.

В першій групі країн велика частка е-сервісів для населення та бізнесу почала надаватися недержавними установами та приватними структурами ще у 80-х роках минулого сторіччя. В цих країнах широко розвинута електронна комерція, державний апарат має високу технічну оснащеність, розвинуті телекомунікації.

Використання цієї моделі групою зазначених пострадянських країн виявилось недостатньо ефективне. В першу чергу, це обумовлено низьким рівнем стану технічної оснащеності органів влади, високим рівнем бюрократії та корупції, недосконалою нормативно-правовою базою, що стримує впровадження нових технологій. Україна має схожі економічні, політичні та соціальні проблеми. Наявний досвід простого копіювання моделей, методів розбудови е-урядування цих країн підтвердив його неефективність, оскільки не враховуються особливості розвитку України, її ресурсні можливості тощо. Тому побудова е-уряду за першою моделлю в Україні є ризикованою [10].

2. Модель максимального забезпечення рівня доступності до е-сервісів та контролю за владою. Така модель вважається найбільш прогресивною. За цією моделлю будувалися електронні уряди в скандинавських країнах, Японії, Південній Кореї, Сінгапурі тощо. В цих країнах досягнуто високий рівень відкритості інформації, більшість е-сервісів реалізовано через мобільні пристрої, громадяни приймають активну участь у прийнятті державних рішень. Необхідно зауважити, що перехід до цієї моделі проходив після реалізації моделі е-уряду першого типу. Головними умовами такого переходу стала висока ступінь демократизації суспільства, прозорість діяльності влади, технологічна та соціальна готовність населення брати участь в державному управлінні. Особливо важливо те, що в зазначених країнах дуже низький рівень корумпованості влади та чітко побудовані правові відносини між владою та громадянами й бізнесом [10].

3. Перехідні моделі. Не тільки Україна, але й багато індустріально розвинутих країн сьогодні не готові перейти повністю на другу модель побудови електронного уряду. Для більш стрімкого переходу до неї застосовується системна державна політика, спрямована на збалансований розвиток шляхів надання е-сервісів та інформатизацію державних органів через посилення значення організації електронної взаємодії між владою, бізнесом та громадянами. Перехід до другої моделі можливий через поступове зміщення пріоритетів на реалізацію організаційно-технічних рішень що забезпечують комфортніші умови для життєдіяльності громадян та розвитку бізнесу [10].

Аналізуючи інформацію зарубіжних порталів та відкриті джерела із статистикою відвідувань, а також відгуки користувачів на деяких владних сайтах, можна сформулювати перелік найбільш популярних у населення електронних державних послуг (рис. 5).

За переліком державних послуг немає такої чіткої відповідності між різними країнами. Деякі портали зробили наголос на економічну складову (США, Великобританія), інші – на соціальну та культурну (Бельгія, Франція, Австрія). Навіть у ЄС немає єдиного стандарту переліку державних послуг.

ЕЛЕКТРОННІ ДЕРЖАНІ ПОСЛУГИ ЗА ЄВРОПЕЙСЬКОЮ ШКАЛОЮ

12 послуг для громадян:

- Оплата податку на прибуток
- Пошук роботи
- Соціальний захист
- Повідомлення про зміну адреси
- Персональні документи
- Пошук в каталогах публічних бібліотек
- Подання документів у ВНЗ
- Реєстрація автомобілів
- Реєстрація актів громадянського стану
- Подання заяв у поліцію

- Отримання дозволу на будівництво
- Надання медичних послуг

8 послуг для бізнесу:

- Оплата податків на додану вартість
- Оплата корпоративних податків
- Реєстрація нових компаній
- Подання митних декларацій
- Передання інформації в статистичні органи
- Соціальні відрахування
- Роботодавців
- Суспільне і адміністративне

забезпечення

- Охорона навколишнього середовища

Рис.5. Перелік електронних державних послуг Євросоюзу

Архітектура електронного уряду

Кабінет Міністрів Ради Європи визначає такі елементи е-уряду:

- портал державних послуг;
- мережева інфраструктура та центри обробки даних;
- інфраструктура інтеграції та пересилання електронних повідомлень;
- інфраструктура ідентифікації та авторизації;
- стандарти та архітектура в сфері електронного уряду та інформаційні системи, що забезпечують їх функціонування;
 - системи, орієнтовані на підвищення ефективності роботи відомств: електронні архіви та управління документами, управління знаннями, національні облікові системи, реєстри, кадастри тощо;
 - електронні закупівлі;
 - інформаційні системи, створювані на національному рівні в інтересах регіональних та місцевих органів влади;
 - інформаційні системи в галузі бюджетних (публічних) послуг: освіта, охорона здоров'я, охорона правопорядку.

Перші 5 складових є *системотворюючими*, наступні 4 - *прикладними підсистемами*, їх кількість може бути більшою в залежності від розвитку е-урядування в країні. Для пострадянських країн велике значення мають специфічні складові такі, як Інформаційні системи, що забезпечують доступ до е-сервісів окремих груп населення та мешканців сільської місцевості (пункти колективного доступу до Інтернет, системи автоматизації роботи зі зверненнями громадян, електронні приймальні, системи адресної соціальної допомоги малозабезпеченим верствам населення, тощо) [10].

Таким чином, маємо наступні **основні підсистеми е-уряду:**

- єдина точка доступу до е-сервісів - портал послуг;
- телекомунікаційне середовище (мережева інфраструктура);
- підсистема міжвідомчої електронної взаємодії;
- підсистеми on-line ідентифікації та авторизації;
- сукупність загальнодержавних, регіональних та відомчих інформаційних ресурсів;
- прикладні системи, що забезпечують окремі е-сервіси та послуги [10].

При виборі архітектури (побудови) будь-яких інформаційних систем визначають такі етапи:

Етап 1. Визначити, як буде використовуватися архітектура інформаційних систем. Архітектура має розроблятися з урахуванням певної мети (реорганізація процесів, впровадження нових технологій, міграція чи інтеграція складних систем, навчання користувачів, оцінка сумісності тощо).

Етап 2. Визначити межі та масштаб архітектури. Після встановлення мети розробки архітектури необхідно визначити в загальних рисах її зміст: межі архітектури (описувані функції, організаційні одиниці, тимчасові рамки), рівень деталізації інформації. *Чинники, які слід розглянути при цьому:* діяльність тільки в межах організації чи й поза її межами (інформаційна взаємодія з іншими організаціями); сценарії виконання операцій, географічні області; прогнозований економічний ефект та ризики; прогнозована доступність та функціональність специфічних технологій у межах розглянутого проміжку часу.

Етап 3. Визначити ступінь деталізації архітектури. Залежно від цілей розробки та меж архітектури треба визначити збалансований ступінь деталізації.

Етап 4. Вибрати продукти та моделі опису архітектури. Продукти опису архітектури – це інструменти, сукупність використання яких забезпечує інтегрований погляд на опис функціонування організації. *Продуктами опису архітектури можуть бути функціональні, інформаційні та організаційні моделі [1].*

Практично всі відомі методики побудови архітектури інформаційних систем у державних організаціях поділяють на дві групи: архітектура держави (державних функцій), основою якої є цілі організації та опис процесів, необхідних для реалізації архітектури, та архітектура інформаційних систем – вся технологічна інфраструктура, потрібна для реалізації архітектури держави.

Архітектуру електронного уряду можна подати як сукупність архітектур державних функцій та інформаційних технологій держави. У сукупності архітектура державних функцій (адміністративних регламентів) та архітектура інформаційних технологій становлять основу *архітектури електронного уряду*, яка робить інформаційні технології однією з основ всієї сучасної програми модернізації держави.

При цьому до даної моделі архітектури електронного уряду необхідно додати вертикальні елементи, що використовуються на кількох рівнях. До таких елементів на державному рівні належать методики моделювання державних процесів, які стосуються таких галузей, як систематичний, стандартизований опис процесів у рамках електронного уряду в цілому і окремих складових цих процесів [16].

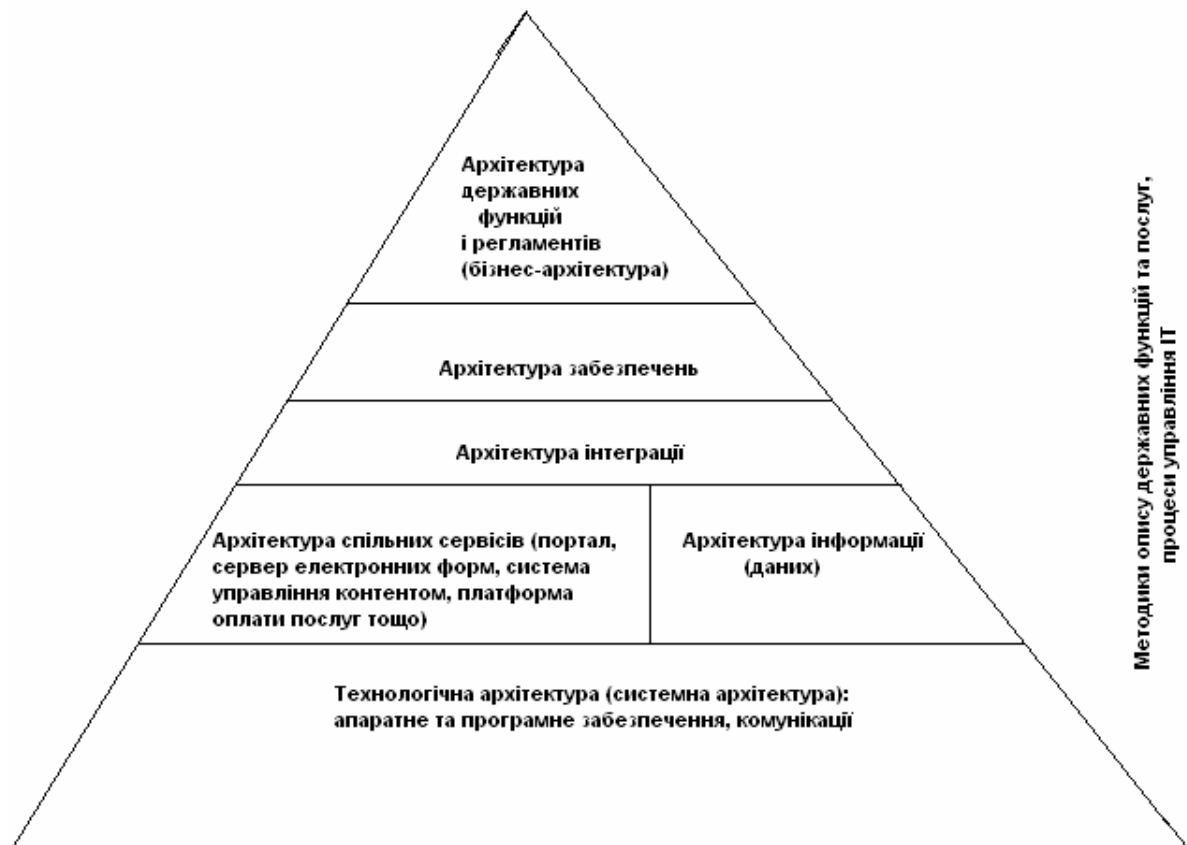


Рис. 6 Єдина федеральна архітектура [1]

Архітектура електронного уряду є цілісним поглядом на те, як функціонує держава, зокрема окремі її установи, і як інформаційно-комунікативні технології забезпечують необхідну підтримку їх функціонування. Цінність розробки та реалізації концепції архітектури для державного управління інформаційних систем полягає в можливості:

- оптимізувати процес прийняття рішень в інформаційній системі;
- поліпшити забезпечення інформаційною системою реалізації цілей та місій установ;
- мінімізувати дублювання інформаційних систем;
- зменшити неефективні витрати на інформаційну систему;
- поліпшити взаємозв'язки між процесами та системами;
- досягти економії на масштабах повторного використання певних загальних компонентів;
- забезпечити більшу сумісність та можливості інтеграції систем;
- оптимізувати процеси виконання функцій організації;

- підвищити продуктивність та ефективність роботи фахівців, задіяних у процесі проектування державних послуг та інформаційних систем;
- поліпшити керованість систем;
- підвищити керованість організацій та підтримати процеси перетворень.

Усі названі галузі архітектури електронного уряду забезпечують основу використання інформаційних технологій в організаціях. Архітектура на рівні держави або на рівні окремої установи має доповнюватися структурами управління та набором процесів, які її підтримують і забезпечують, а саме архітектурою операцій або процесами управління архітектурою та інформаційними системами [1].

Рівень процесів управління інформаційними системами складається з кількох підрівнів. Кожен підрівень існує в контексті підрівня вищого порядку. Назвемо ці підрівні в порядку розширення:

- системне управління (управління активами, змінами, конфліктами, конфігураціями, подіями, характеристиками);
- управління архітектурою (процес розробки та підтримки в актуальному стані архітектури, що включає дослідження, розробку, ревізію, затвердження, публікацію та підтримку);
- політика (правила, яких дотримується організація);
- загальні принципи керівництва і контролю за процесами впровадження та використання інформаційних систем (організаційні структури і процеси прийняття рішень, що стосуються розробки та перегляду правил, архітектурних рішень, стандартів, систем управління, моделей безпеки, загальних сервісів та сервісів інтеграції);
- маркетинг та навчання (працівники, які відповідають за планування, розробку та закупівлю інформаційних систем, розуміють відповідні компоненти архітектури і здатні будувати додатки та інфраструктуру відповідно до прийнятих стандартів архітектури інформаційних систем. Функції маркетингу повинні забезпечити пропаганду прийнятих архітектурних принципів всередині та зовні організації).

Електронний уряд – це впровадження нових методів роботи державних установ (людей, процесів та технологій, надто інтернет-технологій), які покращують доступ та передачу інформації і послуг від держави до громадян, бізнесу, працівників та інших державних інститутів, що також підвищує ефективність інформаційного обміну по вертикалі в ієрархії державної влади [16].

Розглянемо деякі аспекти електронного урядування в країнах світу

Так, основною метою *федеральної архітектури США* є забезпечення умов для спільної розробки процесів, стандартів сумісності та обміну інформацією між державними органами та організаціями. *Основні ідеї, закладені в проекті розробки федеральної архітектури США:*

1) функціональний підхід, заснований на бізнес-процесах держорганізацій (це стосується не лише інформаційних технологій);

2) загальний структурний підхід, що розглядає діяльність держави з точки зору бізнес-процесів і орієнтований на підвищення ефективності діяльності держави за рахунок міжвідомчої взаємодії;

3) державні агентства отримують новий спосіб опису, аналізу та поліпшення федерального уряду, його спроможності надавати послуги громадянам;

4) орієнтація на подолання стримуючих організаційних бар'єрів, без адміністративного нав'язування реорганізації;

5) загальна основа (framework) для поліпшення в ключових сферах: розподіл бюджету; горизонтальне та вертикальне поширення інформації; аналіз ефективності та інтеграція бюджетування з показниками ефективності; міжвідомча взаємодія; поліпшення надання послуг громадянам; електронний уряд; компонентна архітектура тощо.

Метою розробки федеральної архітектури США є забезпечення:

- загального для всіх держорганізацій розуміння принципів створення архітектур ІТ (інформаційних технологій) окремих установ;
- загальних (федерального рівня) процесів, принципів сумісності та обміну інформацією між держорганізаціями;
- взаємодії на федеральному рівні;
- спільного використання ресурсів;
- зменшення витрат на федеральному рівні та на рівні окремих міністерств і установ;
- можливості спільного використання інформації;
- створення основ процесу планування інвестицій в ІТ на федеральному рівні та на рівні окремих міністерств і установ [1].

Аналіз іноземного досвіду реалізації ініціатив з електронного урядування показує, що їх успіх базується на таких чинниках:

- чітке формулювання загального бачення та принципів ініціативи;
- визначення загальних принципів створення архітектури електронного уряду та систематичний розподіл архітектури на предметні галузі;
- затвердження на цій основі конкретного плану реалізації ініціативи, що містить терміни запровадження загальних базових компонентів, надання державних послуг в режимі он-лайн;
- прийняття на загальнодержавному рівні необхідних технічних стандартів;
- публікація методик застосування архітектури для всіх предметних областей;
- узгодження прийнятої архітектури електронного уряду з бюджетним процесом та виділення коштів на реалізацію ініціативи електронного уряду [16].

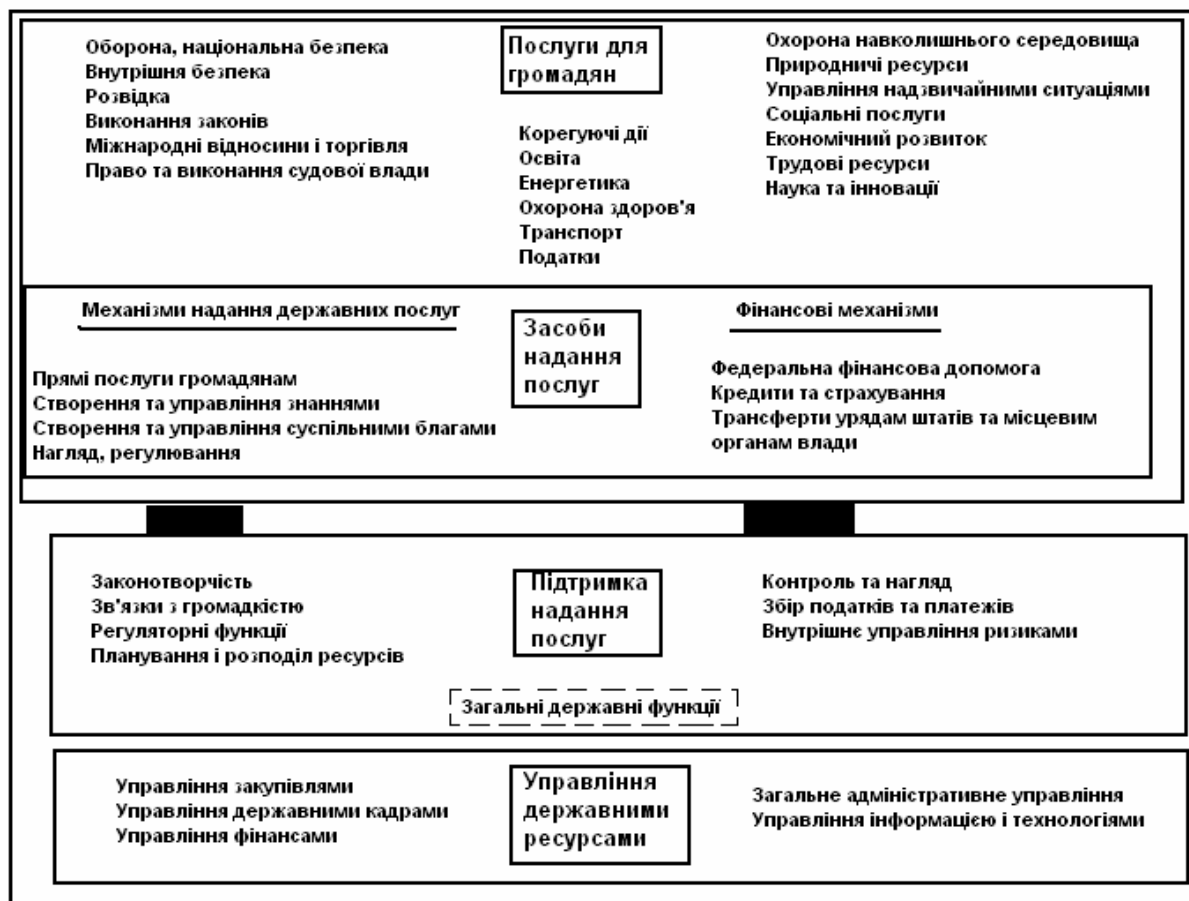


Рис.7 Модель опису архітектури електронного уряду [1].

Одним з базових принципів, що декларується в рамках *німецької ініціативи BundOnline 2005*, є децентралізована реалізація з централізованим моніторингом і забезпеченням підтримки, а також загальна оцінка ініціативи з точки зору запропонованих державою послуг. Це передбачає такі аспекти:

- централізовано спроектовані і централізовано запроваджені базові компоненти;
- централізовано спроектовані, але локально запроваджені базові (загальні) компоненти;
- стандарти та архітектура ІТ;
- локальні прикладні системи (міністерства та регіони): додатки, які використовуються окремими установами для надання конкретних послуг;
- адаптація державних процесів та регламентів;
- централізована координація та накопичення інформації [16].

Ініціатива створення *електронного уряду у Великій Британії* є фундаментальним елементом програми модернізації держави. Електронний уряд задає стратегічний напрям трансформації державного сектору, запроваджуючи бізнес-моделі, що використовують переваги новітніх технологій. *Чотири принципи електронного уряду Великої Британії:*

- відповідність державних послуг потребам громадян;
- забезпечення більшої доступності держави та її послуг;

- принцип соціальної рівності у доступі до державних послуг;
- ефективніше використання інформації [16].

В Україні у своєму розвитку *система електронного уряду* має пройти шлях від системи інформування громадян через стадію взаємодії громадян з владою у процесі спільної розробки і впровадження державної політики до надання громадянам послуг засобами Інтернету (надання довідок, реєстрація цивільно-правових актів, прийняття податкових декларацій тощо). Розвиток системи електронного уряду має відбуватися паралельно із забезпеченням суспільства засобами інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та підвищенням обізнаності громадян щодо можливостей ІКТ. *Програма “Електронна Україна” для широкого впровадження системи електронного уряду в Україні передбачає такі заходи:*

- 1) створення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади, інтегрування в нього веб-сайтів та електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади з дотриманням вимог до захисту інформації;
- 2) розроблення порядку надання органами виконавчої влади державних (адміністративних) послуг фізичним та юридичним особам через мережу Інтернет;
- 3) створення Інтернет-приймальні органів державної влади всіх рівнів;
- 4) створення та регулярне оновлення веб-сайтів місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 5) сприяння ширшому використанню програмного забезпечення з відкритим кодом для інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та системи електронного уряду;
- 6) забезпечення використання електронного цифрового підпису в органах державної влади;
- 7) створення електронної системи закупівель товарів і послуг за державні кошти;
- 8) через мережу Інтернет надавати фізичним та юридичним особам адміністративні послуги загального призначення і такі, що потребують ідентифікації суб’єктів правових відносин та забезпечення цілісності й достовірності інформації (послуги спеціального призначення);
- 9) організувати надійну, захищену інформаційну взаємодію між органами виконавчої влади.

Основні складові інформаційної системи “Електронний уряд”:

- 1) он-лайн сервіси для громадян та бізнесових структур через єдиний портал;
- 2) електронний документообіг в державних структурах;
- 3) спільна для різних урядових структур база даних, що дає змогу уникнути дублювання інформації та зайвих витрат;
- 4) закрита спеціалізована інформаційна мережа (Інтранет) для внутрішньоурядових трансакцій;
- 5) розгалужена інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура;

- 6) система криптографії та інші засоби захисту інформації (в тому числі персональних даних);
- 7) цифровий електронний підпис;
- 8) електронний ключ;
- 9) смарт-карти;
- 10) інші засоби санкціонування доступу до інформації та операцій з нею [16].

