

Е-УРЯДУВАННЯ та Е-ДЕМОКРАТІЯ

Навчальний посібник у 15 частинах



Ч-01

Частина 1. ВСТУП ДО КУРСУ. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

Ч-02

Частина 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-03

Частина 3. ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-04

Частина 4. ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-05

Частина 5. ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-06

Частина 6. МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-07

Частина 7. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Ч-08

Частина 8. ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-09

Частина 9. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-10

Частина 10. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Ч-11

Частина 11. ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Ч-12

Частина 12. СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-13

Частина 13. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-14

Частина 14. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-15

Частина 15. ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

ISBN 978-966-2214-78-9



9 789662 214789

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ ^{та} ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ВСТУП ДО КУРСУ. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

частина



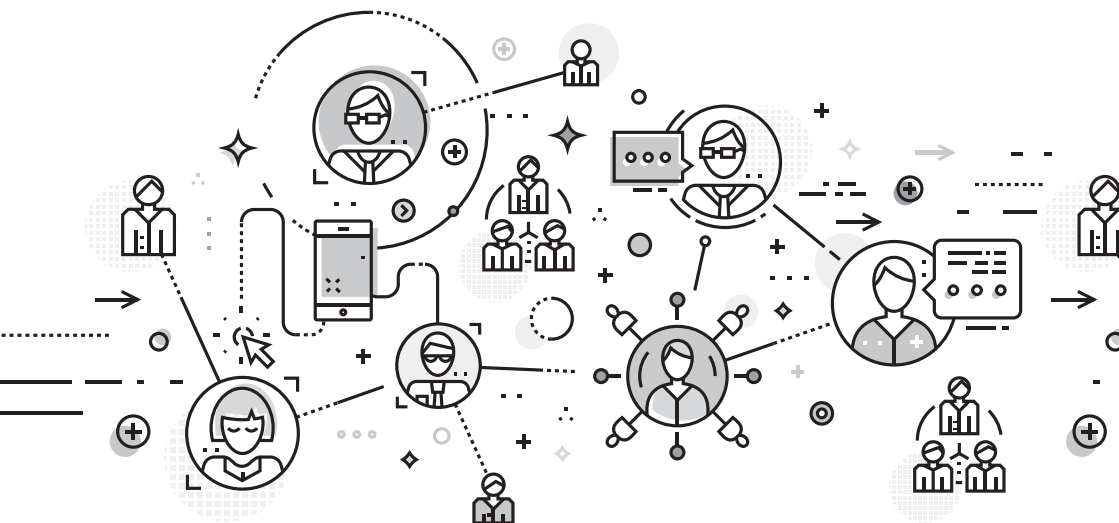
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ВСТУП ДО КУРСУ. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

частина

1



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентіві України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентіві України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 1: Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії / [В.Я. Малиновський, Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 70 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Навчальний посібник містить навчальні матеріали для викладання теми «Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії» та самостійної роботи для тих, хто навчається. У посібнику розкриваються теоретичні аспекти електронного урядування та електронної демократії. Розглядаються мета, цілі, основні завдання, моделі та еволюція електронного урядування, основні напрями розвитку та форми електронної демократії. Наведені приклади застосування електронного урядування та електронної демократії у зарубіжній та вітчизняній практиці.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій та бізнесу, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© В. Я. Малиновський, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	7
1.1. Сутнісні особливості електронного урядування	7
1.2. Фактори впливу на розвиток та впровадження електронного урядування	13
1.3. Теоретичні засади електронного урядування	15
1.4. Міжнародні та національні документи у сфері електронного урядування	20
1.5. Мета, цілі та завдання електронного урядування	22
1.6. Принципи електронного урядування	25
1.7. Моделі електронного урядування	28
1.8. Етапи розвитку електронного урядування	32
Висновки	35
Запитання для самоконтролю	38
Рекомендована література	38
2. ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ	40
2.1. Поняття та зміст електронної демократії	40
2.2. Цілі та основні напрями розвитку електронної демократії	44
2.3. Форми та інструменти електронної демократії	48
Висновки	56
Запитання для самоконтролю	57
Рекомендована література	57
ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТТЯ	58
ГЛОСАРІЙ	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63
ПРИМІТКИ	66