Портал є загальнодоступним державним веб-ресурсом, який забезпечує у зручній інтерактивній формі електронний діалог громадян, бізнесу та влади. Кількість послуг, що надаються в електронному вигляді через портал різна. Для оцінки розвитку е-уряду в країні важливим чинником є частка послуг, що надаються в електронному вигляді у відношенні до загальної кількості послуг. Також важливим показником є загальна кількість послуг, що надається державою. Останнім часом, країни з розвинутим е-урядом однією з пріоритетних завдань вважають зменшення їх числа [10].

Об'єднання ресурсів органів державного управління в портал створює такі переваги:

дає змогу повно й об'єктивно інформувати громадян про обсяг надання державних послуг і соціального забезпечення;

ініціює активність громадян та організує обговорення, внесення зауважень і пропозицій щодо курсу, ініціатив і програм уряду;

забезпечує прозору, постійну й оперативну взаємодію державного органу з суб'єктами господарювання, значно економлячи час і кошти учасників взаємодії;

запроваджує у практику державного управління концепцію «одного вікна» для вирішення широкого кола питань регулювання соціально-економічної діяльності (реєстрація, ліцензування, податки, субсидії тощо);

оптимізує внутрішню взаємодію державних установ при вирішенні стратегічних і оперативних завдань [16].

Майже всі портали державних послуг організовані на основі категоризації послуг, пов'язаних з такими основними галузями, як охорона здоров'я, освіта, працевлаштування, тощо, а також навколо основних цільових груп (батьки, люди з обмеженими можливостями, молодь та ін.). Більшість з них дозволяє знаходити необхідний сервіс за «життєвими епізодами» (народження дитини, одруження, отримання паспорта, смерть тощо). Наприклад на порталі держпослуг Австрії, реалізовано всього близько 200 різних життєвих епізодів [10].

На ряді порталів є *он-лайн*ві форуми, за допомогою яких громадяни можуть розміщувати питання, пропозиції, запити на послуги для специфічних груп користувачів, таких як іноземні громадяни тощо. Портал держпослуг для громадян в Данії або в Росії містить *персоніфіковану сторінку «Мій кабінет»*, де доступні персоніфіковані послуги для конкретного громадянина. В цілому ряді країн через портали держпослуг доступні всі необхідні *он-лайн*ві форми, які вимагаються від громадян для

заповнення при зверненні. Також на порталах можуть бути доступні приклади використання електронних послуг (Case Studies), необхідна довідкова та методична документація.

В Україні створення portalу адміністративних послуг активно обговорюється лише з 2010 року. При побудові національного portalу необхідно максимально використати найбільш вдалі приклади впроваджених за кордоном сервісів та функцій, а саме: **Portal державних послуг Російської Федерації**: інформативний сприятливий інтерфейс; розвинута довідкова система; відеонавчання по використанню сайту; доступ з мобільних пристроїв; завантаження необхідних додатків та програм. *Portal містить рубрики*: електронні послуги (представлені міністерства та послуги які вони надають); інформація про послуги; органи влади, їх місцезнаходження і контакти, порядок звернення; особистий кабінет; популярні послуги (дорожні штрафи, податкова звітність, загранпаспорт, оплата комунальних платежів, реєстрація); новини; інструкція користування порталом [10].

Архітектурна модель центрального урядового portalу має три рівні:

1. *Клієнтська частина* – основна точка входу урядового portalу.

2. *Програмне забезпечення проміжного прошарку* – рівень, на якому здійснюється інтеграція послуг. Ці функції виконуються урядовим шлюзом, який за допомогою програмного забезпечення інтелектуальної маршрутизації й аутентифікації підтримує функції центрального урядового portalу і дає змогу виконувати авторизовані трансакції з громадянами. Шлюз є інструментом доступу широкого кола користувачів до інформації і послуг, що надаються окремими державними установами, а також приватним сектором і громадськими організаціями. Він також забезпечує трансакції між різними відомствами самого уряду і зовнішніми порталами.

3. *Серверна частина* – це окремі міністерства й відомства, місцеві органи влади та інші системи і процеси, залучені до надання послуг.

Урядовий портал об'єднує всі центральні, регіональні та місцеві органи державної влади та органи місцевого самоврядування і дає можливість надавати кожній фізичній та юридичній особі необхідну інформацію відповідно до потреб, інтересів, місця перебування тощо. Портал забезпечує контроль за виконанням запитів і допомагає знайти правильні шляхи розв'язання типових і складних індивідуальних проблем [16].

Основні функції Інтернет-portalу органу державного управління:

1. **Розміщення і структура одержання інформації.** Представлена на Інтернет-portalі інформація має бути повною, точною й актуальною. Для її організації зазвичай застосовують кілька методів: оголошення про відновлення, повнотекстовий пошук, ієрархічний рубрикатор.

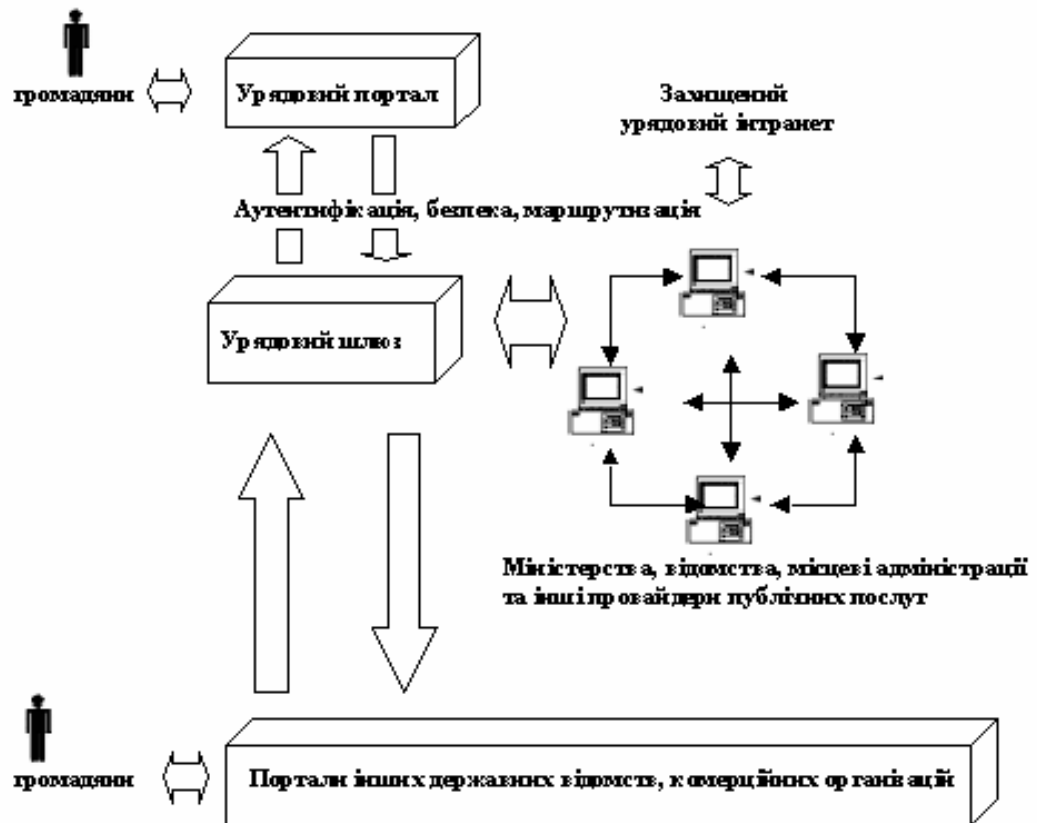


Рис.8. Архітектурна модель центрального урядового порталу

2. Взаємодія громадян та організацій з органом державної влади.

Дана функція забезпечується набором *сервісів*, які дають змогу громадянам та організаціям запитувати й одержувати через Інтернет необхідні довідки або реєструвати дозволи. Інтернет-портал також надає їм можливість передавати до органів державного управління передбачену законом звітність (податкову, статистичну).

3. Проведення органами державної влади заходів для громадян та організацій. Спеціальний блок («торговельний майданчик») Інтернет-порталу за потреби може забезпечити проведення конкурсів серед організацій і підприємств на виконання тих чи інших робіт для державних потреб. Орган державної влади публікує на своєму порталі оголошення про тендер, умови участі в ньому і набір спеціальних форм, які має заповнити претендент. Програмне забезпечення порталу допомагає зібрати заявки, що надходять, і підбити підсумки.

Структура порталу і конкретний склад інформації на ньому повинні відбивати особливості конкретного органу управління. Як мінімум портал містить:

- основні нормативні документи, що визначають функції і порядок роботи установи;
- документи або посилання на документи керівних установ;

- вичерпну інформацію про розташування, розклад роботи відповідальних осіб установи; актуальні матеріали, що публікує установа відповідно до своїх функцій;

- новини щодо роботи установи; тематично пов'язані новини;
- рекомендації фізичним чи юридичним особам щодо вирішення їхніх типових проблем (рекомендується зібрати їх у типові «сценарії»);

- пошук по розділах.

Телекомунікаційне середовище (мережева інфраструктура) е-уряду
Забезпечує такі сервіси, як:

- транспорт, такий як VPN-мережа, побудована поверх звичайних телекомунікаційних;

- доступ до каталогів і довідників, включаючи адресні книги;
- сервіси пересилання повідомлень (WWW, FTP, e-mail та ін.);
- доступ до необхідних документів, баз даних, сервіс додатків;
- доступ в Інтернет;
- мережеві сервіси;
- пошукові інструменти [10].

Однією з найважливіших організаційно-технічних задач забезпечення надання державних послуг є організація **електронної взаємодії відомчих реєстрів, класифікаторів та баз даних** [10].

Електронна ідентифікація та авторизація включає:

- сертифікат, який використовується для аутентифікації, що гарантує однозначну ідентифікацію громадянина в процесі виконання он-лайнних транзакцій;

- сертифікат цифрового підпису, який використовується в процесі постановки цифрового підпису на документах, що гарантує їх цілісність і факт того, що він був підписаний саме цією особою.

Зазначені сертифікати можуть бути розміщені на різних носіях.

Основним завданням такої інфраструктури є перевірка стану та валідності (правочинності) цифрових сертифікатів громадян і юридичних осіб в процесі отримання електронних державних послуг [10].

Для електронної ідентифікації та авторизації у західних країнах використовують електронні ідентифікаційні карти, електронний цифровий підпис, унікальні персональні номери, електронні паспорти.

В Україні на сьогодні відсутня загально визнана система електронної ідентифікації, і це є наслідком неузгодженості, хто буде керувати електронною ідентифікацією громадян - Мінюст або МВС. Більш реальним у найближчий час є вирішення питань електронної ідентифікації та авторизації громадян та юридичних осіб через використання електронного цифрового підпису, за прикладом Великобританії, Франції, Австрії та інших європейських країн [10].

До прикладних систем, що забезпечують окремі е-сервіси та послуги е-уряду [10]:

- системи пересилання електронних документів і поштових повідомлень

між громадянами, бізнесом та органами влади;

- системи електронних платежів;
- інформаційно-аналітичні системи забезпечення прийняття рішень;
- електронні архіви та управління документами;
- електронна пошта;
- національні облікові системи (реєстри, кадастри та ін.);
- інформаційні системи для регіональних і місцевих органів влади.

Впровадження елементів електронного урядування в Україні

Впровадження елементів електронного урядування на загальнодержавному рівні почалося у 2008 - 2009 рр. Серед найбільш вагомих результатів необхідно відмітити:

- схвалення у грудні 2010 р. Кабінетом Міністрів України Концепції розвитку електронного урядування в Україні дало поштовх для нових ініціатив щодо побудови елементів інфраструктури е-уряду;
- схвалення Кабінетом Міністрів План дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» (Розпорядження КМУ від 5 квітня 2012 р. № 220);
- прийняття Верховною Радою Постанови № 6633 «Про впровадження інтегрованої електронної інформаційно-аналітичної системи «Електронний парламент» до 2017 року»;
- затвердження Верховною Радою України процедури електронних державних закупівель, (зміни до закону «Про державні закупівлі» № 8633);
- Реалізовано декілька галузевих проектів:
- подання електронної звітності суб'єктами підприємницької діяльності у Податкову адміністрацію;
- створення системи електронного декларування товарів на митниці «Електронна декларація»;
- система подання електронних заяв для вступу в вищі навчальні заклади;
- система он-лайн придбання проїзних документів на залізничному транспорті «Електронний квиток» тощо [10].

ТЕМА 8. Проблеми інтеграції інформаційного простору України у світову інформаційну спільноту

Єдиний інформаційний простір – сукупність стандартизованих технологій обміну інформацією і даними, ведення і використання інформаційних баз і банків даних, інформаційної безпеки, інформаційно-комунікаційних систем і мереж, які функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами і стандартами, які забезпечують інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їх інформаційних потреб.

Інформаційний простір України повинен відповідати ключовим принципам побудови відкритого інформаційного суспільства, викладеним у Женевській декларації: «Принципи побудови інформаційного суспільства:

глобальне завдання в новому тисячолітті», а також Туніському зобов'язанню «Другий етап Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства».

Побудова та інтеграція ЄІП України в світове інформаційне суспільство повинні будуватися на наступних основних принципах сучасної інформаційної еполітики:

- рівні можливості доступу кожного громадянина до послуг, інформації, знань;
- спрямованість на створення переваг у повсякденному житті;
- забезпечення стабільного економічного зростання держави за рахунок розвитку ІТ;
- свобода інформації, незалежність, плюралізм і різноманіття ЗМІ;
- орієнтація на міжнародні, європейські стандарти, регіональна співпраця;
- довіра та національна безпека при використанні ІКТ;
- державний контроль і регулювання інформаційного простору [13].

Єдиний інформаційний простір України включає:

1) Національні системи (Законодавча система, Комунікаційна інфраструктура, Інфраструктура цифрового підпису і документообігу, Електронний уряд);

2) Міжгалузеві системи (Електронний паспорт, Електронні ідентифікаційні картки: державні, регіональні, бізнес-вживання, Уніфіковані стандарти, Єдині реєстри);

3) Відомчі системи (Електронна податкова служба, Електронна митниця, Електронний земельний кадастр, Електронне право, Електронне голосування).

Основними національними системами ЄІП України – є системи, на яких базуються всі інші системи, міжвідомчі, галузеві, через використання уніфікованих функцій і процедур базових систем. До них відносяться: Законодавча система, Комунікаційна інфраструктура, Інфраструктура цифрового підпису і документообігу, Електронний уряд.

Будь-яка інформаційна система створюється на базі вимог чинного законодавства і затверджених технічних стандартів. Одним з головних напрямів стандартизації є інформаційно-комунікаційні технології. Це пов'язано з тим фактом, що всілякі аспекти суспільного життя повністю або значною мірою побудовані на використанні інформації в електронному вигляді. Проте, використання ІКТ породжує ряд проблем, пов'язаних з необхідністю гарантувати безперешкодне функціонування внутрішнього ринку, досягнення прийнятої координації та інформаційного обміну із зовнішніми ринками, організації відповідного доступу до інформації, забезпеченню виконання вимог безпеки, достовірності при обробці персональної інформації.

Комунікаційна інфраструктура – фундамент ЄІП України. Необхідно забезпечити стійкими каналами зв'язку: сільські населені пункти (створити суспільні пункти доступу); університети, коледжи, школи; наукові та

дослідницькі центри; громадські бібліотеки, культурні центри, музеї, поштові відділення; центри охорони здоров'я і лікарні; всі місцеві і центральні державні органи.

Важливе значення для України має мережева та інформаційна безпека. Про високий пріоритет цього питання свідчить створення Європейського агентства мережевої та інформаційної безпеки. У рамках даного агентства Україна повинна забезпечити: ширше прийняття ринком електронних підписів на основі європейських стандартів; ідентифікацію пріоритетів для кооперації на рівні ЄС з країнами СНД, Азії та Близького сходу.

Електронний уряд слід реалізувати за принципом *єдиного вікна* – заявник послуги звертається до центрального інформаційного ресурсу, і весь подальший обмін документами повинен відбуватися всередині системи без його участі.

Електронний уряд реалізується у вигляді взаємопов'язаних інтегрованих компонентів *міжгалузевих* - Електронний паспорт, Електронні ідентифікаційні картки: державні, регіональні, бізнес-вживання, Уніфіковані стандарти, Єдині реєстри і *відомчих* - Електронна податкова служба, Електронна митниця, Електронний земельний кадастр, Електронне право, Електронне голосування.

Електронний паспорт – офіційний ідентифікаційний документ, діє як документ для міжнародної подорожі, мінімізувати затримки на кордоні, формальності. На сьогодні у ряді країн існує більше 50 послуг, які використовують електронний паспорт. Зцією метою у 2005 р. всі 188 – країн-членів Міжнародної асоціації цивільної авіації погодилися випустити електронні паспорти до 1.04.2010 р. відповідно до затвердженого міжнародного стандарту для біометричних документів.

Національна ідентифікаційна картка призначена для локального застосування. Це можуть бути: електронні посвідчення водія, електронна медична картка, електронна картка страхування, електронні квитки на транспорт, системи оплати регулярних платежів тощо [13].

Упровадження ефективних відомчих інформаційних систем.

Відомчі системи Електронна податкова служба, Електронна митниця – взаємозв'язані між собою і є частиною національної системи Електронний уряд. Призначення цих систем – забезпечення ефективного функціонування внутрішнього ринку. Мають бути створені комунікаційні системи і системи обміну інформацією, які передбачені європейською програмою eFiscalis. Однією з таких системи є система міжнародного інформаційного обміну про ПДВ, що забезпечує контроль звільнення або повернення ПДВ про постачаннях товарів усередині співтовариства.

Система Електронна митниця – повинна гарантувати високу якість митного контролю, полегшити експорт-імпорт товарів, забезпечити захист фінансових інтересів держави і безпеки громадян, спростити митне законодавство і його реалізацію, поліпшити управління і операційні результати митних контролів та стимулювати їх стандартизацію.

Електронний земельний кадастр - система обліку кількості і якості земель, яка призначена для забезпечення державних органів влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, громадян необхідними відомостями про природний, господарський стан і правовий режим земель з метою раціонального використання та охорони земель, регулювання земельних стосунків, землеустрою, обґрунтування розмірів плати за землю.

Електронне право – система, що забезпечує ефективну взаємодію державних органів і громадян із судовою системою і юридичними організаціями, оперативний доступ до правової і судової інформації. Її складовою частиною є система Електронний нотаріат.

Кластер фінансових систем спрямований на розвиток фондового ринку, електронного банкінгу, національної платіжної системи.

Система національних інформаційних ресурсів – це організована за єдиною технологією сукупність національних електронних інформаційних ресурсів, необхідних для вирішення завдань соціально-економічного розвитку держави і внесених до національного реєстру електронних інформаційних ресурсів.

Реєстр ресурсів – сукупність даних, упорядкованих з метою обліку і реєстрації ресурсів. Залежно від об'єкту права власності *національні інформаційні ресурси* розділяють на державні, комунальні і приватні [13].

Для забезпечення формування системи *національних інформаційних ресурсів* необхідно вирішити наступні завдання:

- забезпечення широкого доступу до ресурсів через глобальні інформаційні мережі;
- правове врегулювання питань пов'язаних з формуванням, використанням і захистом національних інформаційних ресурсів;
- вироблення рекомендацій відносно приведення національних інформаційних ресурсів до єдиних стандартів на базі новітніх інформаційних технологій, міжнародних стандартів, уніфікованої системи класифікації і кодування інформації;
- створення ефективних національних пошукових, геоінформаційних і навігаційних систем тощо.

Побудова електронного уряду України передбачає побудову *єдиного електронного реєстру громадян*.

Фінансові інформаційні системи

Кластер фінансових систем спрямований на *розвиток фондового ринку, електронного банкінгу, національної платіжної системи*.

Одним з пріоритетних напрямків слід рахувати *розвиток фондового ринку України*. У рамках цього завдання потрібне створення сучасної автоматизованої інформаційної системи національної депозитної системи України, здатної забезпечити обслуговування операцій з цінними паперами в умовах інтеграції та глобалізації ринків цінних паперів, як на національному, так і на міжнародному рівні.

Розвиток сучасного *електронного банкінгу* повністю будується на вживанні спеціалізованих інформаційних технологій і головним недоліком банківських інформаційних систем є неповний рівень інформаційних сервісів, що призводить до неможливості надання повного переліку і високої якості послуг банківського обслуговування.

Національна платіжна система повинна розвиватися переважно на безготівкових розрахунках шляхом упровадження сучасних технологій і форм оплати [13].

ТЕМА 9-10. Організаційно-правове забезпечення електронного урядування в Україні.

Суттєвим фактором, що значно впливає на стан справ в інформаційній сфері України взагалі, а зокрема, в е-урядуванні є те, що до цього часу *організаційне та нормативно-правове забезпечення в цій галузі залишається недосконалим*. Деякі ключові для е-уряду питання, по-перше, не вирішено на законодавчому рівні. По-друге, недосконала сама практика правозастосування: є багато випадків, коли норми законів або ігноруються, або довільно тлумачаться. По-третє, оскільки національна система права ще досі знаходиться у стані розбудови, норми законів і підзаконних актів іноді суперечать одне одному.

Незважаючи на активне використання сучасного досвіду інших країн у забезпеченні ефективного використання ІКТ, в Україні все ж зберігаються проблеми їх застосування для вдосконалення політико-правової системи та модернізації системи державного управління. У їх числі:

- *структурна роздробленість функцій* в державному апараті у вирішенні проблем інформатизації державного управління та *управління е-урядуванням*;
- *фрагментарність правової основи* діяльності структур е-уряду і складнощі випереджального розвитку законодавства;
- *слабий зв'язок спеціальних уповноважених структур* в галузі організаційного забезпечення різних важливіших проектів модернізації. У першу чергу - це *розрив взаємодії структур, задіяних в е-урядуванні з тими, що відповідають за проведення адміністративної реформи*;
- *відсутність єдиної концептуальної платформи е-урядування* для центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, кожне відомство має свій підхід до вирішення цих проблем, відсутні загальні правила інформаційної взаємодії;
- *недостатнє організаційно-правове забезпечення процесів відбору та розповсюдження кращих практик е-урядування*, створених за рахунок бюджетних коштів.