ВСТУП

Недостатня ефективність існуючої системи публічного управління України в умовах динамічного і, часом, малопередбачуваного впливу сучасних факторів геополітичної конкуренції, глобалізації й найбільш гострих форм інформаційного протистояння вимагає зміни всієї концепції діючої системи публічного управління та адміністрування з метою її адаптації до сучасних умов глобалізації, розвитку громадянського та інформаційного суспільства, сервісної та «сильної» держави.

У таких умовах традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування (далі – органи публічної влади) з громадянами та бізнесом, а також між собою стають недостатньо ефективними та результативними. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та послуг все частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології (далі – ІКТ). Електронне урядування як нова форма організації публічного управління та адміністрування, за рахунок широкого застосування новітніх ІКТ забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу публічних послуг для всіх категорій громадян та суб'єктів господарювання. Упровадження електронного урядування передбачає реалізацію послідовного, комплексного та індивідуалізованого підходу до надання публічних послуг для населення. Це означає структурну та функціональну перебудову діяльності органів публічної влади та їх взаємодії з громадянами, бізнесом та між собою.

Загальносвітовою тенденцією розвитку суспільно-політичних відносин є посилення їх непрогнозованості, збільшення кількості та складності проблем у цій сфері. Зазначене вимагає пошуку та впровадження нетрадиційних підходів, принципів та методів формування та реалізації відповідної публічної політики та публічного управління, а також упровадження інноваційних підходів до підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів для органів влади, формування її політичної та управлінської еліти, які б володіли такими методами та були спроможними їх впроваджувати в життєдіяльність суспільства та держави.

Тому одним із пріоритетних напрямів розвитку публічного управління та публічної служби в Україні визначено підготовку публіч-



них службовців до роботи в умовах електронного урядування та електронної демократії, актуальність чого обумовлена низкою таких факторів як:

- зміни ролі, місця, функцій та завдань органів влади в умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства та суспільства знань;
- недоліками традиційного публічного управління;
- широким впровадженням елементів електронного урядування згідно зі «Стратегією розвитку інформаційного суспільства», «Стратегією сталого розвитку «Україна-2020», міжнародною ініціативою «Партнерство «Відкритий уряд»;
- проведенням адміністративної реформи в Україні, складовою якої є електронне урядування;
- зростанням рівня загроз в інформаційній сфері, обумовлених широким впровадженням ІКТ в усі сфери життєдіяльності особи, суспільства та держави;
- недостатньою обізнаністю та готовністю публічних службовців, а також населення до впровадження електронного урядування.

Метою модуля «Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії» є ознайомлення тих, хто навчається, із понятійним апаратом та місцем електронного урядування в системі публічного управління та адміністрування, теоретичними передумовами, сутністю, принципами, стратегічними завданнями, пріоритетними напрямками розвитку, етапами, моделями, основними проблемами та умовами успіху впровадження електронного урядування.

Вивчення матеріалів цієї частини забезпечить тим, хто навчається, отримання таких професійних компетенцій як:

- знання концептуальних засад е-урядування та е-демократії;
- вміння на практиці застосовувати отриманні теоретичні знання з е-урядування та е-демократії.

Завдання модуля:

- сформувати сучасні теоретичні та практичні знання, уміння та навички з електронного урядування (е-урядування) та електронної демократії (е-демократії);
- сформувати навички самостійної роботи з джерелами в Інтернеті;

- розвинути логічне та аналітичне мислення;
- навчити використовувати набуті знання на практиці.

Результатом вивчення модуля має бути оволодіння слухачем:

- категорійно-понятійним апаратом інформаційного суспільства, електронного урядування та електронної демократії;
- загальними принципами, методами та моделями електронного урядування;
- умінням застосовувати набуті навички в практичній діяльності в сфері впровадження технологій е-урядування та е-демократії;
- здатністю використовувати найкращий зарубіжний і вітчизняний досвід у цій сфері;
- знаннями стосовно сутності, значення та основних етапів формування електронного уряду в Україні;
- умінням забезпечувати реалізацію сервісно-орієнтованої державної служби;
- здатністю адаптації слухачем власної поведінки до прийнятих системних цінностей в умовах запровадження змін.

Основними організаційними формами вивчення теми «Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії» є лекційні та семінарське заняття.

Слухачам курсів підвищення кваліфікації публічних службовців за цією темою необхідно акцентувати увагу на категоріально-понятійному апараті, основних передумовах електронного урядування, його зв'язку з інформаційним суспільством, основних завданнях, пріоритетах, моделях, етапах впровадження електронного урядування, зв'язку електронного урядування з адміністративною реформою, основних факторах впливу та ризиків успішного впровадження е-урядування та е-демократії.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» рекомендуємо детальніше ознайомитися з теоретичними засадами традиційного ієрархічного державного управління, нового державного менеджменту, політичних мереж, належного урядування (англ. – «good governance»), їх сильними та слабкими сторонами.

Державним службовцям і посадовим особам місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання використання ІКТ в публічному управлінні.

1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Сутнісні особливості електронного урядування

Класична теорія менеджменту у державному секторі реалізувалася на практиці через модель публічного адміністрування (англ. – *public administration*), *неокласична теорія менеджменту* – через модель публічного управління (англ. – *public management*), *сучасна теорія менеджменту* – через модель нового публічного управління (англ. – *new public management*) (рис. 1).

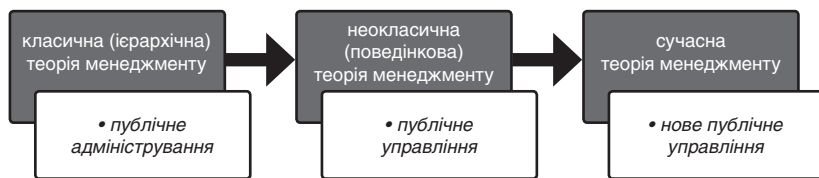



Рис. 1. Еволюція моделі управління у державному секторі

У глосарії Програми розвитку ООН термін «*публічне адміністрування*» має два тісно пов'язаних значення:

1) цілісний державний апарат (політика, правила, процедури, системи, організаційні структури, персонал тощо), який фінансується за рахунок державного бюджету і відповідає за управління і координацію роботи виконавчої гілки влади та її взаємодію з іншими зацікавленими сторонами в державі, суспільстві та зовнішньому середовищі;

2) управління та реалізація різних урядових заходів, що пов'язані з виконанням законів, постанов та рішень уряду та управління, що пов'язане з наданням публічних послуг¹.

Термін «публічне управління» (англ. *public management*), який замінив термін «публічне адміністрування» (англ. *public administration*), вперше використав англійський державний службовець Десмонд Кілінг у 1972 р.: «*публічне управління* – це пошук найкращих способів використання ресурсів задля досягнення пріоритетних цілей держави: публічне управління спрямоване на реалізацію



прав, свобод та законних інтересів приватних осіб і передбачає якнайповніше застосування владою принципу публічності – відкритості та прозорості діяльності її апарату, право впливу громадян на діяльність органів влади, громадський контроль за діяльністю управлінського апарату тощо»². Поява нової форми управління у публічній сфері була спричинена потребою модернізувати організаційні структури і процедури, які вони використовують, для того, щоб усі інституції публічної сфери працювали краще. Публічне управління стосується ефективного функціонування всієї системи публічних інститутів.