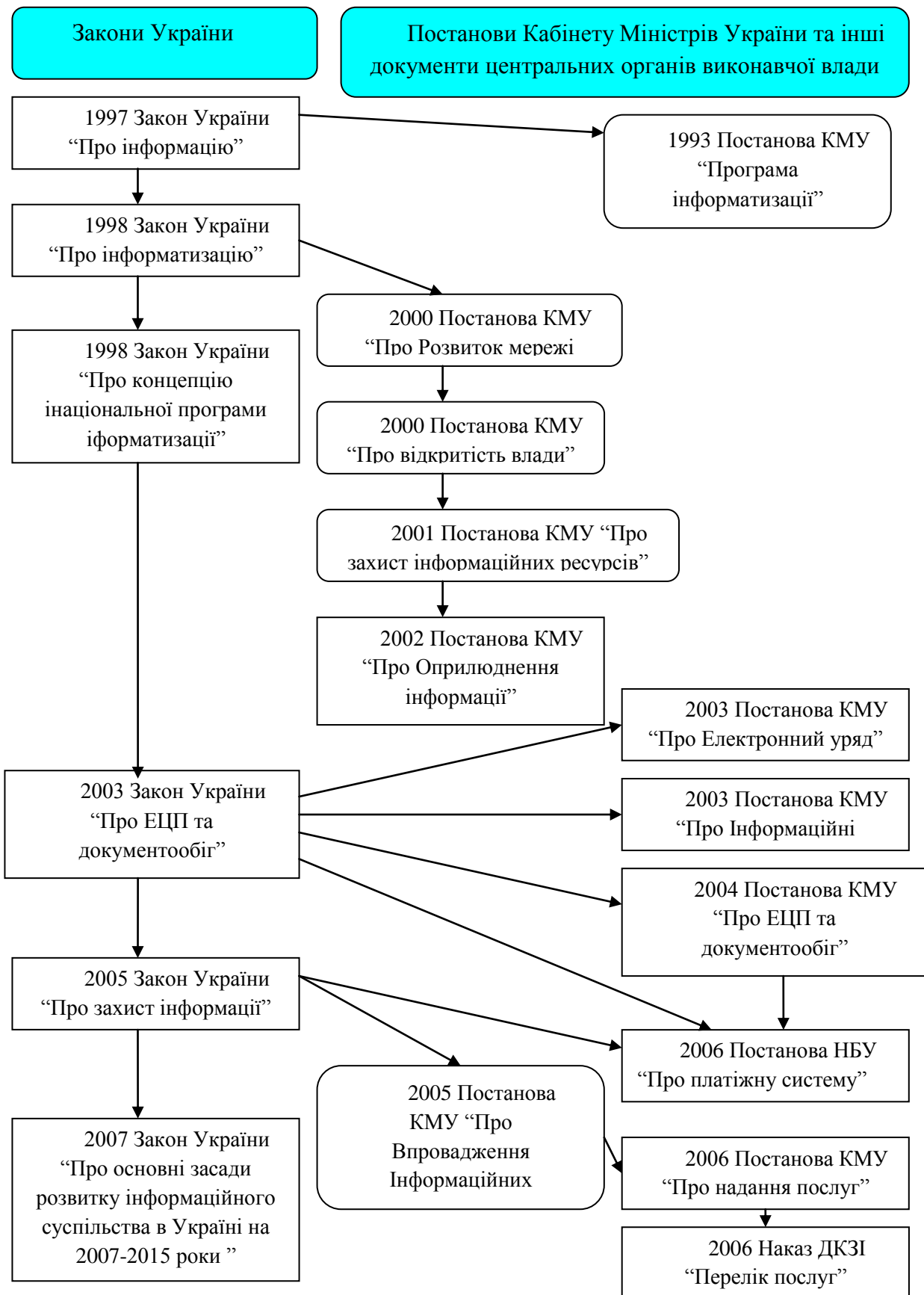


Рис. 9. Правове забезпечення електронного урядування в Україні

Законодавче забезпечення процесів електронного урядування є одним з основних на шляху успішного впровадження елементів цієї системи. В Україні розроблена широка законодавча база у сфері інформації та інформатизації. Сучасне законодавство України, що регулює суспільні відносини, які безпосередньо пов'язані із впровадженням та використанням технологій електронного урядування нараховує кілька десятків нормативно-правових актів.

Кабінетом Міністрів були визначені основні напрями розвитку нормативно-правової бази в сфері інформатизації: врегулювання питань впровадження електронних документів та електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, захисту персональних даних, формування та розвитку системи національних інформаційних ресурсів, розвитку телекомунікацій, захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних, впровадження державних стандартів у сфері інформатизації, запровадження технологій електронного урядування [9].

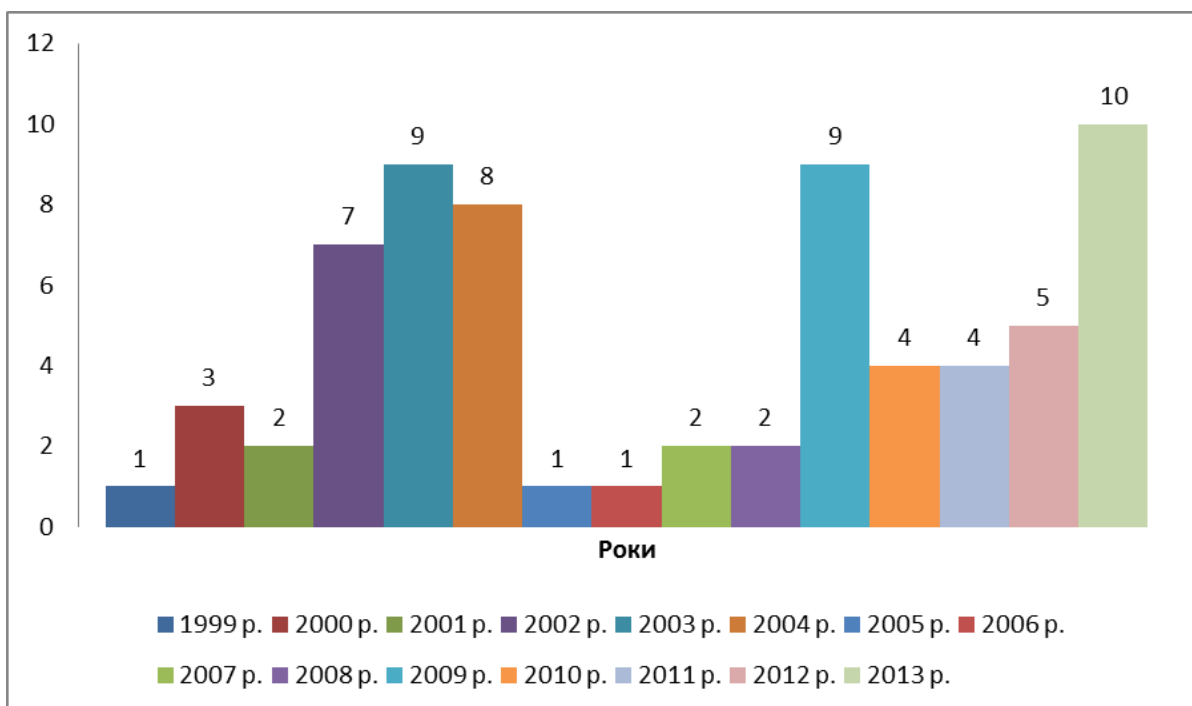


Рис. 10. Кількість прийнятих Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України базових нормативно-правових актів (в ІТ-сфері) []

Основні нормативно-правові акти

Закон України „Про інформацію” від 30.10.97 Метою і завданням Закону є встановлення загальних правових основ одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплення права особи на інформацію в усіх сферах суспільного і державного життя України, а також системи інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин, і регулює доступ до інформації та за безпечує її охорону, захищає особу та

суспільство від неправдивої інформації. Сферою дії Закону є інформаційні відносини які виникають у всіх сферах життя та діяльності суспільства і держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації.

Закон встановлює основні принципи інформаційних відносин до яких відносяться гарантованість права на інформацію; відкритість; доступність інформації та свобода її обміну; об'єктивність, вірогідність інформації; повнота і точність інформації; законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації. Законом визначаються суб'єкти (громадяни України, юридичні особи держави) та об'єкти (документована або публічно оголошена інформація про події та явища в галузі політики, економіки, культури, охорони здоров'я та в інших сферах) відносин [9].

Як підсумок спільної роботи органів виконавчої влади, народних депутатів, великої кількості вчених, фахівців, Національна програма інформатизації була розглянута Верховною Радою України і в 1998 р. були прийняті закони України **“Про національну програму інформатизації”** і **“Про концепцію національної програми інформатизації”**. Вони визначають стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення. Концепцією визначено, що державна політика інформатизації повинна спрямовуватися на всебічну демократизацію процесів створення та споживання інформації, загальнодоступність інформаційних ресурсів та послуг, захист прав особи від інформаційного вторгнення тощо.

Однією із істотних умов впровадження технологій електронного урядування є наявність електронних інформаційних ресурсів (ІР). Кабінет Міністрів України затвердив **концепцію формування системи національних електронних інформаційних ресурсів.**

В 2000 р. Президент України видав указ **“Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні”**. Цим указом встановлено, що розвиток національної складової інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів є одним з пріоритетних напрямів державної політики у сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва.

Наступним стимулюючим актом щодо впровадження технологій електронного урядування є указ Президента України **“Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади”**, якій зобов'язав ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування веб-сторінок та оперативного розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм,

планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації.

Кабінетом Міністрів України у 2002 р. було затверджено **постанову “Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”**, згідно з якою передбачено розміщення і періодичне оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади відомчої інформації на власних веб-сайтах та створення єдиного урядового веб-порталу, визначено склад та вимоги до інформації, яка підлягає оприлюдненню. Також передбачено, яка інформація повинна бути розміщена на веб-сайті органу виконавчої влади [13].

Постанова КМУ “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”. Цією постановою в якості одного з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства визначено надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи електронний уряд, яка повинна забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг” (від 22 травня 2003 року) та Закон України „Про електронний цифровий підпис” (від 22 травня 2003 року). Законами встановлюються основні організаційно-правові засади електронного документообігу, використання електронних документів, визначається правовий статус електронного цифрового підпису та регулюються відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. Мета законів полягає у наданні електронним документам юридичної сили рівної паперовим. При цьому електронний цифровий підпис є тим інструментом, що дозволяє створити правові основи для електронного документообігу [13].

Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг”. Відповідно до закону Електронний документ - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Кабінет Міністрів України приділяє увагу щодо заходів для забезпечення впровадження технологій електронного документообігу. Один із основних нормативно-правових документів з цих питань є **“Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади”**. Цей документ встановлює загальні правила документування в

органах виконавчої влади управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення або одержання до відправлення чи передачі до архіву органу виконавчої влади [13].

Закон України „Про електронний цифровий підпис” визначає поняття і порядок застосування електронного цифрового підпису. Електронний цифровий підпис - вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Усі інші дії з електронними документами виконуються в органі виконавчої влади згідно з вимогами до дій з документами на папері, передбаченими інструкцією з діловодства цього органу. Дія документу поширюється на всі електронні документи, що створюються або одержуються органом виконавчої влади. До нормативно-правових документів, які регламентують діяльність в цій сфері, відносяться також **постанови КМУ „Порядок засвідчення наявності електронного документу (електронних даних) на певний момент часу”, „Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності”**.

У 2005 р. відбулися парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації яких були затверджені постановою Верховної Ради України. В рекомендаціях особливо підкреслювалось про необхідність вдосконалення законодавства в частині надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг з використанням інтернету, а також рекомендувалось КМУ розробити заходи щодо впровадження механізмів надання таких послуг. За наслідками парламентських слухань було прийнято указ **Президента України „Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій”**. Відповідно до цього указу Кабінет Міністрів повинен був забезпечити:

- організацію роботи з надання юридичним і фізичним особам адміністративних послуг на основі використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд»;

- спрощення порядку реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності, які діють у інформаційній сфері, подання ними звітності про свою діяльність, створення умов для митного оформлення товарів, впровадження системи приймання та видачі відповідних документів із використанням глобальної інформаційної мережі Інтернет та електронного цифрового підпису.

Правовою основою подальшого вдосконалення концепції національної політики щодо впровадження ІКТ у всі сфери суспільних відносин став закон України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки”, який прийнято з метою вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами передбачено, зокрема:

– впровадження механізмів надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет, передбачивши відповідні зміни в законодавстві;

– визначити статус і перелік обов’язкових електронних послуг, які повинні надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам, забезпечити реалізацію принципу єдиної точки доступу (єдиного вікна);

– вжити додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням ІКТ зокрема особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації;

– прискорити впровадження ІКТ в аграрному секторі економіки України, передбачивши надання широкої номенклатури електронних послуг населенню сільської місцевості;

– сприяння демократичним перетворенням у суспільстві шляхом забезпечення доступу населення до інформаційних ресурсів і систем надання інформаційних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування із застосуванням мережі Інтернет, зокрема шляхом оприлюднення проектів відповідних нормативно-правових актів, впровадження нових форм взаємодії з громадськістю з використанням ІКТ стосовно опитувань, консультацій, громадських експертиз тощо [13].

Цим законом було передбачено основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства: 1) прискорення розробки і впровадження новітніх конкурентоспроможних ІКТ в усі сфери суспільного життя, зокрема в економіку України і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування; 2) забезпечення комп’ютерної та інформаційної грамотності населення, насамперед шляхом створення освіти, орієнтованої на використання новітніх ІКТ у формуванні всебічно розвиненої особистості; 3) розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою; 4) державна підтримка нових «електронних» секторів економіки (торгівлі, надання фінансових і банківських послуг тощо); 5) створення загальнодержавних інформаційних систем, насамперед у сферах охорони здоров’я, освіти, науки, охорони довкілля, культури; 6) збереження культурної спадщини України шляхом її електронного документування; 7) державна підтримка використання новітніх ІКТ засобами масової інформації; 8) використання ІКТ для вдосконалення державного управління, відносин

між державою і громадянами, встановлення електронної взаємодії між органами державної влади та місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами; 9) досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних та місцевих ініціатив; 10) захист інформаційних прав громадян, насамперед щодо доступності інформації, захисту інформації про особу, підтримки демократичних інститутів та мінімізації ризику «інформаційної нерівності»; 11) вдосконалення законодавства; 12) покращення стану інформаційної безпеки в умовах використання новітніх ІКТ.

Концепція адміністративної реформи в Україні передбачала необхідність законодавчо унормувати порядок надання органами виконавчої влади державно-управлінських послуг. Розпорядженням КМУ в 2006 р. схвалено **“Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади”**, а наступними розпорядженнями КМУ затверджено план заходів щодо реалізації концепції. Концепцією визначено критерії оцінки якості адміністративних (державних) послуг, які повинні слугувати взірцем для електронних адміністративних послуг.

На виконання концепції наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України в 2003 р. затверджено **“Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи електронний уряд”**. Перелік має чотири основних розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти [13].

У 2012 р. був прийнятий Закон України **“Про адміністративні послуги”**, яким закладені основи та визначені правила функціонування сфери адміністративних послуг, розбудови центрів адміністративних послуг та Єдиного порталу адміністративних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» розроблено з метою створення доступних та зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг.

Завданнями Закону є визначення основних засад діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, прав і обов'язків фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг.

І серед завдань є наступні:

- функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг шляхом використання засобів телекомунікації під час надання адміністративних послуг.

Згідно із Законом Єдиний портал має стати офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Розміщення інформації на порталі здійснюватиметься Міністерством економічного

розвитку і торгівлі України на підставі отриманих від суб'єктів надання адміністративних послуг відомостей та/або посадовими особами державних органів, органів місцевого самоврядування, яким надано відповідні права доступу до Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечувати:

- доступ до інформації про адміністративні послуги, що надаються суб'єктам звернення;
- доступ до інформації про центри та суб'єктів надання адміністративних послуг;
- пошук за ключовими словами в полях опису адміністративної послуги;
- класифікацію та пошук послуг за життєвими ситуаціями та категоріями;
- завантаження суб'єктами звернення електронних форм заяв та інших документів, які необхідно заповнювати та подавати для одержання адміністративної послуги;
- подання он-лайн заяви на одержання адміністративної послуги;
- внесення встановленої плати за надання адміністративної послуги з використанням електронних платіжних систем;
- відстеження етапів проходження документів щодо надання адміністративної послуги;
- відстеження статистики відвідувань;
- захист даних (у тому числі персональних даних суб'єктів звернення) від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування шляхом упровадження організаційних та технічних заходів, засобів і методів технічного захисту інформації;
- розмежування та контроль доступу до інформації, яка знаходиться на порталі, згідно з повноваженнями користувачів;
- реєстрацію подій що відбуваються на порталі і стосуються його безпеки;
- представлення структури інформаційних ресурсів та україномовних інтерфейсів, зрозумілих для користувачів.

На виконання вимог цього Закону Мінекономрозвитку створено пілотну версію Єдиного державного порталу адміністративних послуг, розміщену в Інтернет за адресою: <http://poslugy.gov.ua>.

Постановою Кабінету Міністрів України від 03 січня 2013р. № 13 «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» було затверджено Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а ще раніше, 5 листопада 2012 р., Постановою Кабінету Міністрів України № 1274 було затверджено положення «Про Реєстр адміністративних послуг» [31].

Також прийнятий **Закон України «Про захист персональних даних»** та **Закон України «Про доступ до публічної інформації»**.

Аналіз чинних законодавчих і нормативно-правових актів у сфері впровадження електронного урядування дозволив зробити наступні висновки:

- нормативно-правова база в сфері розвитку ефективного електронного урядування є неповною та полишена практичних механізмів впровадження;

- обов'язковою умовою забезпечення якісного урядування та подальшого розвитку демократії в Україні є запровадження правових процедур та практик залучення громадськості до ухвалення публічно-правових рішень на рівні органів державної влади і місцевого самоврядування в сфері розвитку електронного урядування;

- механізми участі громадськості в ухваленні публічно-правових рішень, зокрема у підготовці проектів нормативно-правових актів усіх рівнів у сфері розвитку електронного урядування та надання адміністративних послуг, є недостатніми;

- попри наявність окремих законодавчо визначених процедур участі громадськості у формуванні та реалізації політики розвитку ІКТ, в органах державної влади відсутня практика належного застосування таких процедур;

- органи місцевого самоврядування мають посилити свою роль у

- формуванні цілісної політики запровадження інструментів електронного урядування на рівні громад;

- органи влади різних рівнів не достатньо приділяють увагу забезпечення доступу до інформаційних ресурсів, особливо для соціально вразливих верств населення, посилюючи «інформаційну дискримінацію» [31].

Організаційний механізм управління запровадженням е-урядування в Україні ще знаходиться у стадії становлення. В результаті проведення адміністративної реформи 2010-2011 рр. розпочався новий етап модернізації системи державного управління. **Законом України «Про центральні органи виконавчої влади» (17.03.2011 р. №3166-VI)** в структурі виконавчої влади виділено 5 груп центральних органів виконавчої влади: міністерство, агентство, службу, інспекцію та центральний орган виконавчої влади зі спеціальним статусом.

Указами Президента України було затверджено положення всіх центральних органів виконавчої влади, в деяких з яких знайшли відображення певні **функції управління процесами запровадження е-урядування**. Функції, органів виконавчої влади, що пов'язані з е-урядуванням неявно окреслені в структурі завдань. Основною проблемою організаційного забезпечення управління е-урядуванням є відсутність єдиного координаційного центру [10].

Сучасні державні проекти з розвитку е-урядування та їх законодавче забезпечення.

Фактично розбудова майбутньої «Електронної держави Україна» відбувається сьогодні на основі низки відокремлених національних проєктів, яким можна дати умовні назви:

- 1) «Інформаційна відкритість органів державної влади», що включає проєкти: е-присутність; відкритий уряд; е-доступ до публічної інформації;
- 2) «Е-взаємодія в системі державної влади»;
- 3) «Е-послуги»;
- 4) «Е-консультації з громадськістю» із проведення е-обговорень проєктів нормативно-регуляторних актів.

- 1) «Інформаційна відкритість органів державної влади»:

Присутність. Стратегія державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (2012 р.) констатує, що зберігаються тенденції до непрозорості, закритості та забюрократизованності в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування замість налагодження ефективного діалогу з суспільством.

Загальний рівень виконання місцевими державними адміністраціями вимог Постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 р., у частині зобов'язання розміщувати на своїх офіційних веб-сторінках та оперативно оновлювати інформацію про взаємодію із громадськими радами, є низьким. Експерти звертають увагу на інформаційну закритість місцевих державних адміністрацій щодо їх співпраці із громадськими радами, що може свідчити про недостатність комунікацій або відсутність взаємодії між ними.

Забезпечення «Партнерства «Відкритий Уряд» передбачає впровадження новітніх ІКТ, налагодження діалогу між владою та громадськістю з використанням інтерактивних методів взаємодії і можливостей соціальних мереж, модернізації системи управління, підвищення прозорості, покращення доступу до інформації. Регулярний інформаційний обмін сприятиме визначенню пріоритетів соціально-економічного розвитку, накопиченню соціального капіталу, впровадженню інтерактивних проєктів на засадах партнерства. Основні принципи відкритого урядування: прозорість, відкритість, активна участь громадськості в політиці, співпраця з громадськістю, зворотній зв'язок.

Аналізуючи основні засади запровадження «Партнерства «Відкритий Уряд», можна бачити, що зазначений проєкт певним чином повторює інші національні проєкти розвитку інформаційного суспільства та е-врядування.

Е-доступ до публічної інформації. Право на доступ до публічної інформації є конституційним правом людини, яке передбачено і гарантоване ст. 34 Конституції України, а саме, право кожного на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань; право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб на свій вибір. Закон України «Про інформацію» встановлює, що кожен має право на вільне одержання, використання, поширення,

зберігання та захист інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес. Під **публічною інформацією** мається на увазі відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації. *Запитувачами публічної інформації* відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» є фізичні, юридичні особи та об'єднання громадян без статусу юридичної особи. Громадянин має право звернутися до розпорядника інформації із запитом індивідуальним або колективним незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причин подання запиту. Водночас, запит може подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Письмовий запит подається у довільній формі та повинен містити: ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст підпис і дату за умови подання письмового запиту.

З метою забезпечення безумовного виконання органами виконавчої влади Закону України «Про доступ до публічної інформації», реалізації конституційного права особи було прийнято *Указ Президента №547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» (05.05. 2011 р.) та 25.05.2011 р. постанову Кабінету Міністрів України №583 «Питання виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації»*. Зазначені документи сприяли розробці центральними органами влади та органами місцевого самоврядування національної системи доступу громадян до публічної інформації [10].

2) Проект «Е-взаємодія в системі державної влади» формує організаційну та законодавчу основу запровадження систем електронного документообігу в органах державної влади. Сьогодні питання запровадження в Україні електронного документа та електронного документообігу все більш актуалізуються, набувають значної політичної та економічної ваги у зв'язку з збільшенням застосування ІКТ у взаємовідносинах «влада-влада», «влада-громадянин», «влада-бізнес», розбудові системи електронної торгівлі тощо. Новий Цивільний кодекс (2003 р.) розширив сферу застосування електронних документів у цивільних відносинах.

Значний поштовх цивільно-правовим відносинам з використанням ІКТ надало прийняття у 2003 р. *Законів України «Про електронний документ та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис».*

Законів України «Про електронний документ та електронний документообіг» встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, його юридична сила не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. *Електронний документообіг* – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає правовий статус та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. *Електронний цифровий підпис* – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа, який за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) при виконанні певних технологічних умов та призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів.

Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади був затверджений Постановою Кабінету Міністрів України №1453 від 28.10.2004 р. Він встановлює загальні правила документування в органах виконавчої влади управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення, одержання до відправлення чи передачі до архіву органу виконавчої влади. Його дія поширюється на всі електронні документи, що створюються або одержуються органом виконавчої влади. Передбачено, що електронний документ, що надійшов на адресу органу виконавчої влади, підлягає відхиленню у разі: відсутності у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису; надходження не за адресою; зараження вірусом, негативного результату перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів. У подальшому були прийняті нормативно-правові акти, які регулювали це питання: *Порядок надсилання електронною поштою службових документів, затверджений Кабінетом Міністрів України.* Порядок визначає процедури надсилання та одержання електронною поштою електронних копій службових документів, підготовлених у паперовому вигляді, що орієнтується

на прискорення: 1) попереднього погодження проектів нормативно-правових актів; 2) доведення інформації про порядок денний засідань Кабінету Міністрів України, нарад та відповідних матеріалів; 3) оперативного доведення інформації, що передбачає вжиття невідкладних заходів, а її доставка у паперовому вигляді не може бути вчасно забезпечена поштою, телеграфом; 4) обміну інформацією між органами виконавчої влади та Секретаріатом Кабінету Міністрів України та *Положення про систему електронної взаємодії органів виконавчої влади, затверджене постановою Кабінету Міністрів України № 670 від 18.07.2012 р.* [10].

3) Проект «Е-послуги» та особливості нормативно-законодавчого забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі громадянам і бізнесу буде розглянуто у темі 14.

4) «Е-консультації з громадськістю» із проведення е-обговорень проектів нормативно-регуляторних актів. Консультації з громадськістю проводяться з метою залучення громадян до участі в управлінні державними справами, надання можливості для їх вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності, відкритості та прозорості діяльності зазначених органів. Проведення консультацій з громадськістю має сприяти налагодженню системного діалогу органів виконавчої влади з громадськістю, підвищенню якості підготовки рішень з важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням громадської думки, створенню умов для участі громадян у розробленні проектів таких рішень.

За затвердженою процедурою обговорення проектів нормативно-правових актів центральний орган виконавчої влади:

1) розміщує на власному веб-сайті відповідне інформаційне повідомлення про проведення обговорення;

2) розміщує на сайті «Громадянське суспільство і влада» проект нормативно-правового акта, інформацію про строки обговорення проекту, наслідки прийняття рішення, соціальні групи, на які впливатиме прийняте рішення; інші способи проведення консультацій (конференції, круглі столи, семінари, громадські слухання, зустрічі з громадськістю та ін.); електронну адресу і номер телефону відповідальних консультантів;

3) здійснює адміністрування пропозицій і зауважень громадськості, що надходять на сайт, розміщує їх для загального доступу;

4) розміщує на сайті «Громадянське суспільство і влада» звіт про врахування (неврахування) пропозицій та зауважень з відповідною аргументацією, здійснює його адресну розсилку громадянам та об'єднанням, які подавали пропозиції та зауваження і залишили координати для зворотнього зв'язку [10].

ТЕМА 11. Інформаційна інфраструктура електронного урядування

Функціонування електронного урядування базується на «трьох китах» - законодавстві, організаційній структурі органів влади та на інформаційно-технологічній інфраструктурі.

Система електронного уряду має забезпечити вирішення таких завдань:

- захист прав громадян на доступ до державної інформації;
- забезпечення конфіденційності та інформаційної безпеки;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення спеціальних центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання послуг;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернет та інших засобів, насамперед, за принципом «єдиного вікна»;
- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису
- забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них [10].

Виходячи з цього, загальна архітектура системи являє територіально розподілену систему, яка функціонує за єдиними правилами (регламентами) і включає такі **технологічні складові:**

- *підсистема телекомунікацій* - загальне телекомунікаційне середовище, що базується на єдиних технічних стандартах та взаємній сумісності;
- *підсистема інформаційних ресурсів органів влади у складі національного реєстру та депозитарію електронних інформаційних ресурсів, а також система державних реєстрів та кадастрів* - нерухомості (землі та об'єктів), громадян, юридичних осіб, земельного кадастру, флори та фауни та ін., до інформаційних ресурсів належить система загальнодержавних класифікаторів та довідників, у тому числі, адміністративно-територіального устрою, органів державної влади та місцевого самоврядування з їх поштовими реквізитами, адресами електронної пошти та веб-ресурсів;
- *веб-портал електронного уряду* як окрема технологічна складова та інформаційний ресурс (у складі єдиного порталу органів влади, порталу адміністративних послуг, у тому числі, з послугою приймання електронної звітності та звернень громадян-комунікацій з громадянами);

- *підсистема ведення адресного домену gov.ua та управління адресним простором UA;*
- *підсистема міжвідомчої інформаційної взаємодії (електронного документообігу) та електронного цифрового підпису органів влади;*
- *підсистема електронної цифрової ідентифікації громадян на базі електронних посвідчень та електронного цифрового підпису (персональні електронні ключі доступу громадян до системи електронного уряду);*
- *підсистема електронних розрахунків, інтегрована в портал послуг;*
- *відомчі функціональні підсистеми для виконання управлінських повноважень та обслуговування громадян і бізнесу;*
- *інформаційно-аналітичні центри підготовки та прийняття управлінських рішень (ситуаційні центри) [10].*

Інформаційний простір - сукупність інформаційної інфраструктури, інформаційних ресурсів, технологій та регламентів використання інформаційних ресурсів.

Відкритість інформаційного простору для суспільства надає можливість реалізувати узгоджені інтереси громадян, суспільства та держави на комплексній та системній основі. В сучасних умовах розвиток інформаційного простору спирається на відповідну державну інформаційну політику з побудови інформаційного суспільства.

Єдиний інформаційний простір являє собою сукупність баз і банків даних, технологій їх ведення та використання, інформаційно-телекомунікаційних систем і мереж, що функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами, що забезпечує інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їх інформаційних потреб. Іншими словами, **єдиний інформаційний простір складається з таких головних компонентів:**

- *інформаційні ресурси, що містять дані, відомості та знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації;*
- *організаційні структури, що забезпечують функціонування та розвиток єдиного інформаційного простору, зокрема, збір, обробку, зберігання, розповсюдження, пошук і передачу інформації;*
- *засоби інформаційної взаємодії громадян і організацій, що забезпечують їм доступ до інформаційних ресурсів на основі відповідних інформаційних технологій, що включають програмно-технічні засоби і організаційно-нормативні документи [10].*

Технологічну основу інформаційної інфраструктури системи електронного уряду складають: інформаційні ресурси; апаратно-програмні комплекси функціонування інформаційних ресурсів; інформаційно-телекомунікаційні системи; інформаційно-аналітичні центри [10].

Телекомунікаційна система - організаційно-технічна система, що реалізує технологію інформаційного обміну за допомогою технічних і програмних засобів шляхом передавання та приймання інформації у вигляді сигналів, знаків, звуків, зображень чи іншим чином [10].

Інформаційна система - організаційно-технічна система, що реалізує технологію обробки інформації за допомогою засобів обчислювальної техніки та програмного забезпечення [10].

Інтегрована система - сукупність двох або кількох взаємопов'язаних інформаційних та (або) телекомунікаційних систем, в якій функціонування однієї (кількох) з них залежить від результатів функціонування іншої (інших) таким чином, що цю сукупність у процесі взаємодії можна розглядати як єдину систему [10].

Телекомунікаційні мережі тобто сукупності телекомунікаційних та інформаційних систем, забезпечують взаємодію різних інформаційних систем. У свою чергу, телекомунікаційні системи за принципами побудови розподіляються на системи загального користування та спеціальні. Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування може бути будь-яка фізична або юридична особа, яка приймає правила користування та сплачує послуги [10].

Основними напрямками розвитку телекомунікаційних мереж вважаються:

- створення сучасних широкосмугових мультисервісних транспортних мереж на базі єдиних протоколів, сумісних з Інтернет-протоколами;
- розвиток широкосмугового абонентського доступу з використанням перспективних технологічних рішень, зокрема, волоконно-оптичних ліній, технологій оптичної мережі, радіотехнологій доступу, технологій надширокосмугового радіодоступу;
- прискорення розвитку телекомунікаційних мереж у сільській, гірській місцевості і депресивних регіонах з використанням найбільш ефективних технологій;
- приведення системи нумерації телекомунікаційних мереж у відповідність з європейськими стандартами;
- розвиток та оптимізація всіх елементів телекомунікаційної інфраструктури українського сегмента Інтернет (у тому числі із системою транзиту Інтернет-трафіку) з метою створення рівних умов для доступу споживачів до Інтернет та забезпечення розвитку в Україні інформаційного суспільства;
- створення технічної можливості вибору постачальників телекомунікаційних та інформаційних послуг в телекомунікаційних мережах, запровадження послуги з вибору альтернативних маршрутів та кодів мереж операторів телекомунікацій, зокрема, з урахуванням якості надання телекомунікаційних послуг;
- забезпечення доступу до послуг, що надаються інформаційно-довідковими службами та службами екстреного виклику, зокрема, системою екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112;
- створення науково-технічної та нормативно-правової бази для розширення національної багатооператорської мережі на основі мультисервісних телекомунікаційних транспортних мереж;

- прискорене запровадження радіотехнологій рухомого (мобільного) зв'язку та використання систем абонентського радіодоступу;
- участь у створенні національної супутникової системи зв'язку;
- модернізація та розвиток спеціальних телекомунікаційних мереж для задоволення потреб національної безпеки та оборони держави - мереж Державної системи урядового зв'язку, національної системи конфіденційного зв'язку, спеціальної позаміської мережі зв'язку, мереж Воєнної організації держави;
- забезпечення розвитку мереж загального користування (насамперед телефонної мережі) та мереж рухомого (мобільного) телефонного зв'язку шляхом поступового переходу до мереж наступних поколінь з конвергенцією (взаємопроникненням) інформаційних, мультимедійних, телекомунікаційних технологій та послуг тощо;
- запровадження послуги із збереження номера абонента у разі зміни телекомунікаційної мережі або оператора (провайдера) телекомунікацій. Інтернет як телекомунікаційна мережа повинна мати національні ознаки та відповідні ідентифікатори користувачів національного сегменту мережі. Важливою складовою електронного урядування є регулювання українського сегменту Інтернет, управління національним адресним простором, доступ до мобільного контенту, боротьба з кіберзлочинами тощо [10].

Географічні інформаційні системи (ГІС) в державному управлінні

Державне та муніципальне управління – це насамперед управління територіями. Найбільш загальною інформацією, яка дає змогу комплексно вирішувати економічні, політичні, соціальні та природоохоронні завдання, пов'язані з певною територією, є графічно "прив'язана" інформація. Для ефективного управління ресурсами, планування розвитку та оперативного управління всіма аспектами життя регіону або міста необхідно організувати систему збору, зберігання, обробки графічно "прив'язаної" інформації про всі об'єкти управління. Для цього, як правило, використовують *геоінформаційні технології та системи*.

Технології географічних інформаційних систем (ГІС) застосовуються вже понад тридцять років, але службовці досі використовують їх переважно для створення карт. Насправді ж ГІС може виконувати набагато більше функцій. Використовуючи ГІС для аналізу, можемо зрозуміти, чому і яким чином об'єкти взаємопов'язані, де вони розташовані. Опанувавши використання ГІС для аналізу, можна отримувати точнішу і свіжішу інформацію, а також створювати нові, раніше недоступні типи інформації. Отримання цієї інформації допоможе глибше зрозуміти ситуацію на даній території, зробити правильний вибір або краще підготуватися до майбутніх подій та умов [16].

Географічні інформаційні системи (ГІС) – це сучасна комп'ютерна технологія для картування та аналізу об'єктів реального світу, а також подій, що відбуваються в навколишньому середовищі, у нашому житті і діяльності.

Вона об'єднує традиційні операції при роботі з базами даних (запит, статистичний аналіз) з перевагами повноцінної візуалізації та географічного (просторового) аналізу, які надає карта. Це вирізняє ГІС серед інших інформаційних систем і забезпечує унікальні можливості для її застосування при вирішенні широкого спектра проблем, пов'язаних з аналізом та прогнозом явищ і подій навколишнього світу, з осмисленням і виділенням головних чинників та причин, а також їх можливих наслідків, з плануванням стратегічних рішень і наслідків поточних дій.

Будь-яка ГІС працює з базами даних двох типів – графічними та атрибутивними (тематичними). У графічних базах даних зберігається те, що зазвичай називають графічною або метричною основою, атрибутивні мають так зване навантаження мапи та додаткові дані, які належать до просторових, але не можуть бути нанесені на карту – це опис території або інформація, яка міститься у звітах [16].

На сьогодні ГІС – це багатомільйонна індустрія, в яку залучені мільйони людей, бізнесові та державні структури в усьому світі. ГІС вивчають у школах, коледжах і університетах, застосовують практично в усіх сферах людської діяльності, від аналізу глобальних проблем (перенаселення, забруднення територій, скорочення лісових угідь, природні катастрофи) до вирішення приватних (пошук найкращого маршруту руху між пунктами, підбір оптимального розташування нового офісу чи помешкання, пошук будинка за адресою, прокладка трубопроводу або ліній електропередач на місцевості, різні муніципальні завдання).

Якщо складну систему можна представити схематично, то ГІС може бути зручним інтерфейсом для доступу до інформації. Наприклад, на схемі транспортної мережі (автодороги, залізниці, трубопроводи) з допомогою ГІС користувач може вказати курсором на певний елемент і отримати інформацію про характеристики і стан відповідного об'єкта: діаметр і товщину стінок труби, ширину колії, наявність потягів на перегоні, тип покриття дороги, продуктивність свердловини, про історію створення об'єкта, інспектування та ремонту тощо. ГІС містять зручні засоби для створення і редагування таких схем і для організації зв'язку з первинними джерелами інформації. Окремим напрямом, тісно пов'язаним з ГІС, є засоби геопозиціонування (GPS), що із заданою точністю забезпечують визначення географічного розташування об'єктів.

Геоінформаційні технології дають можливість не лише планувати транспортні перевезення, а й контролювати їх. У багатьох країнах дедалі більше поширюється стеження за транспортними засобами за допомогою GPS. Це дає змогу виявити відхилення від графіка руху, вжити заходів для їх усунення, прогнозувати час доставки та інформувати замовників, а крім того – зберігати траєкторії руху транспортних засобів та аналізувати їх надалі, розглядаючи в різних масштабах часу [16].

З допомогою ГІС можна організувати ефективний доступ до великого обсягу інформації про об'єкти, що мають просторову прив'язку. Наприклад, набагато легше отримати паспорт ділянки землі, безпосередньо вказавши на неї курсором, ніж блукати в нетрях файлової системи у пошуках потрібного файлу, одного з сотень тисяч. Те саме стосується топографічних карт – як навігаційний засіб можна використовувати дрібномасштабну карту замість файлової системи. За таким принципом можуть будуватися сховища фотознімків пам'яток архітектури, паспортів будівель та багато інших архівів.

За наявності ГІС і географічної інформації можна отримати відповіді на прості запитання: хто є власником даної земельної ділянки? На якій відстані один від одного розташовані виділені об'єкти? Де розташована конкретна споруда? Приклади складніших запитів, які вимагають додаткового аналізу, – де є місце для спорудження нового будинку? Який основний тип ґрунтів під ялиновими лісами? Як вплине на рух транспорту будівництво нової дороги?

Краща поінформованість допомагає ухвалити оптимальне рішення, проте ГІС – не інструмент для видачі готових рішень, а засіб, що допомагає прискорити і підвищити ефективність процедури їх ухвалення, забезпечує відповіді на запити й аналіз просторових даних, представлення результатів аналізу наочно і зручно для сприйняття.

На урядовому порталі створено спеціальний розділ "Геоінформаційна система", який надає картографічну інформацію. У планах розробників – створення тематичних шарів, що відображатимуть соціально-економічні показники розвитку країни. ГІС-технології застосовуються і на деяких сайтах органів влади та місцевого самоврядування, наприклад Міністерства з надзвичайних ситуацій, Київської обласної держадміністрації та ін. [16].

Складові частини ГІС

Робоча ГІС містить п'ять ключових складових: апаратні засоби, програмне забезпечення, дані, виконавці і методи.

Апаратні засоби – це комп'ютер, на якому розміщена ГІС. У даний час ГІС працюють на різних типах комп'ютерних платформ, від централізованих серверів до окремих або зв'язаних мережею персональних комп'ютерів.

Програмне забезпечення. ГІС містить функції та інструменти, необхідні для зберігання, аналізу та візуалізації географічної (просторової) інформації.

Дані – важливий компонент ГІС. Дані про просторове розташування (географічні дані) і пов'язані з ними табличні дані можуть збиратися і готуватися самим користувачем або отримуватися у постачальників на комерційній чи іншій основі.

Виконавці. Широке застосування технології ГІС неможливе без людей, які працюють з програмними продуктами і розробляють плани їх використання при вирішенні реальних завдань. Користувачами ГІС можуть бути як технічні фахівці, що розробляють і підтримують систему, так і звичайні працівники (користувачі), яким ГІС допомагає вирішувати поточні щоденні справи і проблеми.

Методи. Успішність та ефективність (зокрема економічна) застосування ГІС багато в чому залежить від правильно складеного плану і правил роботи, які мають відповідати специфіці завдань кожної організації [16].

ГІС для міських служб

У сучасних умовах органи місцевого самоврядування покликані вирішувати нові проблеми, які за рівнем складності та невідкладності перевершують все, з чим їм доводилося мати справу раніше. Головною причиною цього є перерозподіл владних функцій, прав та повноважень між центральною та місцевою владами, брак ресурсів. Зростає кількість запитів і скарг від населення, юридичних осіб, громадських організацій на роботу служб, підпорядкованих міськвиконкомом, районним та обласним державним адміністраціям. На додаток до звичайних турбот про громадську безпеку, охорону здоров'я та освіту, транспорт, торгівлю і сферу послуг, будівельні та ремонтні роботи, водопостачання і каналізацію, владні структури змушені дедалі більше уваги приділяти стратегічному і тактичному плануванню розвитку територій, інфраструктури, раціональному природокористуванню та екологічній безпеці, демографічній і соціальній політиці, наданню у власність і оренду земельних ділянок, житлової площі, будівель і споруд тощо.

До потенційних споживачів ГІС-технологій можна віднести: міські органи представницької та виконавчої влади; служби, які здійснюють планування; податкові органи; правоохоронні органи та органи юстиції; архітектурно-планувальні та земельні служби; організації з експлуатації комунікацій, транспорту, будівель тощо; науково-дослідні та проектні інститути; будівельні та торгові організації; інспекції та органи контролю, соціально-технічного та технічного нагляду; іноземних партнерів та інвесторів; комерційні структури, підприємств; приватних осіб.

Органи місцевого самоврядування працюють у складних правових, економічних та політичних умовах. Успішній роботі підрозділів та підвідомчих служб виконкомів значною мірою сприятиме використання сучасних комп'ютерних технологій. Світовий досвід показує, що ефективність інтелектуальної праці фахівців органів місцевого самоврядування, а також тісно пов'язаний з нею рівень соціально-економічного розвитку міст підвищуються якнайшвидше тоді, коли вдається збирати і швидко аналізувати великі обсяги різноманітної інформації про все міське господарство, не збільшуючи витрат та чисельності службовців.

У всіх розвинених країнах, у десятках тисяч великих і малих міст світу ГІС починають відігравати ключову роль при переході муніципалітетів до ефективнішої і продуктивнішої роботи [16].

Досвід округу Вейн (штат Мічиган, США) у створенні корпоративної ГІС

Створення розгалужених корпоративних ГІС – на сьогодні загальна тенденція впровадження цієї технології у США та інших країнах. Так,

наприклад, тільки в штаті Мічіган понад 100 урядових агентств в основу своїх корпоративних ГІС поклали пропоновані ESRI програмні продукти й рішення. Заплановано, що ГІС об'єднуюватиме муніципалітети, урядові агентства штату і багато федеральних установ.

ГІС округу Вейн створюється для забезпечення розподіленого зберігання просторових і атрибутивних даних по округу, поширення й обміну ними. Надалі передбачається її об'єднання з ГІС інших округів штату, розширення до рівня регіональної ГІС, що забезпечить узгоджене планування та економічний розвиток всієї території на основі єдиної бази даних. Створення територіальної ГІС поліпшить обслуговування населення, урядових організацій і приватних компаній через надання різноманітної інформації, скоротить зайві витрати на дублювання однотипних даних, забезпечить координацію зусиль, підвищить загальну ефективність діяльності та процесу ухвалення рішень. Крім забезпечення інформацією, корпоративна ГІС допоможе стандартизувати дані, полегшить взаємодію між раніше роз'єднаними (у плані інформаційного обміну) організаціями та їх підрозділами, дасть можливість ефективно обмінюватися прикладними розробками. Могутня комплексна база даних якнайкраще забезпечить потреби різних муніципальних та регіональних служб – пожежних, земельних, транспортних, природоохоронних, лісових, архітектури й будівництва тощо.

На першому етапі уряд округу разом з керівництвом міста Детройт, що розташоване на його території, створює картографічну основу під землекористування і землеволодіння. Вже оцифровані і будуть показані на створюваній цифровій базовій карті 400 000 земельних ділянок і дорожня мережа.

Розробляються спеціальні додатки – реєстр транспортних перевезень, системи підтримки документообігу, оцінки і балансування ресурсів, управління та обслуговування дорожньої інфраструктури, інтегрована земельна інформаційна система [16].

ТЕМА 12. Упровадження систем електронного документообігу: робота з електронними документами

Ефективність роботи органів державного управління визначається трьома факторами: ефективністю взаємодії з громадянами та підприємствами, ефективністю внутрішньої роботи кожної установи та ефективністю взаємодії органів державної влади між собою. Основна функція будь-якої державної установи – прийняття управлінських рішень. При цьому необхідна інформація і самі рішення подаються у вигляді документів. Ефективне запровадження технологій електронного урядування неможливе без розгортання систем електронного документообігу.

Документ – це носій інформації або засіб закріплення інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини. Носієм документа може бути не лише папір, а й комп'ютерний диск, фото-,

кіноплівка тощо. У контексті організації роботи органів державної влади документ – це зафіксована на матеріальному носії інформація з реквізитами, що дають змогу її ідентифікувати. Незалежно від змісту документів, над ними можна проводити загальні операції: приймати і відправляти, реєструвати, передавати за призначенням, контролювати хід їх виконання, давати довідки стосовно документів тощо. Документообігом називають рух документів у державній установі з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення, тобто повний цикл життя множини документів в установі до передачі їх в архів або на знищення.

Виходячи з етапів обробки документів, можна виділити три основні інформаційні потоки (документопотоки) в органах державної влади:

1. Документопотік вхідних до установи документів (листи, угоди, рекламні об'яви, розпорядження, інструкції тощо). Більшість вхідних документів, що їх обробляють секретар, загальний відділ, канцелярія, адресована керівникові державної установи (за експертними оцінками, від 85 до 90% кореспонденції) і лише 10–15% – заступникам керівника, начальникам структурних підрозділів та конкретним виконавцям.

2. Документопотік внутрішніх документів, які створені всередині установи та курсують від одного підрозділу до іншого (накази, розпорядження, інструкції, службові записки, акти тощо).

3. Документопотік вихідних документів – інформація, яка направляється за межі установи (листи та відповіді на листи, угоди, звіти, прес-релізи тощо).

Створення документа — достатньо складний і трудомісткий процес. Навіть формування великої кількості простих типових документів може займати досить багато часу. В Україні склалася єдина технологія роботи з управлінськими документами, основні риси якої:

- контроль за документом з моменту його надходження;
- централізація контрольних функцій;
- єдині норми документообігу [16].

На відміну від методів роботи з документами в західних країнах, у вітчизняній практиці документ ставиться на контроль з моменту його надходження до органу влади. Внутрішні або вихідні документи потрапляють у поле зору контролю одразу після створення. При цьому відстежується зв'язок документів — у разі, якщо один з них з'явився на виконання рішення, прийнятого згідно з іншим. Все це дає змогу гарантовано відстежувати шлях будь-якого документа, що надійшов до органу виконавчої влади чи органу місцевого самоврядування, адже жоден зареєстрований документ не може зникнути безслідно.

Документ, що надійшов ззовні, спочатку реєструється. Це означає, що йому присвоюється унікальний реєстраційний номер, який заноситься до журналу або картотеки разом з інформацією про документ. Після цього починається рух документа, на будь-якому етапі якого через непотрібність

документ можна списати до справи, передати на архівне зберігання або знищити відповідно до прийнятих правил архівного зберігання.

На початку руху документ потрапляє до керівників, які визначають, хто, що і в який термін повинен зробити за даним документом – виносять резолюції. Їх резолюції деталізують доти, доки документ не потрапляє до виконавців. Після виконання резолюцій виконавці повертають документ разом із звітами керівникам – авторам резолюцій. Останні оцінюють результати виконання резолюцій та ухвалюють рішення про подальшу долю документа.

У результаті виконання резолюції виконавцем створюється внутрішній або вихідний документ. Проте в окремих випадках під виконанням резолюції маються на увазі активні дії службовців, наприклад, організація інспекцій за фактом заяви про порушення норм тощо. Звіт про такий захід є внутрішнім документом, що реєструється загальним відділом.

Документ, створений в органі влади, також реєструється. При цьому якщо документ призначений для внутрішнього використання, він реєструється як внутрішній, а якщо для відправки в іншу організацію або іншій особі — як вихідний. Склад реєстраційних реквізитів у внутрішніх та у вихідних документах, як правило, однаковий. Зазвичай реєстрація внутрішнього або вихідного документа відбувається після його затвердження й підписання. Завданням діловодства є доведення документа до відома всіх зацікавлених сторін, у тому числі до інших органів влади [16].

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг” визначив поняття електронного документу та електронного документообігу.

Електронний документ — документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для сприймання його змісту людиною [32].

Електронний документообіг (обіг електронних документів) - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [32].

Одними з ключових моментів є використання „обов'язкових елементів документів” та „перевірка цілісності документа”. Саме цю функцію і повинен виконувати електронно-цифровий підпис.

Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Життєвий цикл

електронного документа (Рис. 11) забезпечує система електронного документообігу.

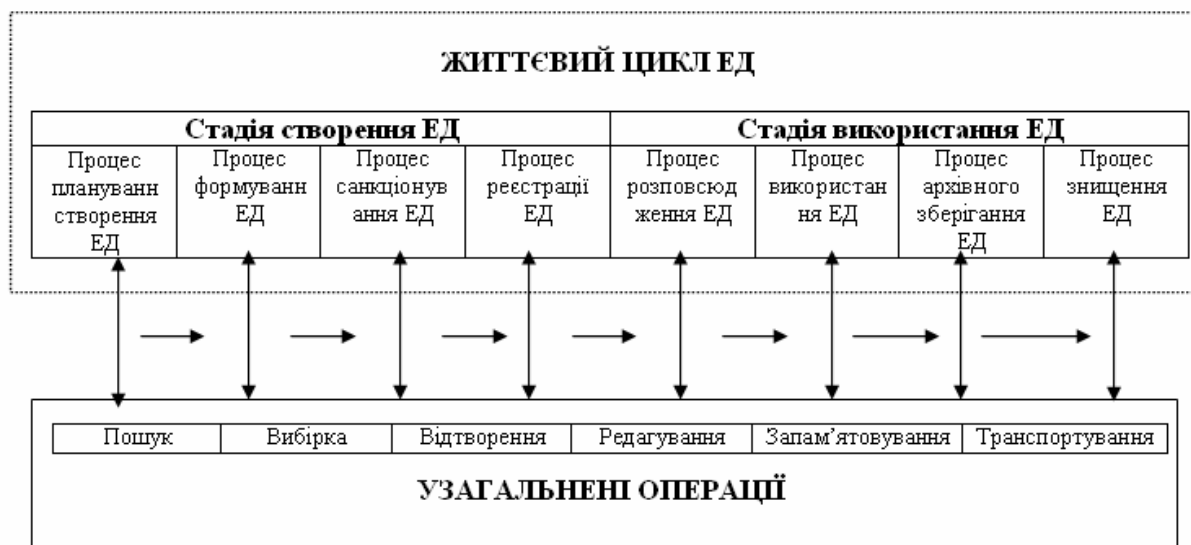


Рис. 11 Життєвий цикл електронного документа [16]

Система електронного документообігу (СЕД) - програмно-технічний комплекс, який забезпечує (підтримує) здійснення електронного обміну документами в організаційних структурах та міжвідомчу взаємодію [10].

Системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробивши працю державних службовців легшою, цікавішою і більш значущою. Інформаційні технології дають їм можливість не лише працювати над виконанням внутрішніх завдань, а й вирішувати ширший спектр державних проблем. Інформаційні технології також можуть виступати каталізатором, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень відносин з населенням.

Очікувані результати впровадження системи електронного документообігу:

- забезпечення більш ефективного керування документами за рахунок автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності організації на всіх рівнях;
- підтримка ефективного накопичення інформації, керування нею і доступу до знань. Забезпечення кадрової гнучкості за рахунок більшої формалізації діяльності кожного працівника і можливості збереження всієї передісторії його діяльності;
- усунення дублювання і багаторазового перетворення інформації;
- забезпечення чіткої авторизації доступу до управлінської інформації, внаслідок чого підвищується персональна відповідальність працівників за виконання дій винятково в межах наданих повноважень;
- протоколювання діяльності установи в цілому;

- значне спрощення і здешевлення чи повна відмова від збереження паперових документів за наявності оперативного електронного архіву тощо [16].

Переваги системи електронного документообігу:

- скорочення обсягу витрат паперу, пов'язаних з опрацюванням документів;
- використання електронних копій документів під час роботи користувачів. Підтримка версій електронного документа;
- використання шаблонів текстових атрибутів у системі;
- колективна робота під час розроблення і виконання документів;
- наочний і зручний контроль виконання встановлених доручень;
- автоматичне зняття завдань з контролю під час реєстрації документів, що скасовують їх виконання;
- підтримка завдань з циклічним періодом виконання;
- встановлення зв'язків між документами в системі тощо.

Суб'єктами електронного документообігу є автор, підписувач, адресат та посередник, які набувають передбачених законом або договором прав і обов'язків у процесі електронного документообігу.

Електронний документообіг дає змогу створити в органі влади єдиний інформаційний простір, інтегруючи в інформаційний вузол усі документальні системи. Інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами, із збереженням традицій діловодства. Основа такої інтеграції — надійне сховище документів і системи документообігу, які взаємодіють з ним, що дає можливість забезпечити оптимальний пошук і вибірку інформації при підготовці матеріалів [16].

Будь-який документ повинен бути ідентифікований певною юридичною або фізичною особою, що його створила. Для електронних документів це використання електронного цифрового підпису.

Електронний підпис - дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних [33].

Електронний цифровий підпис - вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа [33].

Також закон визначає такі поняття::

- *засіб електронного цифрового підпису* - програмний засіб, програмно-апаратний або апаратний пристрій, призначені для генерації ключів, накладення та/або перевірки електронного цифрового підпису;
- *особистий ключ* - параметр криптографічного алгоритму формування електронного цифрового підпису, доступний тільки підписувачу;

- *відкритий ключ* - параметр криптографічного алгоритму перевірки електронного цифрового підпису, доступний суб'єктам відносин у сфері використання електронного цифрового підпису;
- *засвідчення чинності відкритого ключа* - процедура формування сертифіката відкритого ключа;
- *сертифікат відкритого ключа* - документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує чинність і належність відкритого ключа підписувачу; сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача;
- *посилений сертифікат відкритого ключа (далі - посилений сертифікат ключа)* - сертифікат ключа, який відповідає вимогам закону, виданий акредитованим центром сертифікації ключів, засвідчувальним центром, центральним засвідчувальним органом;
- *акредитація* - процедура документального засвідчення компетентності центра сертифікації ключів здійснювати діяльність, пов'язану з обслуговуванням посиленних сертифікатів ключів;
- *компрометація особистого ключа* - будь-яка подія та/або дія, що призвела або може призвести до несанкціонованого використання особистого ключа;
- *блокування сертифіката ключа* - тимчасове зупинення чинності сертифіката ключа;
- *підписувач* - особа, яка на законних підставах володіє особистим ключем та від свого імені або за дорученням особи, яку вона представляє, накладає електронний цифровий підпис під час створення електронного документа;
- *послуги електронного цифрового підпису* - надання у користування засобів електронного цифрового підпису, допомога при генерації відкритих та особистих ключів, обслуговування сертифікатів ключів (формування, розповсюдження, скасування, зберігання, блокування та поновлення), надання інформації щодо чинних, скасованих і блокованих сертифікатів ключів, послуги фіксування часу, консультації та інші послуги, визначені законом;
- *надійний засіб електронного цифрового підпису* - засіб електронного цифрового підпису, що має сертифікат відповідності або позитивний експертний висновок за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації. Підтвердження відповідності та проведення державної експертизи засобів здійснюється у порядку, визначеному законодавством [33].

Національну систему електронного цифрового підпису складають:

- центри сертифікації ключів;
- акредитовані центри сертифікації ключів;
- центральний засвідчувальний орган;

- засвідчувальний центр органу виконавчої влади або іншого державного органу;
- контролюючий орган [10].

Механізм ЕЦП

Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. За правовим статусом він прирівнюється до власноручного підпису (печатки). Електронний підпис не може бути визнаний недійсним лише через те, що він має електронну форму або не ґрунтується на посиленому сертифікаті ключа. За умови правильного зберігання власником секретного (особистого) ключа його підrobка неможлива. Електронний документ також не можливо підrobити: будь-які зміни, не санкціоновано внесені в текст документу, будуть миттєво виявлені.

Особистий ключ ЕЦП формується на підставі абсолютно випадкових чисел, що генеруються датчиком випадкових чисел, а відкритий ключ обчислюється з особистого ключа ЕЦП так, щоб одержати другий з першого було неможливо.

Особистий ключ ЕЦП є унікальною послідовністю символів довжиною 264 біта, яка призначена для створення Електронного цифрового підпису в електронних документах. Працює особистий ключ тільки в парі з відкритим ключем. Особистий ключ необхідно зберігати в таємниці, адже будь-хто, хто дізнається його, зможе підrobити Електронний цифровий підпис.

Документ підписується ЕЦП за допомогою особистого ключа ЕЦП, який існує в одному екземплярі тільки у його власника. Цьому особистому ключу відповідає відкритий ключ, за допомогою якого можна перевірити відповідність ЕЦП її власнику.

Відкритий ключ ЕЦП і Сертифікат відкритого ключа використовується для перевірки ЕЦП одержуваних документів (файлів). Відкритий ключ працює тільки в парі з особистим ключем. Відкритий ключ міститься в Сертифікаті відкритого ключа, і підтверджує приналежність відкритого ключа ЕЦП певній особі. Крім самого відкритого ключа, Сертифікат відкритого ключа містить в собі персональну інформацію про його власника (ім'я, реквізити), унікальний реєстраційний номер, термін дії Сертифікату відкритого ключа. З метою забезпечення цілісності представлених у Сертифікаті даних він підписується особистим ключем Центру сертифікації ключів. Сертифікат відкритого ключа може публікуватися на сайті відповідного ЦСК відповідно до Договору про надання послуг ЕЦП [29].

При підписанні електронного документу його початковий зміст не змінюється, а додається блок даних, так званий Електронний цифровий підпис. Отримання цього блоку можна розділити на два етапи:

На першому етапі за допомогою програмного забезпечення і спеціальної математичної функції обчислюється так званий «відбиток повідомлення» (message digest).

На другому етапі відбиток документу шифрується за допомогою програмного забезпечення і особистого ключа автора.

Розшифрувати ЕЦП і одержати початковий відбиток, який відповідатиме документу, можна тільки використовуючи Сертифікат відкритого ключа автора.

Таким чином, обчислення відбитку документу захищає його від модифікації сторонніми особами після підписання, а шифрування особистим ключем автора підтверджує авторство документу.

Перевірка Електронного цифрового підпису одержаного документу проводиться декількома етапами:

1. На першому етапі адресат за допомогою програмного забезпечення Сертифікатом відкритого ключа автора розшифровує підписаний відбиток і одержує відбиток початкового документа.

2. За допомогою програмного забезпечення і спеціальної математичної функції з документу, який був одержаний, обчислюється його відбиток.

3. При перевірці ЕЦП порівнюються відбитки початкового і одержаного документів. Результат перевірки — одна з відповідей: «вірний»/«невірний».

Електронний цифровий підпис підтверджує достовірність і цілісність документа. Якщо в документ в процесі пересилки були внесені які-небудь зміни, нехай навіть зовсім незначні, то підміна виявиться. Сертифікат відкритого ключа містить персональну інформацію про власника, що дозволяє однозначно ідентифікувати автора документу [29].

Змістовий модуль 2. Електронні адміністративні послуги та інформаційна безпека в електронному урядуванні

ТЕМА 13. Інформаційно-аналітичне забезпечення електронного урядування

До електронних інформаційних ресурсів належать дані, інформація, бази даних, реєстри, кадастри у формі, придатній для обробки засобами обчислювальної техніки. Основні визначення:

- *дані* - результати вимірювань, спостережень, логічних або арифметичних операцій, придатні для обробки та зберігання в інформаційно-телекомунікаційних системах;

- *інформація* - будь-які відомості та/або дані, які мають певний зміст у контексті та можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

- *публічна інформація* - це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених Законом;

- *конфіденційна інформація* - інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їх бажанням відповідно до передбачених ними умов;

- *база даних* - сукупність пов'язаних за певними правилами даних, що використовує загальні правила створення, збереження та маніпулювання даними та призначається для обробки даних в інформаційних системах;

- *персональні дані* - дані про особу, що у сукупності є унікальними даними конкретної фізичної особи, належать цій особі та дозволяють ідентифікувати особу;

- *державний реєстр баз персональних даних* - єдина державна інформаційна система збору, накопичення та обробки відомостей про зареєстровані бази персональних даних;

- *власник бази персональних даних* - фізична або юридична особа, якій законом або за згодою суб'єкта персональних даних надано право на обробку цих даних, яка затверджує мету обробки персональних даних у цій базі даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом;

- *власник інформації* - фізична або юридична особа, якій належить право власності на інформацію [10].

Розвиток національних електронних інформаційних ресурсів - це один з головних напрямків побудови інформаційного суспільства в Україні, основа інформаційної безпеки держави та надання громадянам електронних інформаційних, адміністративних та інших послуг, забезпечення інформаційного суверенітету України.

Особливо важливе значення надається *електронним інформаційним ресурсам* як джерелу інформаційно-аналітичної підтримки процесів прийняття управлінських рішень в системі поточного та стратегічного планування. Можливість швидкого аналізу інформації для оперативного прийняття обґрунтованих рішень дає державі або регіону переваги у конкурентній боротьбі з реалізації поточних завдань і досягнення стратегічних цілей [10].

Державна політика щодо інформаційних ресурсів включає:

- стратегічне планування розвитку, використання та захисту інформаційних ресурсів;

- нормативно-правове забезпечення; поточне державне управління та організаційні заходи;

- наукове супроводження;

- ресурсне забезпечення реалізації політики, у тому числі фінансування.

Стратегія формування системи інформаційних ресурсів органів державної влади полягає в їх систематизації та інтеграції з метою забезпечення прозорості, відкритості, підвищення, оперативності та ефективності роботи органів державної влади та забезпечення широкого доступу громадян до державних ресурсів [10].

Електронні інформаційні ресурси є складовою національного інформаційного простору та інформаційної інфраструктури держави. *За територіальною ознакою інформаційні ресурси* поділяються на ресурси централізованої організації - *загальнодержавні* (наприклад, база нормативно-правових актів Верховної Ради, реєстр дозволенних в Україні лікарських засобів), *регіонального* (наприклад, обласні бази обліку податкової служби, статистики, органів соціального захисту та ін.), та *місцевого рівня* (наприклад, облік комунального майна місцевих громад). Частина електронних інформаційних ресурсів має територіально розподілену *змішану структуру* (наприклад, центральний реєстр виборців та відповідні обласні реєстри) [10].

До інформаційних ресурсів органів державної влади належать ресурси, вироблені в результаті діяльності органів державної влади, а також на їхнє замовлення і в їхніх інтересах організаціями всіх форм власності.

До таких ресурсів відносяться державні реєстри, кадастри, електронні бази даних, портали та сайти органів влади [10].

Інформаційні ресурси міністерств України, які встановлені законодавчими актами:

Міністерство юстиції: Державний реєстр нормативно-правових актів; Реєстр асоціацій та інших добровільних об'єднань органів місцевого самоврядування; Державний реєстр нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади; Державний реєстр благодійних організацій; Державний реєстр творчих спілок; Державний реєстр застав рухомого майна; Державний реєстр актів цивільного стану громадян; Державний реєстр друкованих засобів масової інформації, інформаційних агентств та розміри реєстраційних зборів; Державний реєстр торгово-промислових палат; Реєстр реєстрації символіки об'єднань громадян; Реєстр філіалів, відділень, представництв та інших структурних осередків громадських (неурядових) організацій зарубіжних держав в Україні; Реєстр адвокатських об'єднань; Реєстр засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності; Державний реєстр статутів територіальних громад; Реєстр прав власності на нерухоме майно; реєстр судових рішень та ін.

Міністерство охорони здоров'я України: Державний реєстр небезпечних факторів; Державний реєстр дезінфекційних засобів; Реєстр інфекційних хвороб; Державний реєстр осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; Державний реєстр лікарських засобів і розмірів збору за їх державну реєстрацію; Державний реєстр медичної техніки та засобів медичного призначення; Державний реєстр спеціальних харчових продуктів і висновків державної санітарно-епідеміологічної експертизи на продовольчу продукцію та ін.

Міністерство аграрної політики: Реєстр використання трансгенних сортів рослин в Україні; Державний реєстр сортів рослин, придатних для

поширення в Україні; Державний реєстр технічних засобів застосування пестицидів і агрохімікатів та ін.

Міністерство культури і туризму: Державний реєстр національного культурного надбання; Державний реєстр пам'яток історії, монументального мистецтва та археології національного значення; Державний реєстр виробників, розповсюджувачів і демонстраторів фільмів.

МНС: Державний реєстр аварійно-рятувальних служб; Державний реєстр потенційно небезпечних об'єктів; Державний реєстр страхового фонду документації.

Міністерство праці та соціальної політики: Реєстр галузевих і регіональних угод, колективних договорів; Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги; Державний реєстр громадян, які шукають роботу та безробітних.

Міністерство освіти і науки України: Реєстр вищих навчальних закладів; Державний реєстр наукових установ, яким надається підтримка держави; Державний реєстр авторського права і договорів, які стосуються права автора на твір та ін.

МВС: Державний реєстр фізичних осіб; Реєстр спеціальних засобів самооборони, заряджених речовинами, сльозоточивої та дратівної дії; Державний реєстр автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, причепів, напівпричепів та мотоколясок.

Міністерство економіки: Реєстр суб'єктів підприємницької діяльності; Реєстр промислово-фінансових груп; Державний реєстр договорів(контрактів) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземних інвесторів та ін.

Міністерство закордонних справ: Єдиний державний реєстр міжнародних організацій, членом яких є Україна; Державний реєстр виборців [10].

Інші міністерства також мають свої реєстри.

Національний реєстр - це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, обробки та зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах. До Національного реєстру включаються веб-сайти, бази даних та реєстри в електронній формі. Державний депозитарій електронних інформаційних ресурсів призначається для зберігання інформаційних ресурсів та організації їх ефективного використання та є їх державним сховищем. Державний депозитарій електронних інформаційних ресурсів створюється, як підсистема електронного архіву України [10].

ТЕМА 14. Електронні адміністративні послуги

Перехід до електронного урядування починається з представлення діяльності органів влади на офіційних владних веб-сайтах та веб-порталах у

мережі Інтернет. Це приводить до переосмислення структури і ролі державних служб. Тобто, пріоритетними стають права і потреби громадян. Державні послуги і інформація будуть надаватися в той час, у тому місці й у тому вигляді, якого потребують користувачі. Електронні державні послуги будуть відкритими, загальнодоступними, орієнтованими на користувача, інтегрованими та заснованими на принципі партнерства держави і громадянського суспільства. Як зазначають Д. Дубов та С. Дубова, електронні державно-управлінські послуги не тільки залучать тих людей, які вже підключені до Інтернету, але й тих, яких вони зможуть привести в мережу [9].

Адміністративна послуга - це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків - отримання дозволу, ліцензії, сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо [10].

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок державних коштів. При цьому важливо розмежовувати терміни «державні», «муніципальні» й «адміністративні» послуги [16].

Впровадження послуг в електронному вигляді є однією з основних ідей електронного урядування. Взагалі під **електронними послугами** слід визнавати різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи Інтернет.

Надання державно управлінських послуг громадянам передбачається через єдиний портал, або «єдине вікно» (Рис. 12).

«Єдине вікно» - організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги [10].

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Одержувач адміністративної послуги - фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається або звернулася за адміністративною послугою безпосередньо або через законного представника до адміністративного органу.

Реєстр адміністративних послуг - єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами,

місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування. До реєстру вносяться відомості про суб'єкта надання адміністративної послуги, результат її надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надається послуга, визначаються порядок, умови і розмір плати за її надання (у разі надання послуги на платній основі), стандарт послуги.