Програма розвитку ООН використовує термін «**публічне управління**», запропонований американським ученим Джеєм М. Шавріцом у Міжнародній енциклопедії державної політики та адміністрування: «**Публічне управління** – це галузь практики та теорії, яка є ключовою для публічного адміністрування та зосереджена на внутрішній діяльності державних установ, зокрема на вирішенні таких управлінських питань, як контроль, керівництво, планування, організаційне забезпечення, забезпечення інформаційними технологіями, управління персоналом, та оцінка ефективності»³. Зазначене визначення містить такий важливий компонент, як «забезпечення інформаційними технологіями», що дає можливість вважати електронне урядування та електронну демократію важливими складовими публічного управління та адміністрування.


Як будь-яка система, публічна адміністрація не може залишатися незмінною в постійно змінному світі. Саме такий підхід визначає практику державного будівництва у багатьох зарубіжних країнах, як розвинутих, так і тих, що відносяться до перехідних демократій. Широкомасштабні адміністративні і територіальні реформи у світі зумовлені цілою низкою причин, серед яких, найперше, слід виокремити глибинні зрушення у системі соціальних зв'язків і технологічної організації сучасного суспільства. Вважається, що нове осмислення процесу адміністративної трансформації спричинили три значні зміни, що відбулися у США та Західній Європі упродовж вісімдесятих років минулого сторіччя: реструктуризація економіки, оновлення політичних систем країн та зміни ідеологічної парадигми⁴. Дослідження американських учених у сфері аналізу історії публічної адміністрації показали, що всі адміністративні реформи у США за часовими параметрами співпадали з новими техніко-економічними парадигмами і довгими економічними хвилями⁵. Згадана закономірність є характерною не тільки для Сполучених Штатів, адже процеси формування в останній чверті ХХ ст. інфраструктури інформаційного

суспільства зумовили поступовий перехід від ієрархії організованих структур управління до мережевого принципу⁶.

В окремих країнах Європи залежно від багатьох причин, зокрема, від періоду їх проведення, цілі адміністративної реформи суттєво відрізнялися. Так, у Західній Європі у сімдесятих роках минулого століття метою перетворень стало підвищення спроможності громад та посилення муніципальної влади, тоді як у вісімдесятих-дев'яностих роках практично у всіх промислово розвинених державах світу запроваджувалася модель «New Public Management» (Нове публічне управління – НПУ), зорієнтована на «спрямування, ніж безпосереднє керування»; партнерство між державним і приватним секторами, надання послуг громадськості⁷. Вона ґрунтувалася на принципах результативності та наслідках діяльності, ніж на процесах, пошуку інновацій та запровадження принципів бізнесу в управління державними справами (зниження державних видатків, підвищення спроможності держави до розвитку і реалізації політики, поліпшення виконання державою функцій роботодавця, підвищення якості надання послуг і ріст довіри до влади з боку приватного сектора та суспільства). НПУ прагне не тільки ліквідувати міждержавні адміністративні кордони, але й зробити умовною межу між державним і приватним секторами, вводячи у практику державних служб аутсорсинг, аукціони, бенчмаркінг, ваучери, контрактний менеджмент, контролінг, тендери та інші ринкові інструменти. Метою здійснюваних реформ є відхід від веберівської моделі раціональної бюрократії, як такої, що не відповідає потребам постіндустріального розвитку, інформаційного суспільства⁸.

Візією реформ публічного управління у відповідності з моделлю НПУ стало досягнення більшої ефективності, гнучкості, прозорості зв'язків держави з громадянами – споживачами послуг. Фактично НПУ стало революцією у поглядах на державу, яка із всеохоплюючого Левіафана⁹ постає надавачем послуг. На місце інтерпретації держави як осереддя світового розуму і творця історії в гегелівському дусі приходить сервісний підхід, що презентує державу в якості організації, що зорієнтована на надання послуг громадянам. Стратегічні функції державного управління залишаються у повноваженнях державного апарату, тоді як функції обслуговування передаються до комерційних структур.