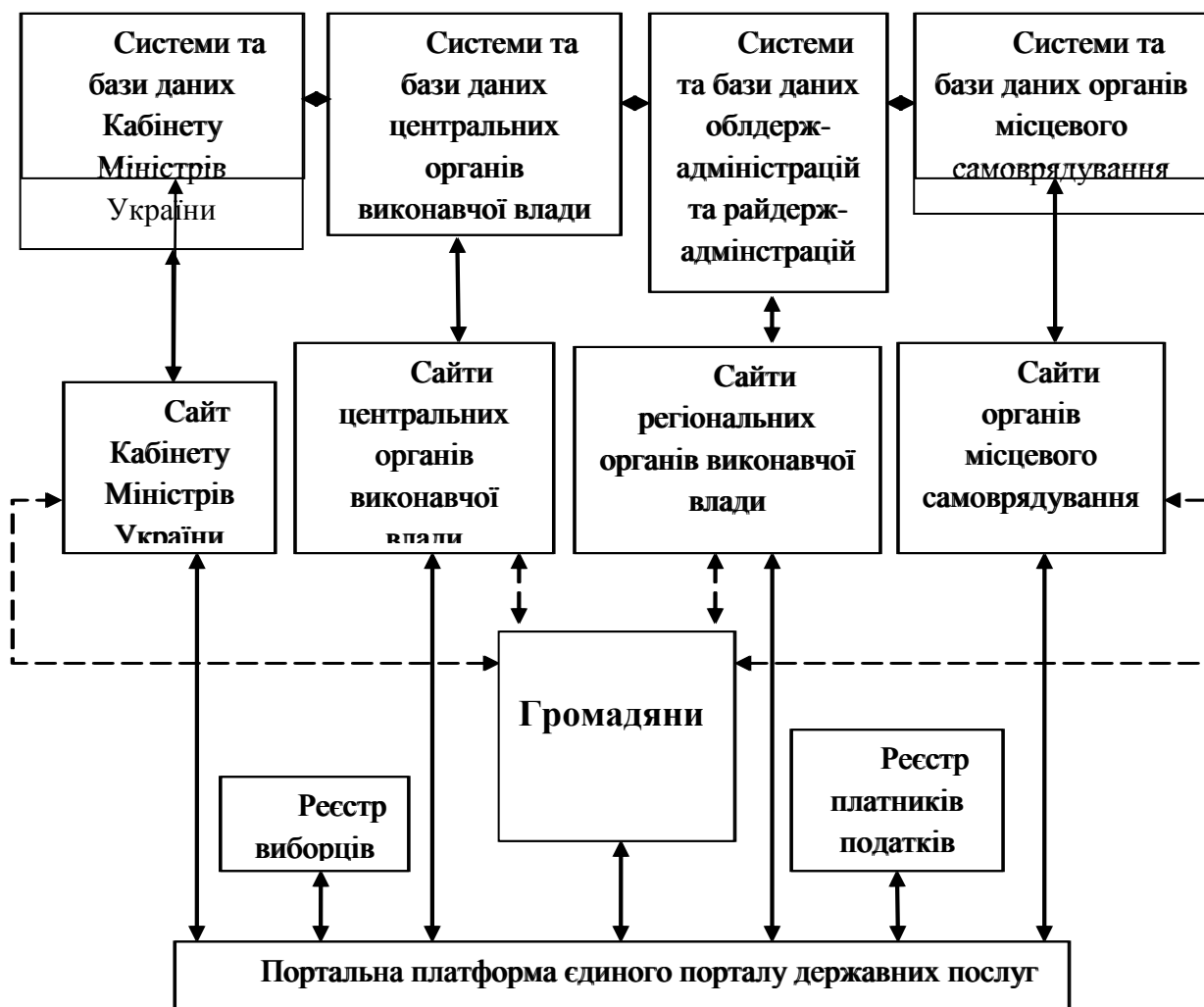


Рис. 12 Схематична модель надання органами влади громадянам державноуправлінських послуг через єдиний портал [13]

Собівартість адміністративної послуги - виражені в грошовій формі витрати (адміністративного органу, безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги. До складу собівартості адміністративної послуги входять: прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи; інші прямі витрати; непрямі витрати.

Стандарт адміністративної послуги - це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про

адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема, умови та відповідальних осіб .

Суб'єкт надання адміністративних послуг - орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги [10].

Методологічним інструментом змін у наданні державних послуг стала концепція держави як орієнтованої на споживача сервісної організації. Ідеологічною основою адміністративної реформи має стати впровадження доктрини адміністративних послуг. Визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю вимагає переосмислення ролі держави та радикальної зміни відносин між владою і громадянами. Сучасна держава не керує суспільством, а надає йому послуги. Громадяни є не прохачами у відносинах з органами публічної влади, а споживачами державних послуг.

Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, бізнесу, неурядових організацій за наданням різних державних послуг і прогнозоване їх подальше зростання зумовлюють необхідність надання державних послуг в електронній формі. Проблеми кошторису подібних кроків сьогодні актуальні, але не мають практичного сенсу, якщо не розглядати суспільної вигоди від запровадження концепції електронного уряду. При цьому реалізація кожного типу державних послуг в електронній формі має свої переваги.

Отримані переваги та економія не однакові для всіх типів державних послуг. Наприклад, надання стандартних нескладних інформаційних послуг дасть менше економії ресурсів, ніж реалізація загальних процедур обробки заяв, що надходять до державної організації, або реалізація процедур електронних державних закупівель тощо. Водночас очевидним є зменшення витрат на друк, зберігання і транспортування документів, економія часу обробки інформації, забезпечення прозорості адміністративних процедур, усунення дублювання робіт, прискорення процесів [16].

Розрізняють елементарні та композитні державні послуги. **Елементарні державні послуги** – це послуги, яких потребують громадяни, бізнес або інші установи і які реалізуються та надаються в рамках взаємодії з однією установою (наприклад, видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорту). **Композитна державна послуга** складається з кількох елементарних послуг (наприклад, надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі).

Композитні послуги тісно пов'язані з вирішенням того чи іншого життєвого епізоду чи бізнес-ситуації. Наприклад, громадянин змінює місце проживання – це життєвий епізод, який спонукає виконати ряд дій: змінити реєстрацію за місцем проживання, перереєструватися у податкових органах

тощо. Громадянин створює власну приватну фірму (бізнес-ситуація), і з цим пов'язано також цілий ланцюг дій [16].

Стандартизація форматів опису державних послуг та адміністративних процесів забезпечує суттєві переваги для органів державної влади і місцевого самоврядування та споживачів державних послуг, а саме: спрощує процеси розробки державних інформаційних систем та управління державною інформацією; забезпечує найкращу сумісність та взаємодію з іншими установами; полегшує споживачам можливість орієнтуватися та здійснювати он-лайн навігацію в наборі різноманітних державних послуг. Що структурованішою є інформація, то легше людина може її зрозуміти та використати.

З погляду державної установи, державна послуга складається з одного або кількох процесів, які можна виконати в різних державних структурах, що наділені певною відповідальністю та мають певну експертизу. При подальшій декомпозиції процес (регламент) можна розділити на підпроцеси (кроки) та операції. У виконанні одного процесу можуть брати участь кілька установ.

У діяльності будь-якої організації, у тому числі державної, виділяються три рівні процесів:

1) первинна діяльність – реалізація функцій установи, вписаних відповідними нормативними документами;

2) вторинна діяльність, спрямована на поліпшення основної функції, – інформаційні системи та технології організації;

3) діяльність, спрямована на вдосконалення функції, – розроблення стратегії й архітектури інформаційних технологій організації.

Розробка державної архітектури інформаційних технологій та стратегії розвитку інформаційних технологій державних організацій є процесами третього рівня.

Поняття «державна послуга» дуже близьке до поняття «функція». Основна відмінність полягає в тому, що послуга – це зовнішній погляд споживача на взаємодію з державою, а функція, яка є інструментом та механізмом для реалізації завдань, – внутрішній погляд держави. Механізмом реалізації функцій є **процес** виконання цієї функції, або **регламент** [16].

Здійснення функції (надання послуг) потребує виконання цілого комплексу часто пов'язаних між собою регламентів (бізнес-процесів):

$$\text{функція} = \Sigma \text{ адміністративних регламентів (процесів)}$$

Під процесом (регламентом) мається на увазі сукупність дій, якій притаманні такі атрибути:

- специфічна мета;
- дії груп людей з використанням інших об'єктів (формальні правила, інформаційні технології тощо);

- рольові функції користувачів;
- операції (кроки) та послідовність їх виконання (*workflow*) — виконання операцій у формі спільної роботи та скоординованих дій;
- відповідальність;
- законодавче забезпечення та обмеження, ступінь свободи прийняття рішення відповідальної посадової особи;
- ресурси, які потрібні та використовуються;
- вхід та вихід процесу (дані та інформація, продукти);
- потік інформації;
- дії над певними об'єктами (фізичними та абстрактними) [16].

З точки зору підтримки процесу, державні послуги можна класифікувати таким чином:

- повністю автоматизовані – державні послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

- автоматизовані частково – державні послуги, в яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина вручну;

- виконувані вручну – державні послуги, всі процеси яких не автоматизовані.

З позиції споживача (громадянина, бізнес-організації), державна установа є «чорною скринькою», яка виробляє та надає послуги. Державні організації, реалізуючи концепцію електронного урядування, переосмислюють взаємодію зі своїми клієнтами (громадянами та бізнесом), вони створюють портали як єдині точки доступу до інформації та послуг, розглядаючи можливості організації інформації та послуг відповідно до потреб споживачів, замість того щоб пояснювати їм структуру державних установ і розподіл повноважень [16].

Одним з подібних способів представлення інформації та послуг є метафора «життєвий епізод». Держава забезпечує громадянам та бізнесу єдину точку входу. При цьому громадянам не обов'язково знати внутрішню структуру держави.

Різні типи взаємодії та інформаційного обміну між громадянами, бізнесом та державою включають статичні дані (наприклад правила, закони, нормативно-правові акти), доступ до динамічних даних (наприклад запити до баз даних), запити на послуги, трансакції тощо.

Всередині архітектури електронного уряду «життєві епізоди» та «бізнес-ситуації» є точками входу до державних послуг у рамках відповідного порталу.

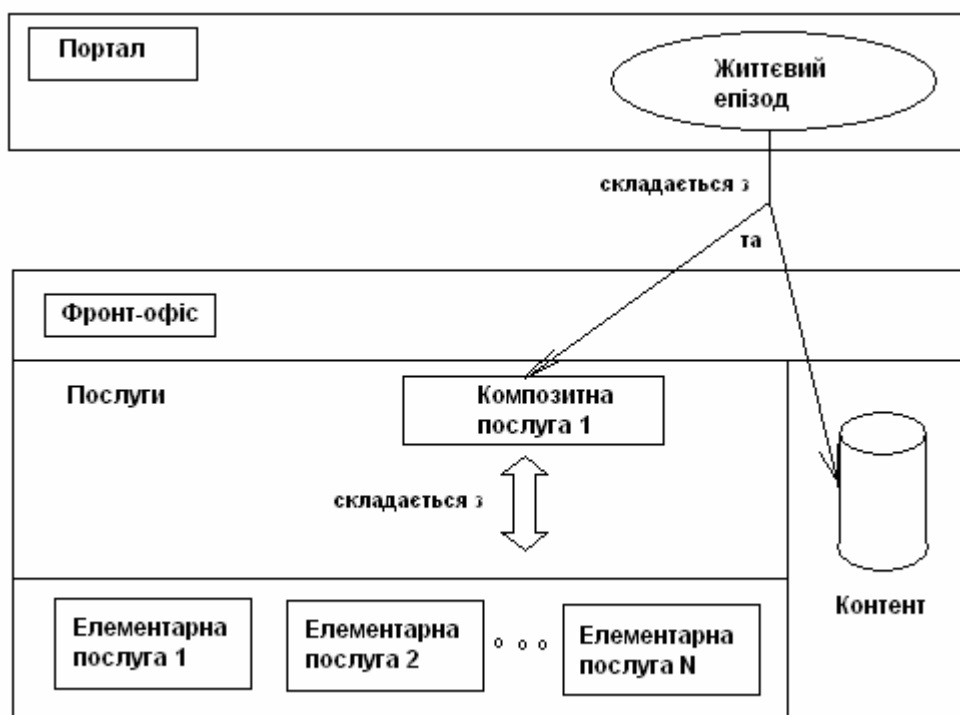


Рис. 13 Взаємозв'язок між «життєвими епізодами» та державною послугою [16]

Характеристики державних послуг, орієнтованих на «життєві епізоди»:

- **орієнтація на споживача:** підхід з погляду «життєвих епізодів» спрямований на задоволення потреб користувача і пропонує державні послуги в інтуїтивно зрозумілій формі без посилань на організаційні структури;

- **прозорість:** кілька державних установ можуть бути залучені до процесу надання інтегрованої послуги, яка пов'язана з «життєвим епізодом»;

- **принцип «одного вікна»:** оскільки послуга з погляду «життєвого епізоду» перетинає традиційні межі державних установ, споживачу державних послуг забезпечена можливість виконати всі необхідні дії для одержання послуги в одному місці. Споживач має справу з державою загалом, не здогадуючись, які установи залучені до процесу надання потрібної йому послуги. Один «життєвий епізод» може бути пов'язаний з кількома державними послугами – елементарними та композитними [16].

З погляду установи, державна послуга складається з одного чи кількох процесів, які можуть виконуватися різними суб'єктами. Самі процеси можуть бути розподілені на окремі операції.

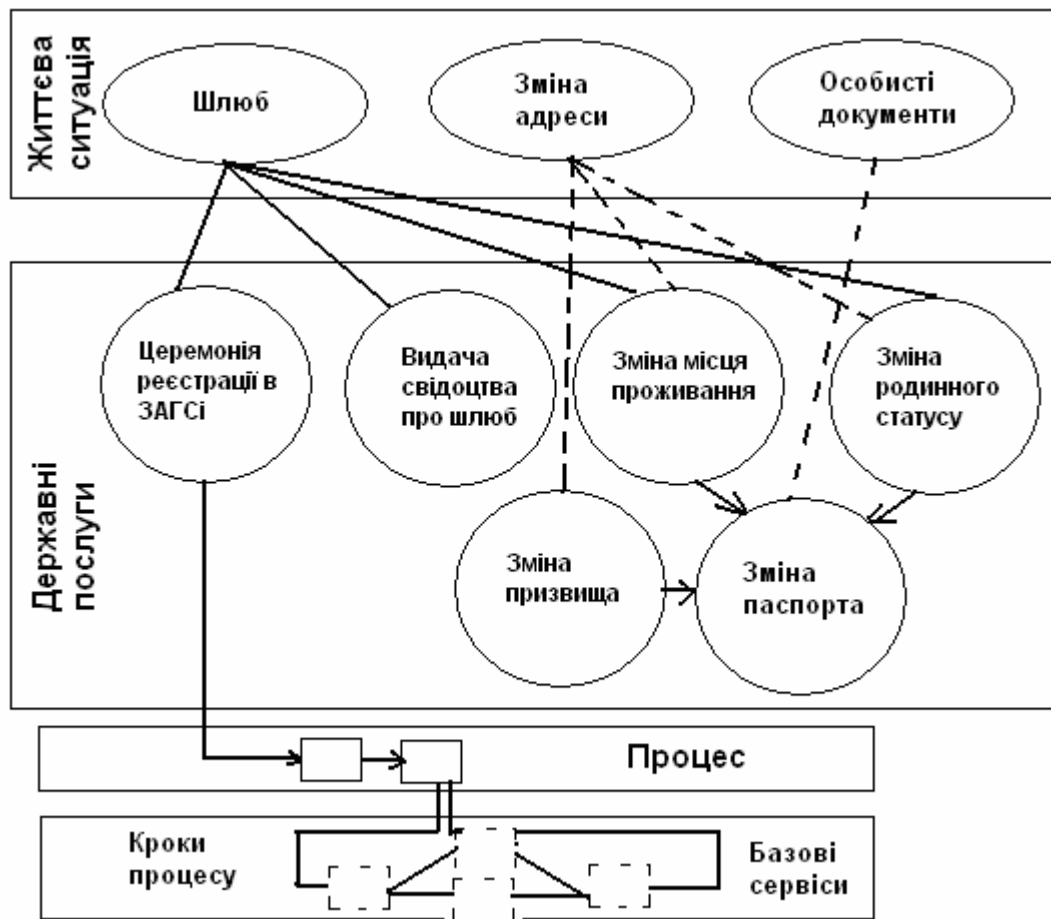


Рис. 14 Зв'язок між «життєвими епізодами», послугами та процесами [16]

Виділяються такі фази процесів (регламентів) надання державних послуг в електронній формі:

інформування та визначення бажань користувача (може прочитати інформацію про послугу, дізнатися, як подати заявку на її одержання, контакти, обов'язкові умови). Інформація може бути надана в режимі он-лайн, через одержання електронної версії формуляра, відправлення документів звичайною поштою або особистий контакт. Фаза інформування може бути реалізована в формі одно- чи двонаправленої взаємодії. У першому випадку інформація публікується на порталі, у другому передбачається інтерактивна взаємодія з установою;

«укладення угоди» (заповнюються та відсилаються форми, досягнуті домовленості підписуються та стають контрактними зобов'язаннями). Після цього активізується адміністративний процес (регламент). Заявка на надання послуги передається з рівня фронт-офісу на рівень бек-офісу для подальшої обробки;

надання та оплата послуги (процес (регламент) виконується, результати передаються споживачу, який сплачує за надану послугу). Ця фаза є найскладнішою, адже саме тут реалізуються всі кроки та операції процесів, починаючи з простих та добре структурованих і закінчуючи погано структурованими етапами ухвалення рішення та реалізації демократичних процедур;

фаза після надання послуги (після надання послуги для державної установи процес (регламент) не закінчений). На цьому етапі необхідно передбачити можливість обробки заяв зі скаргами, повторних звернень. Часто потрібні певні дії для забезпечення юридичних вимог статистичного та звітного характеру про надані послуги [16].

Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг

Урядом у 2006 р. схвалено *Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади*, а в 2007 р. – затверджено план заходів щодо її реалізації, визначено критерії оцінки якості адміністративних послуг

Таблиця 1.2

Критерій	Зміст
Результативність	Задоволення потреби користувача в послугі
Своєчасність	Надання послуги в установленій законом строк
Доступність	Фактична можливість користувача звернутися за послугою
Зручність	Врахування інтересів та потреб користувача у процесі організації надання послуг
Відкритість	Безперешкодне надання необхідної для отримання послуги інформації, яка розміщується на стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах
Повага до особи	Ввічливе (шанобливе) ставлення до користувача послуги
Професійність	Належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу

Критичним елементом стратегії е-урядування є *якість публічних послуг*, які надаються громадянам різними способами, у різних формах. Відомства та їх експерти зазвичай прагнуть сфокусуватися на тому, які *обсяги витрат зв'язані з отриманням послуг*, розуміючи під цим витрати часу на виконання транзакцій. Однак, існує фундаментальна відмінність між послугами, які є *критичними* (особливо значущими для громадян, як наприклад, отримання роботи або кредитів), і послугами, які є *звичайним* здійсненням адміністративних обов'язків (наприклад, отримання довідок та дозволів). Розроблена і використовується *класифікація послуг з їх цінності та вартості для громадян за чотирма показниками*: 1) склад користувачів, включаючи громадян і юридичних осіб; 2) середня вартість послуги; 3) цінність послуги; 4) пріоритетність послуги з позиції співвідношення цінність/вартість. При цьому *цінність послуг ділиться на три категорії*: 1) висока цінність (наприклад, охорона здоров'я і освіта); 2) середня цінність (оподаткування); 3) низька цінність (сертифікація, примусові дозволи, штрафи). *Критерій вартості*, у свою чергу, має чотири характеристики: 1) середнє співвідношення доход/витрати; 2) середній час обслуговування; 3) вартість послуги; 4) співвідношення вартість/час обслуговування [10].

Критерії оцінки електронних адміністративних послуг в Європейському Союзі:

1) рівень інтерактивності, якість доступу для користувача і час відповіді від адміністратора;

2) доступність е-послуг, включаючи забезпечення інтерактивної взаємодії 24 години в добу і доступ для спеціальних груп населення;

3) переваги і вигоди від застосування е-сервісів - економія часу і грошей у користувачів, підвищення ефективності управління персоналом і зниження витрат у влади;

4) ступінь реорганізації урядових процесів і підвищення їх ефективності;

5) вплив пропонованого е-сервісу на зростання кількості користувачів, на підвищення обізнаності громадян тощо;

6) ступінь вирішення ключових проблем, зокрема, поліпшення показників безпеки мережевої роботи, ступінь збереження секретності тощо;

7) операційні аспекти реалізації послуг, що надаються, такі як використання аутсорсінгу (передача компанією частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду), розширення державно-приватного партнерства;

8) наявність досвіду і ступінь використання потенціалу адміністративних службовців [10].

ООН для оцінки розвитку е-урядування використовує **Індекс розвитку державних електронних послуг**.

Етап I – Зародження, коли існує урядова веб-сторінка чи офіційний сайт. Іноді - посилання на органи управління освітою, охороною здоров'я, соціального захисту, праці і фінансів. Значна частина інформації - статична, інтерактивність з користувачам низька.

Етап II – Розширення, коли уряд надає докладнішу інформацію з питань державної політики і управління. Існують посилання на архівну інформацію (документи, форми, звіти, закони і нормативно - правові акти тощо), доступну для користувачів.

Етап III – Інтерактивний, коли уряд надає послуги, такі як: завантажування форм і бланків декларацій і різноманітних заявок тощо. Створюється і запускається інтерактивний портал або сайт з послугами, покликаний зробити обмін даними з урядом зручнішим для користувачів.

Етап IV – Транзакційний, коли уряд забезпечує двосторонню взаємодію з користувачами, що включає зокрема: сплату податків, отримання посвідчень особи, свідоцтв про народження, паспортів і ліцензій, а також інші взаємодії G2B та G2C, в режимі доступу до цих послуг цілодобово протягом всіх днів тижня. Операції відбуваються в інтерактивному режимі.

Етап V - Підключений (завжди на зв'язку), коли уряд перетворюється на підключену інституцію із формуванням бек-офісу, що характеризується: 1) горизонтальними зв'язками міждержавними установами; 2) вертикальними зв'язками між центральним і місцевими органами влади;

3) розвиненими інфраструктурними зв'язками (спроможністю до мережної взаємодії); 4) зв'язками між урядом і користувачами в електронному форматі; 5) зв'язками зі всіма зацікавленими (державний і приватний сектори, навчальні і медичні заклади, неурядові організації тощо). Електронна участь громадян в процесах прийняття державних рішень підтримується і заохочується урядом [10].

Досвід країн – членів Європейського Союзу в наданні електронних державних послуг

У країнах Європейської співдружності надаються базові державні послуги для громадян в он-лайнному режимі:

- 1 прибутковий податок (декларування тощо);
- 2 пошук роботи через служби зайнятості;
- 3 соціальна допомога:
 - a. допомога по безробіттю,
 - b. допомога на дитину,
 - c. відшкодування витрат на медичні послуги,
 - d. оплата навчання;
- 4 персональні документи (паспорт, посвідчення водія);
- 5 реєстрація автомобіля (нового, б/у, імпортованого);
- 6 подання заяв на будівництво;
- 7 інформування поліції (наприклад у разі крадіжки);
- 8 публічні бібліотеки (доступність каталогів, пошукові засоби);
- 9 свідоцтва про народження, шлюб (запит та надання);
- 10 подання заяви на вступ до вищого навчального закладу;
- 11 інформування про зміну місця проживання;
- 12 послуги, пов'язані з медициною (інтерактивні консультації, доступність медичних послуг в різних лікарнях, заявка на лікування в конкретному закладі тощо).