Слід наголосити, що революція у поглядах на роль державного управління здійснилася не відразу. Їй передувало, з однієї сторони, усвідомлення непомірної вартості і громіздкості держави, надлиш-




кової чисельності держапарату. З іншого боку, зросла ефективність структур громадянського суспільства. При цьому, класичні канони веберівської бюрократії, такі як раціональність, орієнтація на формалізовані процедури, прозорість, чіткість, підзвітність суспільству залишилися актуальними. Однак, у контексті концепції «активізуючої держави» з'являється нове розуміння публічного управління – *належного урядування* («*good governance*»), концепція якого пов'язана з проблемою організованості суспільства з метою гарантування рівності можливостей та соціальної, економічної справедливості для всіх громадян.

Належне урядування:

- демократична та ефективна система публічного управління з успішно діючими публічними інституціями, відповідною якістю публічних послуг та вмінням пристосуватися до нових суспільних потреб та викликів на основі взаємовідносин між владою, бізнесом і громадськістю;
- концепція демократичного політичного режиму, пов'язана з проблемою організованості суспільства з метою гарантування рівності можливостей та соціальної, економічної справедливості для всіх громадян. Ефективне урядування ґрунтується на таких критеріях: публічність та передбачуваність; політична стабільність і відсутність насилля; ефективність уряду; якість регулятивної діяльності; верховенство права; контроль за корупцією¹⁰.

Зміна концепцій державного управління не заперечує необхідність виконання державою своїх ключових функцій, зокрема, забезпечення законності та правопорядку, визначення суспільних стандартів та цілей, захисту незахищених груп населення та охорони навколишнього середовища, забезпечення виробництва певного продукту і послуги для суспільства, якщо це продиктовано, наприклад, питаннями безпеки і за умови, що держава спроможна це зробити з меншими затратами, ніж інші виробники і надавачі послуг. Водночас, вона створює необхідні умови для процесів суспільної активності і спонукає громадян до самостійного вирішення більшості проблем.

Відповідно, створення ефективної системи публічної адміністрації, що надаватиме якісні публічні послуги суспільству, стало метою адміністративних реформ. Для її досягнення впроваджувалася ідеологія «служіння суспільству» як фундаментального принципу функціонування публічної адміністрації та вирішувалися завдання щодо:

- 
- а) формування стабільної та ефективної організації та діяльності виконавчої влади;
 - б) організації професійної, політично нейтральної та відкритої публічної служби;
 - в) створення системи спроможного місцевого самоврядування;
 - г) зміцнення статусу громадянина у відносинах з органами публічної адміністрації;
 - ґ) гарантування підконтрольності публічної адміністрації політичній владі та суспільству.

У цьому контексті слід виокремити сутнісні особливості електронного урядування як складової публічного адміністрування та публічного управління. Демократизація публічного управління, у тому числі, введення в електронний уряд електронної демократії, обумовило появу нового терміну – «електронне урядування». Щодо визначення електронного урядування застосовуються різні підходи, кожен з яких розкриває його особливості в залежності від сфери застосування. При цьому найбільш вживаними є такі:

- *технократичні*, в яких електронне урядування розглядається як одна з базових технологій інформаційного суспільства разом з такими технологіями, як електронна комерція, електронні освіта, культура, охорона здоров'я, наука, охорона навколишнього середовища тощо, або як один з етапів впровадження ІКТ у державне управління (комп'ютеризація–інформатизація–електронне урядування) як відповідна організаційно-технічна система;
- *теоретичні*, в яких електронне урядування розглядається як відповідна ідеологія, концепція, теорія або як одна з сучасних форм державного управління, що конкурує або базується на таких підходах, як новий державний менеджмент, політичні мережі, належне урядування («good governance»), «відкритий уряд», синергетичний та новий інституційний підходи тощо.

Електронне урядування (е-урядування):

- форма організації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян;¹¹

- 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;
- система взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання¹²;
- електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, але й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій¹³;
- використання інформаційних і комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю за ним¹⁴.

Головною складовою електронного урядування є **електронний уряд** – єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання¹⁵.

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

У подальшому для визначення реформ у публічному адмініструванні, які охоплювали всі органи публічної влади, цей термін було модернізовано в «електронну державу».