Перелік базових державних послуг у країнах Європейської співдружності для бізнесу:

- соціальні відрахування на службовців;
- корпоративні податки (декларування тощо);
- податок на додану вартість (декларування, повідомлення);
- реєстрація нової компанії;
- подання статистичних даних;
- митне декларування;
- отримання дозволів, пов'язаних з охороною навколишнього середовища;
- державні закупівлі [16].

Он-лайнна реалізація 20 базових державних послуг (12 для громадян та 8 для бізнесу) відслідковується на рівні Європейського співтовариства як один з індикаторів прогресу окремих країн у рамках створення електронного уряду. Прогрес вимірюється чотирма фазами:

- публікація інформації;
- одностороння взаємодія;

- двосторонній інформаційний обмін;
- повна реалізація трансакцій в електронній формі, включаючи надання та оплату послуг.

Наприклад, запропонована в Німеччині класифікація державних послуг враховує два критерії: глибина покриття послугою «ланцюга створення додаткової вартості»: інформаційна послуга – комунікації – трансакції. Це добре відома схема, яка широко використовується. При цьому оцінюється, що приблизно третина послуг має переважно інформаційний характер (однак у багатьох випадках ці послуги включають деякі додаткові функції, крім простої публікації інформації на Web), ще одна третина – це процедури обробки різних заяв, які потребують реалізації складних процесів і регламентів та містять компоненти виконання трансакцій; зміст послуги.

Стосовно змісту послуги виділяють 8 типів послуг федерального уряду:

1. збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації;
2. консультування;
3. підготовка політичних рішень або законодавчих актів;
4. взаємодія між відомствами;
5. загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних установ;
6. процедури надання сприяння та допомоги (*promotion*) – надання різних форм фінансової допомоги, грантів студентам, на наукові дослідження тощо;
7. реалізація процедур закупівель – оголошення про тендер та реалізація закупівельних процедур;
8. реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств (перевірки тощо) [16].

У європейських країнах вважають, що надання послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не замінювати інші канали комунікації. Традиційні шляхи отримання послуг (телефоном, поштою чи шляхом особистого звернення) існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись, з тим щоб усі громадяни мали кращий доступ до інформації та послуг від своїх урядів. Громадяни можуть самі обирати канал комунікації з власним урядом та загальноєвропейськими структурами.

Запровадження інформаційно-комунікаційних технологій стало головним чинником перетворень, для реалізації яких ЄС розробив програму розвитку електронного уряду, що є багаторічним проектом для забезпечення громадянам можливості спілкуватися і взаємодіяти з органами державного управління, отримувати інформацію та доступ до програм і послуг та вести бізнесові справи з урядами через електронні канали зв'язку. Програма електронного уряду дала змогу урядовим організаціям реалізовувати програми в режимі он-лайн поетапно, щоб забезпечити переведення всіх найпоширеніших програм і послуг у цей режим до кінця 2005 року.

Удосконалення системи надання державних послуг для країн – членів Європейського Союзу є політично важливим, оскільки саме таким чином

здійснюється постійний, щоденний зв'язок влади з громадянами. ЄС визначив чотири складові успішного державного управління: зосередженість на громадянах; дотримання чітко визначених цінностей державної служби; управління заради досягнення результатів; забезпечення відповідального витрачання коштів. Зосередженість на громадянах, згідно зі стратегією державного управління, передбачає таке вдосконалення системи надання урядових послуг, яке може вимірюватися кількісними показниками, а система управління ефективністю діяльності урядових структур вимірює результати діяльності окремих вищих посадовців [16].

ТЕМА 15. Упровадження інформаційних систем управління діяльністю державних установ

Принципи і моделі управління суб'єктами господарської діяльності

Державна установа є *об'єктом управління* з досить складною структурою. *Суб'єкти управління* – керівники, фахівці. Управління установою є дуже працемістким процесом узгодження інтересів окремих суб'єктів та їхніх груп. Процес управління припускає наявність у фахівця або особи яка приймає рішення як структурованого бачення самого об'єкта – установи, так і розуміння мотивів суб'єкта управління, різноманітності та складності управлінських процедур, а також знання принципів побудови і особливостей реалізації різних програмних продуктів, що застосовуються для автоматизації процедур управління.

Суб'єкт господарювання – юридична особа, що має власне майно, майнові права, певну незалежність від осіб в її складі та є відповідальною за свої дії. Кожен суб'єкт господарювання має визначену внутрішню структуру, елементами якого є його структурні підрозділи. Кожен із структурних підрозділів, а також кожний співробітник організації може мати власні цілі, як відмінні, так і спільні з загальною метою організації та тісно пов'язані з мотивацією працівників [13].

Розглядаючи суб'єкт господарювання з погляду його структури можна говорити про деяку внутрішню стосовно цього суб'єкта *ієрархію цілей*, або про *дерево цілей*. У теорії менеджменту цьому поняттю відповідає поняття *стратегічна піраміда*.

Співробітники (реальні суб'єкти діяльності) також, у свою чергу, мають власні цілі, що можуть і не збігатися з цілями структурного підрозділу й організації в цілому. Вольовий вплив співробітників може впливати на мету структурного підрозділу та організації в цілому, модифікуючи її.

У взаємодії організації в особі її одноосібного або колегіального виконавчого органу, а також її окремих структурних підрозділів та їхніх співробітників щодо реалізації цілей кожного з суб'єктів полягає сутність *управлінських відносин*, засобом реалізації яких є *управлінські рішення*. Управлінське рішення реалізується управлінським впливом, що йде від вищого рівня організаційної ієрархії до нижчого або однакового рівня.

Розрізняють такі принципи управління: структурний, адміністративний, фінансовий і розподільчий. Імовірні комбінації цих принципів можуть бути виділені як змішаний принцип управління.

Структурний принцип управління властивий великим ієрархічним структурам і характеризується переданням керівних впливів згори вниз чи уздовж вертикалі влади. *Адміністративний принцип управління* передбачає, що реальна діяльність здійснюється на найнижчих рівнях ієрархії. *Фінансовий принцип управління* організацією полягає в тому, що організацію розбито на кілька окремих центрів. *Розподільчий принцип управління* передбачає наявність горизонтальних зв'язків як основного пріоритету у відносинах між співробітниками організації. Слід зазначити, що створювані програмні продукти повинні *забезпечувати реалізацію моделей управління на основі розглянутих принципів управління*.

При побудові моделей повинно бути встановлено відповідність між зазначеними функціями структурних підрозділів суб'єкта господарювання й моделями управління. Моделі мають чітко виражену мету, оформлену у вигляді якого-небудь критерію ефективності. Варто вказати, що модель може бути пов'язано не з однією якоюсь функцією, а з декількома.

Будь-який суб'єкт господарювання здійснює свою діяльність у рамках визначеного середовища, що зумовлено зовнішніми факторами. Сукупність факторів, що впливають на суб'єкт господарювання, визначається економічною системою, що існує в державі. Сформовану в Україні економічну систему в цілому вже можна вважати ринковою. У ринковій економічній системі суб'єкти господарювання здобувають необхідні для функціонування ресурси виробництва і реалізують продукти своєї діяльності на відповідних ринках. Суб'єкти господарювання і, відповідно, прийняті всередині них рішення та реалізовані процедури знаходяться на концептуальному рівні, який зветься мікроекономічним. А процеси, що плінуть на ринках у цілому, знаходяться на концептуальному рівні, що зветься макроекономічним.

Здійснення господарської діяльності установ припускає її поділ на певний набір функцій: постачання, виробництво, збут та ін. У свою чергу, вони можуть бути поділені на дрібниці, деталізовані функції. Кожна з функцій реалізується певним структурним підрозділом установи або окремим виконавцем. Тобто такий підхід реалізує *функційно орієнтовану структуру управління*. В умовах функційної структурної організації системи управління при створенні *інформаційної системи управління установою (ІСУУ)* акцент робиться на автоматизації окремих функцій.

Базові принципи, що визначають розвиток системи управління установою, полягають у такому:

— реалізація *вузла управління* (прогноз — планування - контрольована діяльність із виконання планів — аналіз результатів — корекція прогнозів і планів) для всіх сфер діяльності установи;

— забезпечення інформаційної підтримки прийняття рішень на різних рівнях управління, аж до рівня управління установою;

— відповідність функціональності, технологічності та ступеня інтеграції системи до сучасних концепцій;

— поєднання високого ступеня інтеграції з гнучкістю — систему побудовано у вигляді набору взаємозалежних, але самостійних компонентів;
— забезпечення налаштування системи на конкретні район, область, регіон, особливості бізнесу [13].

Систему управління спрямовано на автоматизацію вирішення завдань, що виникають на всіх стадіях управлінського циклу: прогнозування й планування, обліку й контролю реалізації планів, аналізу результатів, корекції прогнозів і планів.

Наведений функційний склад системи управління дозволяє для будь-якої установи визначити набір компонентів, що забезпечує вирішення завдань управління господарською діяльністю в трьох глобальних вимірах: за видами ресурсів, за масштабами розв'язуваних завдань (рівні управління), за видами управлінської діяльності.

Адміністрація установи, використовуючи для управління господарською діяльністю цю систему, має можливість: своєчасного одержання достовірної інформації про поточну діяльність установи; оперативного контролю й управління фінансами, матеріальними і кадровими ресурсами; формування обґрунтованих планів на підставі аналізу даних про наявні ресурси; контролю виконання планів і взаємозобов'язань; аналізу результатів діяльності й формування оптимальних управлінських рішень.

Основні контури комплексної інформаційної системи управління установою

До *"Контурів управління"* установою включено модулі системи: *управління ресурсами, інформаційна система керівника та модуль контролінгу*, що повинні стати інструментом керівників вищої й середньої управлінських ланок установи.

Модуль "Управління ресурсами" включає в себе завдання моделювання, оптимізації та планування ресурсів установи, при цьому автоматизації підлягають такі основні роботи: оброблення заявок замовників на розподіл ресурсів; розрахунок потреби в фінансових, матеріальних і кадрових ресурсах; резервування ресурсів на замовлення; контроль забезпеченості ресурсами позиції замовлення; формування й видача довідок і звітів про стан замовлення.

Завдання модуля "Контролінг" — забезпечити автоматизований розрахунок витрат бюджету установи, аналіз відхилень від запланованих витрат і прийняття управлінських рішень з метою їхнього зниження. Контролінг може проводитися на підставі будь-яких первинних документів.

Для прийняття правильних рішень у процесі ведення господарської діяльності керівники різних рівнів повинні володіти інформацією. Інформація може бути будь-якою: плановою, технологічною, обліковою, аналітичною, але основні вимоги до неї — своєчасність і достовірність. Завдання модуля *"Інформаційна система керівника"* — сформувати необхідну інформацію про господарську діяльність у необхідному розрізі, наочно, за динамікою, з попереднім аналізом.

У *"Фінансовому контурі"* передбачено формування всього спектра фінансових документів, що супроводжують рух грошей (платіжні доручення, платіжні вимоги тощо). Ці документи можуть бути пов'язані з документами-підставами, створеними в інших контурах управління установою.

Система забезпечує контроль відповідності платежів, оформлених фінансовими документами, і сум, зазначених у документах-підставах, а також одержання балансу взаєморозрахунків з контрагентами за кожним документом-підставою в динамічному режимі.

Модуль "Фінансове планування" дозволяє вирішувати завдання в кілька етапів: планування й моделювання різних варіантів бюджетів, узгодження й затвердження бюджетів, формування фактичних показників бюджету, аналіз виконання бюджету, проведення коригувань бюджету.

Основне завдання модуля "Фінансовий аналіз" — оцінка фінансового стану установи і виявлення перспектив його подальшого розвитку.

Модуль "Бухгалтерський облік" забезпечує облік господарської діяльності установи шляхом проведення *типових господарських операцій*.

Модуль "Каса" дозволяє здійснювати облік: розрахунків наявними засобами з замовниками, витрат на відрядження, усіх видів розрахунків з підзвітними особами, зарплати і виплат, виданих через касу.

Модуль "Цінні папери" / кредити дозволяє робити облік розрахунків за допомогою векселів, облік банківських кредитів, облік купівлі та продажу акцій і облігацій, формувати звіти за фінансовими вкладеннями і позиками.

Модуль "Основні засоби (ОЗ) і нематеріальні активи (НМА)" дозволяє: створювати і вести картотеку ОЗ, вести облік декількох однотипних об'єктів ОЗ за допомогою однієї інвентарної картки, вести облік складних ієрархічних об'єктів, вести рівнобіжний облік основних фондів на основі різних методів, здійснювати всі операції з обліку основних фондів, робити розрахунок амортизації, вести облік змісту дорогоцінних металів в ОЗ. Облік нематеріальних активів провадиться в модулі аналогічно обліку для ОЗ, з тією відмінністю, що переоцінка їх не здійснюється.

Засобами модуля "Малоцінні та швидкозношувані" предмети (МШП), виконуються облік наявності й руху, проведення операцій оприбуткування, внутрішнього переміщення, нарахування зносу, списання МШП.

Модуль "Бухгалтерська звітність" забезпечує формування різної звітності. Склад вихідної бухгалтерської звітності, форма подання даних і методики розрахунку періодично вимагають коригування в зв'язку зі зміною чинного законодавства, специфіки діяльності та структури підприємства, вимог статистичних і податкових органів.

Одним з основних завдань усіх установ є розрахунок фактичної собівартості робіт або послуг і формування цін на них. За допомогою засобів модуля *"Розрахунок фактичних витрат"* при веденні відповідної аналітики за рахунками бухгалтерського обліку можна робити розрахунок фактичних витрат установи [13].

За допомогою модуля *"Консолідація"* в системі реалізується можливість ведення рівнобіжного обліку в декількох планах рахунків бухгалтерського обліку, тобто багатоплановість рахунків. Модуль *"Консолідація"* забезпечує можливість ведення консолідованої бази даних підприємства й одержання консолідованої звітності за результатами діяльності філій.

"Контур логістики" забезпечує деталізацію й виконання планів постачання та збуту; управління матеріальними потоками всередині установи та при взаємодії з постачальниками й одержувачами матеріальних ресурсів, робіт і послуг; контроль взаєморозрахунків з контрагентами.

До базового комплексу контуру входять модулі: *"Управління договорами"*, *"Складський облік"*, *"Управління постачанням"*, *"Управління збутом"*, *"Розрахунок із контрагентами"*.

Система управління установою містить у собі не тільки уніфіковані компоненти, призначені для експлуатації в будь-яких організаціях, але і низку спеціалізованих модулів, що *автоматизують виробничі процеси*. До них належать класичні підсистеми традиційних АСУ виробництвом: техніко-економічне планування, облік витрат на виробництво, управління ремонтами, технічна підготовка виробництва. Найбільш актуальним для державних установ є модуль *"Управління ремонтами"*.

Модуль *"Управління ремонтами"* призначено для використання в ремонтних службах установи. Основним завданням модуля є забезпечення надійного функціонування устаткування й належного утримання виробничих приміщень, планування для цього потреб у ресурсах, облік використання витрат на ремонтні та профілактичні роботи.

Контур маркетингу й менеджменту і включає модулі *"Менеджмент"* і *"Маркетинг"*. Основне призначення першого модуля дослідження ринку ресурсів, робіт, послуг, тоді як другий модуль орієнтовано на проведення маркетингового аналізу на основі сформованої бази даних.

Контур управління персоналом дозволяє автоматизувати облік кадрів на установі й виконувати обчислювальні процедури, пов'язані з оплатою праці персоналу. Модуль *"Управління персоналом"* призначено для планування й формування штатного розкладу і резерву на заміщення посад, а також для управління ними, автоматизації процесу ведення особових справ співробітників, планування й обліку робочого часу, одержання звітів за кадровою інформацією про співробітників підприємства.

Адміністративний контур забезпечує управління проектами і документообігом.

Завдання, які розв'язує модуль *"Управління проектами"*: складання планів підрозділів і окремих виконавців, планування необхідних ресурсів для виконання накреслених планів, узагальнення планів у єдиному господарчому плані установи, ув'язування робіт в єдиний календарно-мережний графік, формування планів робіт за виконавцями на будь-який період, реєстрація й контроль перебігу виконання планів.

Модуль "Управління документообігом" призначено для обліку, зберігання й оброблення документів та облікових карток в електронній формі, а також для організації спілкування користувачів під час вирішення службових завдань. Таким чином, розглянуті *контури і їх модулі комплексної інформаційної системи управління* дозволяють оптимізувати діяльність державних установ.

Автоматизація кожного управлінського процесу повинна або зменшувати розмір витрат на управління, або змінювати будь-які якісні характеристики управлінського процесу, що впливають на розмір економічної користі, отриманої установою.

Автоматизація управлінських технологій установ повинна бути орієнтована на вирішення завдань усього управлінського циклу: прогнозування та планування, обліку й контролю реалізації планів. Комплексна автоматизація даних контурів забезпечує максимальний ефект використання інформаційних технологій у системі управління державними установами [13].

Концепція конфігурації прикладних рішень та механізми управління операційною діяльністю установ

Основною особливістю інформаційної системи управління установою є її конфігурованість, здатність системи налаштовуватись на предметну сферу вирішуваних завдань. Набір об'єктів, структури інформаційних масивів, алгоритми оброблення інформації вирішуваної задачі визначають конкретну конфігурацію системи..

Функціонування системи поділяється на два *процеси*: конфігурація (опис моделі предметної сфери засобами системи) і виконання (обробку даних предметної сфери).

На етапі конфігурації проводиться формування структури даних у вигляді великої кількості взаємопов'язаних таблиць для забезпечення їхньої цілісності й ненадмірності, створення форм для перегляду, введення й редагування даних, здійснення обробки і зберігання інформації, формування інтерфейсу для різних груп користувачів, ведення списку користувачів і проведення розмежування прав доступу до об'єктів системи.

Об'єктами конфігурації є такі поняття, як документ, журнал документів, довідник, реквізит, форма, реєстр тощо, сукупність яких визначають концепцію системи.

Таким чином, *конфігурацією* системи є сукупність взаємозв'язаних складових частин: структури облікових даних, їх форм введення, вибірки, підготовки звітів; склад механізмів обліку з урахуванням підсумкових даних і руху облікових даних; склад різних обліків і обробок; набір призначених для користувача інтерфейсів; набір ролей (прав доступу) користувачів; набір процедур і функцій обробки даних; набір призначених для користувача інтерфейсів.

Призначений для користувача інтерфейс — це сукупність команд головного меню і панелей інструментів, налаштованих на роботу з

конкретними видами об'єктів даних з метою забезпечення швидкою доступу до потрібної інформації. Ролі в системі визначають повноваження користувачів на роботу з інформацією.

Об'єкти конфігурації поділяють на кілька видів: константи, довідники, перерахування, документи, журнали документів, звіти й обробки, плани видів характеристик, плани видів розрахунку, плани рахунків, реєстри та загальні.

Константи послугують для роботи з часто використовуваною, постійною й умовно постійною інформацією: найменування установи, прізвища керівника і головного бухгалтера та інша подібна інформація.

Довідники використовуються для зберігання даних про об'єкти обліку: контрагенти, товари, співробітники тощо. Система підтримує різні структури довідників із використанням їхніх різноманітних властивостей.

Перерахування задаються у процесі конфігурації та використовуються для опису постійних наборів даних, незмінних у процесі роботи системи: види оплати (готівкова, безготівкова, бартер), статус заявника (постійний, разовий) тощо.

Документи призначені для відображення господарських подій (операцій) організації: рахунок, прибуткова накладна, платіжне доручення тощо. Документи вводяться за допомогою форм введення, які є екранними аналогами реальних документів.

Журнали документів послугують для реєстрації та перегляду документів. При цьому кожен вид документа може бути показаний у кількох журналах.

Звіти й обробки використовуються для опису звітів і процедур оброблення інформації. Процедури формування звітів описуються за допомогою вбудованої мови.

Планом рахунків зветься сукупність синтетичних рахунків, призначених для групування інформації про господарську діяльність установи. Така інформація дозволяє отримувати повну характеристику засобів установи в грошовому виразі.

Реєстри призначені для зберігання і обробки інформації, що відображує господарську або організаційну діяльність установи. У системі існує чотири види реєстрів: реєстри відомостей, реєстри нагромадження, реєстри розрахунків і реєстри бухгалтерії.

Система містить низку *допоміжних об'єктів конфігурації* (група "Загальні"), які не стосуються безпосередньо діяльності установи але тісно пов'язані з функціонуванням самої системи. Це *механізми взаємодії користувача з системою* (інтерфейси, права доступу, критерії відбору), допоміжні об'єкти оформлювального призначення, бібліотеки картинок та багато іншого [13].

Для опису алгоритмів оброблення інформації та створення інтерфейсів у системі використовуються декілька вбудованих засобів конфігурації: програмна мова, текстовий редактор, редактор форм, редактор табличних документів, графічний редактор, редактор HTML-документів.

Реалізації кадрової політики установи й автоматизації служб управління персоналом

Типова конфігурація "Зарплата і управління персоналом" призначена для реалізації кадрової політики установи й автоматизації служб управління персоналом та бухгалтерії установи за такими напрямками: планування потреб у персоналі, забезпечення установи кадрами, управління компетенціями та атестація співробітників, управління мотивацією персоналу, ефективне планування зайнятості персоналу, облік кадрів та аналіз кадрового складу, трудові стосунки і кадрове діловодство, розрахунок заробітної плати персоналу, нарахування регламентованих законодавством податків і внесків з фонду оплати праці, відбиття нарахованої зарплати і податків у витратах установи.

Кадровий план установи є структурою такого вигляду: підрозділ, посада, планові щомісячні витрати на одне робоче місце, валюта витрат, кількість робочих місць.

У системі є спеціальний інструмент менеджера *добір персоналу*, який послуговує для оперативної роботи з кандидатами, утому числі для проведення масових співбесід.

Облік кадрів підприємства провадиться на основі реєстрації інформації про співробітників за двома аспектами: як про фізичну особу і, з точки зору виконання службових обов'язків, як про працівника.

Облік руху персоналу передбачає реєстрацію всієї інформації — пов'язаної зі службовою діяльністю співробітників в установі та тієї, яка впливає на їхню кар'єру: прийнятим на роботу, кадрові переміщення, відпустки, відрадження, повернення на роботу, звільнення.

Концепція управління персоналом передбачає *оцінку компетентності* працівників на основі їхніх ключових якостей для виконання посадових обов'язків. Для автоматизації основних робіт над атестаціями є спеціальний інструмент *атестації працівників*, який дозволяє вести контроль оцінок, отриманих працівниками, призначення атестації працівникові, контроль факту проведення атестації, аналіз розподілу оцінок для контролю адекватності оцінних заходів.

Для *планування відпусток*, їх затвердження й аналізу в системі розроблено спеціальний інструмент. За допомогою цього інструмента менеджер може з'ясувати, чи має співробітник право претендувати на запрошувану відпустку, чи не суперечить відпустка запланованим заходам, чи не перевищено квоту на кількість співробітників, які водночас перебувають у відпустках, відносно до загальної чисельності персоналу.

Персоніфікований облік — це облік відомостей про кожну застраховану в системі ПФУ особу для реалізації її пенсійних прав відповідно до законодавства України.

Система розрахунку зарплати призначена, з одного боку, для забезпечення взаєморозрахунків із працівниками установи, а з іншого — для списання видатків до складу витрат діяльності установи [13].

ТЕМА 16. 17. Інформаційна безпека в електронному урядуванні. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації

Державна політика інформаційної безпеки

У сучасному світі *інформація* є найціннішим глобальним ресурсом, вартість та значимість якого важко оцінити. З огляду на це, *забезпечення інформаційної безпеки* є виключно важливою функцією державного управління. Економічний потенціал держави переважно визначається обсягом інформаційних ресурсів та рівнем розвитку інформаційної інфраструктури. Інформація постійно ускладнюється, змінюється якісно, зростає кількість її джерел і споживачів. Водночас збільшується уразливість сучасного інформаційного суспільства від недостовірної (а іноді й шкідливої) інформації, її несвоєчасного надходження, промислового шпигунства, кіберзлочинності, неналежної реклами та шахрайства у віртуальному просторі.

В цих умовах держава повинна створювати адекватні існуючим загрозам правові, організаційні, технічні та інші засоби та методи захисту інформаційного простору та безпосередньо важливої інформації, які є відображенням державної політики інформаційної безпеки [10].

Інформаційні відносини органів державного управління із суспільством мають відбуватись на основі забезпечення *інформаційної безпеки* - стану захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави, зведення до мінімуму неповноти, невчасності і недостовірності інформації, негативного інформаційного впливу, негативних наслідків функціонування інформаційних технологій.

Безпека - це відсутність загрози або можливість надійно захиститися від неї. Небезпечним слід вважати такий інформаційний вплив, який має дестабілізуючі наслідки, утискає інтереси особистості, суспільства, держави. Фактично, інформаційну безпеку можна визначити як можливість нейтралізувати шкідливі впливи різних видів соціальної інформації [9].

Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації

- доступ до інформації в системі - одержання користувачем можливості обробляти інформацію в системі;
- захист інформації в системі - діяльність, спрямована на запобігання несанкціонованим діям щодо інформації в системі;
- знищення інформації в системі - дії, внаслідок яких інформація в системі зникає;
- користувач інформації в системі (далі - користувач) - фізична або юридична особа, яка в установленому законодавством порядку отримала право доступу до інформації в системі;
- несанкціоновані дії щодо інформації в системі - дії, що проводяться з порушенням порядку доступу до цієї інформації, встановленого відповідно до законодавства;

- обробка інформації в системі - виконання однієї або кількох операцій, зокрема: збирання, введення, записування, перетворення, зчитування, зберігання, знищення, реєстрації, приймання, отримання, передавання, які здійснюються в системі за допомогою технічних і програмних засобів;
- порушення цілісності інформації в системі - несанкціоновані дії щодо інформації в системі, внаслідок яких змінюється її вміст;
- комплексна система захисту інформації - взаємопов'язана сукупність організаційних та інженерно-технічних заходів, засобів і методів захисту інформації;
- одержання інформації - це набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошеної інформації громадянами, юридичними особами або державою;
- використання інформації - це задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави;
- поширення інформації - це розповсюдження, обнародування, реалізація у встановленому законом порядку документованої або публічно оголошеної інформації;
- зберігання інформації - це забезпечення належного стану інформації та її матеріальних носіїв;
- блокування інформації в системі - дії, внаслідок яких унеможливується доступ до інформації в системі;
- аутентифікація - процедура встановлення належності користувачеві пред'явленого ним ідентифікатора;
- ідентифікація - процедура розпізнавання користувача в системі як правило за допомогою наперед визначеного імені (ідентифікатора) або іншої апріорної інформації про нього, яка сприймається системою;
- конфіденційність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого ознайомлення;
- цілісність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого спотворення, руйнування або знищення;
- доступність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого блокування;
- комплекс технічного захисту інформації - сукупність заходів та засобів, призначених для реалізації технічного захисту інформації в інформаційній системі або на об'єкті;
- виток інформації - результат дій, внаслідок яких інформація в системі стає відомою чи доступною фізичним та/або юридичним особам, що не мають права доступу до неї;
- державна політика інформаційної безпеки України - діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів [10].

Об'єкти інформаційної безпеки:

- соціальні – особа, суспільство, держава;
- технічні – інформаційні ресурси, інформаційна інфраструктура, інформаційні технології.

Загрози інформаційній безпеці - сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам особистості, суспільства й держави в інформаційній сфері. *Основні загрози інформаційній безпеці поділяють на три групи:*

- загрози впливу неякісної інформації (недостовірної, фальшивої, дезінформації) на особистість, суспільство, державу;
- загрози несанкціонованого та неправомірного впливу сторонніх осіб на інформацію, інформаційні ресурси та інформаційні системи (їх виробництво, використання);
- загрози інформаційним правам і свободам особистості (праву на виробництво інформації, її поширення, пошук, одержання, передавання та використання; праву на інтелектуальну власність на інформацію, в тому числі й речову) [10].

Загрозами інформаційній безпеці у інформаційній сфері також є:

- викрадення інформації, відомостей, які становлять таємницю, що охороняється законом;
- знищення інформації, програмних засобів, які забезпечують опрацювання даних або функціонування технічних засобів і систем;
- неправомірне «перехоплення» інформації;
- модифікація інформації, програмних засобів;
- неправомірне використання інформації, програмних засобів;
- порушення функціонування або виведення з ладу комп'ютерів і мереж;
- приховування (неповідомлення) інформації, яка торкається інтересів людини, громадянина, суспільства;
- збирання, накопичення і використання даних про особу та інші дії, які порушують основні права людини і громадянина [9].

Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки

Ієрархічна структура нормативно-правових документів на основі яких будується система інформаційної безпеки України представлена на рис. 15.

Доктрина - узагальнені основні положення, відповідно до яких вирішуються найважливіші питання існування й розвитку тієї чи іншої держави або міжнародних відносин.

Концепція - сукупність правових норм, які утворюють основу для визначення стратегії тієї чи іншої діяльності.

Стратегія - сукупність правових норм, що визначають систему офіційних поглядів на місце і роль держави у сучасному світі, її життєво важливі національні цінності, сили, засоби та методи протидії загрозам.

Програма - сукупність правових норм, правил поведінки, що безпосередньо регулюють діяльність суб'єктів забезпечення національної безпеки в конкретних умовах.

План - деталізація діяльності суб'єктів забезпечення національної безпеки в конкретній обстановці [10].



Рис. 15. Ієрархічна структура нормативно-правових документів на основі яких будується система інформаційної безпеки України

Доктрина інформаційної безпеки України дає основу діяльності органів державної влади, а також інститутів громадянського суспільства у забезпеченні інформаційної безпеки України, з формування та реалізації державної інформаційної політики та визначає **принципи інформаційної безпеки**, а саме:

- свобода збирання, зберігання, використання та поширення інформації;
- достовірність, повнота та неупередженість інформації;
- обмеження доступу до інформації виключно на підставі закону;
- гармонізація особистих, суспільних і державних інтересів;
- запобігання правопорушенням в інформаційній сфері;
- економічна доцільність;
- гармонізація українського законодавства в інформаційній сфері з міжнародним;
- пріоритетність національної інформаційної продукції.

Доктрина передбачає три основні напрями забезпечення державою національного інформаційного суверенітету:

1) Законодавче визначення стратегічних шляхів розвитку та захисту національних ринків інформаційних та телекомунікаційних послуг на основі єдиної державної політики.

2) Формування норм, засад і меж діяльності зарубіжних та міжнародних суб'єктів в національному інформаційному просторі.

3) Визначення та захист національних інтересів у світовому інформаційному просторі та міжнародних інформаційних відносинах.

Доктрина визначає реальні та потенційні загрози інформаційній безпеці України у таких сферах:

- зовнішньополітичній;
- сфері державної безпеки;
- воєнній сфері;
- внутрішньополітичній сфері;
- економічній сфері;
- соціальній та гуманітарній сферах;
- екологічній;
- науково-технічній.

Відповідно до сформульованих у Доктрині загроз визначено *напрями державної політики у сфері інформаційної безпеки України* [10].

Тенденції інтеграції у світове співтовариство та вступу до Європейського Союзу зумовлюють необхідність участі в процесах створення та використання єдиних принципів формування та управління інформаційною сферою. Загалом у Європейському Союзі ІТ-стандартизацію розглядають через вимоги набору Директив, які безпосередньо впливають на гармонізацію локального законодавства країн-членів ЄС. ІТ-стандарти є спільними для всіх країн-членів.

Нині чинні такі *Директиви ЄС щодо інформаційних технологій:*

- Директива 95/46/ЄС про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних (стаття 17);
- Директива 1999/93/ЄС про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства;
- Директива 98/34/ЄС про встановлення процедури надання інформації у сфері технічних стандартів та регламентів;
- Директива 2002/21 /ЄС про спільні правові рамки для електронних комунікаційних мереж та послуг;
- Конвенція №108 Ради Європи про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних [10].

Концепція технічного захисту інформації визначає основи державної політики у сфері технічних заходів захисту інформації. *Технічний захист інформації* (далі - ТЗІ) є складовою частиною забезпечення інформаційної безпеки України.

Технічний захист інформації - це діяльність, спрямована на забезпечення інженерно-технічними заходами порядку доступу, цілісності та доступності (унеможливлення блокування) інформації з обмеженим доступом, а також цілісності та доступності відкритої інформації, важливої для особи, суспільства і держави.

Основними функціями організаційних структур системи ТЗІ є:

- оцінка стану ТЗІ в державі, визначення пріоритетних напрямів його розвитку;

- розвиток правових засад удосконалення системи ТЗІ;
- виявлення та прогнозування загроз безпеці інформації;
- забезпечення інженерно-технічними засобами захисту інформації, що підлягає технічному захисту;
- створення умов для ТЗІ, що здійснюється суб'єктами інформаційних відносин на власний розсуд;
- формування та забезпечення реалізації державної політики щодо створення та впровадження вітчизняних засобів забезпечення ТЗІ;
- створення національної системи стандартизації та нормування у сфері ТЗІ;
- організація фундаментальних і прикладних науково-дослідних робіт та розробок у сфері ТЗІ;
- забезпечення взаємодії організаційних структур системи ТЗІ з іншими системами захисту інформації та системами забезпечення інформаційної та національної безпеки;
- організація створення та виконання програм розвитку ТЗІ;
- забезпечення ліцензування підприємницької діяльності в сфері ТЗІ;
- організація контролю за якістю засобів забезпечення ТЗІ шляхом їх сертифікації;
- організація контролю за відповідністю вимогам ТЗІ об'єктів, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту, шляхом їх атестації;
- організація контролю за ефективністю ТЗІ на об'єктах, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту; забезпечення підготовки фахівців для роботи у сфері ТЗІ;
- сприяння залученню інвестицій і вітчизняного товаровиробника у сферу ТЗІ;
- організація міжнародного співробітництва в сфері ТЗІ, представлення інтересів України у відповідних міжнародних організаціях;
- забезпечення (кадрове, фінансове, нормативне, матеріально-технічне, інформаційне тощо) життєдіяльності складових організаційних структур системи ТЗІ [10].

Стратегія національної безпеки визначає наступні заходи з забезпечення інформаційної безпеки:

- стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій та виробництва конкурентоспроможного національного інформаційного продукту, зокрема, сучасних засобів і систем захисту інформаційних ресурсів;
- захист інформаційно-телекомунікаційних систем, що функціонують в інтересах управління державою, забезпечують потреби оборони та безпеки держави, кредитно-банківської та інших сфер економіки, систем управління об'єктами критичної інфраструктури;
- розробку та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій,

гармонізованих із відповідними стандартами ЄС, у тому числі згідно з вимогами Конвенції про кіберзлочинність;

- створення національної системи кібербезпеки.

Стратегія є основою для комплексного планування діяльності органів державної влади у сфері національної безпеки. Посадові особи державних органів несуть персональну відповідальність за реалізацію Стратегії та виконання визначених нею завдань [10].

Основні **принципи** забезпечення інформаційної безпеки:

1. Принцип балансу інтересів особистості, суспільства, держави.
2. Принцип законності і правової забезпеченості.
3. Принцип інтеграції з міжнародними системами забезпечення безпеки інформації.
4. Принцип економічної ефективності.
5. Принцип мобільності інформаційної безпеки [9].

Фактори загроз за видовою ознакою поділяються на політичні, економічні і організаційно-технічні.

Явища та процеси природного й штучного походження, що породжують інформаційні загрози, називають *дестабілізуючими факторами*. Джерелами дестабілізуючих факторів можуть бути як окремі особи, так й організації та їх об'єднання. Особливу групу джерел складають інформаційні системи та засоби, оскільки вони одночасно є знаряддям приведення в дію інформаційних загроз, каналом їх проникнення у свідомість особистості або суспільну свідомість і генератором спонтанних загроз, що виникають внаслідок технічних несправностей та інших причин. Джерелом дестабілізуючих факторів може бути також природне середовище. Кожному джерелу властиві певні види дестабілізуючих факторів, які можна поділити на *міждержавні та внутрішньодержавні*.

Державне управління інформаційною безпекою спрямовується на вирішення наступних завдань.

1. Впровадження автоматизованого моніторингу стану інформаційної безпеки (інформаційних загроз та вірусної активності) в інформаційних системах органів влади.

2. Впровадження автоматизованої системи обліку елементів інформаційної інфраструктури (інформаційних систем) органів влади для формування реєстру (відповідно до Постанови КМУ №688).

3. Формування корпоративних правил щодо супроводження життєвого циклу інформаційних систем органів влади (регламенти функціонування, обслуговування, модернізації, розвитку, впровадження змін) з урахуванням забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки.

4. Впровадження критеріїв загроз в інформаційних системах органів влади на різних етапах життєвого циклу (з урахуванням вимог до обраного рівня обслуговування та умов можливих інцидентів, наприклад, відмов в обслуговуванні, несанкціонованого знищення інформації, спотворення

інформації, затримки надання послуг, витоку персональних даних або даних з обмеженим доступом).

5. Відновлення функціонування державного центру інформаційної безпеки (ситуаційного центру інформаційної безпеки), як складової забезпечення національної безпеки в інформаційній сфері.

6. Впровадження кодів бюджетної класифікації робіт та послуг в ІТ сфері (відповідно до переліку робіт, що відносяться до інформатизації, у т.ч. грошовий облік нематеріальних активів).

7. Забезпечення розробки типових проектних рішень в сфері технічного захисту інформації.

8. Впровадження системного підходу до формування структури державних інформаційних ресурсів та забезпечення їх захисту (як стратегічних ресурсів держави).

9. Формування стратегії розвитку інформаційної інфраструктури держави в умовах розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

10. Забезпечення впровадження сталої інформаційної взаємодії органів влади та захисту інформації (документообіг, електронного цифрового підпису, захист персональних даних, функціонування системи державних інформаційних ресурсів, адміністративних послуг, електронних грошових систем).

11. Впровадження національних розробок в сфері ІТ, програмного забезпечення з відкритими кодами, рішень в сфері захисту інформації [10].

Систему органів державного управління національною безпекою в інформаційній сфері, визначено в Законі України «Про основи національної безпеки України». Відповідно до ст. 4 Закону до складу такої системи входять такі *суб'єкти забезпечення національної безпеки в інформаційній сфері*: Президент України; Верховна Рада України; Кабінет Міністрів України; Рада національної безпеки і оборони України; міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення, Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Національна експертна комісія України з питань захисту суспільної моралі та ін.); суди загальної юрисдикції; прокуратура України; місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування; Збройні сили України, Служба безпеки України, Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, Служба зовнішньої розвідки України, МВС України, а також інші правоохоронні органи та військові формування, утворені відповідно до законів України.

Загальними функціями суб'єктів забезпечення національної безпеки України в інформаційній сфері є:

- постійний моніторинг впливу на національну безпеку процесів, що відбуваються в першу чергу в інформаційній, політичній, соціальній, економічній, екологічній, науково-технологічній, військовій та інших сферах,

релігійному середовищі, міжетнічних стосунках; прогнозування змін, що відбуваються в них, та потенційних загроз національній безпеці;

- систематичне спостереження за станом і проявами міжнародного та інших видів тероризму (зокрема, кібертероризму);

- прогнозування, виявлення та оцінка можливих загроз, дестабілізуючих чинників і конфліктів, причин і умов їх виникнення та наслідків прояву;

- комплексне інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності вищих органів державної влади та інших суб'єктів забезпечення національної безпеки України в інформаційній сфері;

- розроблення науково-обґрунтованих пропозицій і рекомендацій щодо прийняття управлінських рішень з метою захисту національних інтересів України;

- запобігання та нейтралізація впливу загроз і дестабілізуючих чинників на національну безпеку та національні інтереси в інформаційній сфері;

- локалізація, деескалація та врегулювання конфліктів, ліквідація їх негативних наслідків або впливу дестабілізуючих чинників;

- оцінка результативності дій щодо забезпечення національної безпеки в інформаційній сфері та визначення витрат на ці цілі;

- участь у двосторонньому і багатосторонньому співробітництві в галузі інформаційної безпеки, якщо це відповідає національним інтересам;

- спільне проведення планових та оперативних заходів з компетентними структурами іноземних держав у рамках міжнародних організацій та договорів у галузі безпеки [10].

Державний контроль за станом технічного захисту інформації здійснюється *Державною службою спеціального зв'язку та захисту інформації України*. Ця установа є державним органом, який призначений для забезпечення функціонування і розвитку державної системи урядового зв'язку, Національної системи конфіденційного зв'язку, захисту державних інформаційних ресурсів в інформаційно-телекомунікаційних системах, криптографічного та технічного захисту інформації.

Список використаних джерел:

1. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства // <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>.
2. Ахрипська О., Пестряков І., Хмара О. Електронна демократія в Україні. Що це? // <http://ti-ukraine.org/news/4661.html>
3. Баклан І.В. Електронний парламент: методологія прийняття рішень у процесі нормотворення / І.В. Баклан, Ю.М. Селін – Юридична наука №1/2013. – С.13-20.
4. Блажієвська Н., Береза Т. Електронний уряд та інформатизація органів державної влади, <http://www.pravo.org.ua/word/50.doc>
5. Глобальная инициатива по преодолению информационного неравенства. (ООН) <http://www.e-government.ru/pub/pravo/985430332.html>
6. Гриднев В. В. Архивное: про термин “электронное правительство” – подборка определений / В. В. Гриднев [Электронный ресурс]: Веб-сайт В. В. Гриднева. – Режим доступа : <http://www.gridnev.info/?p=64#more-64>
7. Державна інформаційна політика: навч.- метод. посібник / уклад.В.Л.Савченко; Донецька обласна державна адміністрація, Донецький обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ, організацій. – Донецьк: 2009. – 27 с.
8. Демкова М. Матеріали дистанційного курсу “Технології е-урядування” / М. Демкова [Електронний ресурс]: Матеріали дистанційного курсу. – Режим доступа : <http://www.znannya.org/?view=concept:318>
9. Дубов Д. В. Основи електронного урядування. Навчальний посібник / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. — К.: Центр навчальної літератури, 2012. — 176 с.
10. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жиляев І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012.
11. Зейферт Д. Руководство по компьютеризации функций государственного управления: секторы, этапы, возможности и вызовы управления в режиме реального времени / Д. Зейферт [Электронный ресурс]: Материалы Госдепартамента США. – Режим доступа : <http://www.infousa.ru/information/rl31057.htm>
12. Кільчицкий Є. Система електронного цифрового підпису// <http://softline.kiev.ua/document/54181;05%20-%20Кильчицкий%20-%20Система%20цифровой%20подписи.pdf>.
13. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.
14. Клименко И. В., Литвинов Г. С. Проблемы внедрения информационной системы «электронное правительство» в государственное

управление // Збірник наукових праць Української Академії державного управління при Президентіві України: Сучасні проблеми державного управління / За заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. – К.: Вид-во УАДУ, 2003. – Вип.1. – С.98-105.

15. Клименко І.В., Линьов К.О. Система електронного документообігу в державному управлінні: Навч.-метод. посіб. – К.: Вид-во НАДУ, 2006. – 32 с.

16. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного врядування. – К: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.

17. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. [Електронний ресурс] - <http://dki.org.ua/files/Concept-E-Government.doc>

18. Мещеряков В.С. Електронна демократія / В.С. Мещеряков – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/elektronna-demokratiya>

19. Мельник А. Ф. Державне управління : підручник / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна; за ред. А. Ф. Мельник. – К. : Знання, 2009. – 582 с.

20. Опорний конспект лекцій з курсу «Електронне урядування» / С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: Вид-во НАДУ, 2009. – 80 с.

21. Проект постанови Кабінету Міністрів України “Про створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд України» // <http://www.stc.gov.ua>.

22. Реализация проектов электронного правительства: мировой и отечественный опыт <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue>

23. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникации в организациях: Пер. с англ. – М.: Экономика, 1980. – 176 с.

24. Серенок А. О. Е-уряд: показник зрілості для України / А. О. Серенок // Вивчення та впровадження в Україні іноземного досвіду удосконалення діяльності органів влади: матеріали III всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю, 26 листопада 2008 р. – Ч.І. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2009. – С. 206 – 209.

25. Серенок А. О. Комплексний індекс показника готовності до електронного уряду / А. О. Серенок // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2009. – Вип. 2 (25). – С. 353 – 359.

26. Серенок А. О. Україна: індекс готовності до е-уряду / А. О. Серенок // Державне управління та місцеве самоврядування: тези ІХ між нар. наук. конгресу, 26-27 березня 2009 р. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2009. – С. 43 – 44.

27. Шевчук О.Б., Голобуцький О.П. Електронний уряд. – К.: Атлант UMS, 2002. – 173 с.

28. Forman M. E-Government: Using IT to transform the effectiveness and efficiency of government. – WorldBank, 2006.

29. <http://uk.wikipedia.org/wiki>

30. <http://www.academy.gov.ua/ej/ej3/txts/POLITICHNI/05-MOLODCOV.pdf>

31. <http://etransformation.org.ua/2014/07/16/121/>

32. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/851-15>

33. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

Навчальне видання

**БАБАЄВ В.М.
НОВІКОВА М.М.
ГАЙДУЧЕНКО С.О.**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни

«ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ»

(для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування” денної форми навчання)

Відповідальний за випуск *С.О. Гайдученко*

Редактор *З. І. Зайцева*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2014, поз. 134Л

Підп. до друку 04.12.2012
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60 x 84 /16
Ум. друк. арк. 6,8
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.