Електронна держава (е-держава) – використання ІКТ у державному секторі з метою покращення доступу до інформації, надання публічних послуг, підвищення ефективності адміністративного апарату та заохочення до участі громадян у процесі ухвалення політичних рішень. Охоплює виконавчу гілку влади («електронний уряд»), законодавчу («електронний парламент»), судову («електронне правосуддя»), інститути громадянського суспільства та всю систему взаємовідносин між суб'єктами публічної політики («електронне управління»)¹⁶.

1.2. Фактори впливу на розвиток та впровадження електронного урядування


ІКТ, що останнім часом набули потужного розвитку, суттєво впливають на всі сфери життєдіяльності людей. Використання новітніх технологій є вагомим фактором підвищення як особистої, так і національної конкурентоспроможності, сприяє прискоренню темпам економічного зростання та поліпшує структуру економіки сучасної держави. Зважаючи на це, все більше людей відчуває потребу використовувати нові можливості, що відкривають ІКТ, з метою зміни механізмів взаємодії з органами влади. Запровадження електронного урядування в Україні є потужним євроінтеграційним чинником, що надає дієвий імпульс гармонізації взаємодії органів публічної влади з громадянами, громадськими об'єднаннями, бізнесом та іншими органами влади відповідно до вимог та стандартів ЄС.

Застосування інструментів електронного урядування сприятиме вирішенню головних проблем української держави:

- непрозорість, закритість, високий рівень корумпованості органів публічної влади;
- формування механізмів децентралізації, демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики;
- повернення довіри громадян до інститутів та посадових осіб публічної влади¹⁷.

Незважаючи на стрімкий розвиток протягом останнього десятиліття ІКТ та широке застосування їх у публічному управлінні, нерозв'язаними залишаються такі проблеми:

1. Наявність великої кількості різномірних успадкованих та впроваджених інформаційних систем в органах влади, що не призначені для електронної взаємодії.
2. Низька якість інформаційних систем органів публічної влади.
3. Відсутність єдиних індикаторів, які пов'язують однотипову інформацію в різних державних інформаційних ресурсах.
4. Брак мінімальних вимог до інтероперабельності (сумісності систем) державних інформаційних ресурсів.
5. Невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії



державних інформаційних ресурсів (формати, стандарти, порядок).

6. Відсутність єдиної функціонуючої системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів.
7. Нестача базових державних електронних реєстрів, таких як демографічний реєстр та реєстр адрес¹⁸.

Проблеми, пов'язані із впровадженням технологій електронного урядування у діяльність органів публічної влади, мають міжвідомчий, міжрегіональний характер і не можуть бути розв'язані окремими органами виконавчої влади. Внаслідок ситуації, що склалася в інформаційній сфері, неможливо підвищити рівень надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання із застосуванням ІКТ та підвищити ефективність використання бюджетних коштів, що спрямовуються на створення та розвиток державних інформаційних систем.

Надання адміністративних послуг, що передбачають міжвідомчу взаємодію або звернення громадян до декількох органів публічної влади, пов'язане із значною втратою часу внаслідок відсутності взаємодії між відповідними відомчими інформаційними системами. Основним механізмом організації взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами і суб'єктами господарювання повинен стати електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису.

З метою забезпечення розвитку електронного урядування необхідно здійснити комплекс організаційно-технологічних заходів, чітко розмежувати повноваження органів публічної влади щодо реалізації політики в інформаційній сфері та здійснювати координацію їх діяльності на всіх рівнях¹⁹.

Для надання ефективних послуг громадянам, бізнесу, оптимізації процесів опрацювання та ухвалення державної політики і прийняття управлінських рішень, здійснення дієвого управлінського контролю вирішальним є забезпечення *інтероперабельності* та електронної взаємодії інформаційних систем, що створюються та використовуються органами влади. Завдяки безперешкодному обміну інформацією між різними органами влади вони зможуть подолати відомчі бар'єри, а їхні інформаційні системи будуть функціонувати та взаємодіяти на основі спільної технологічної платформи, що дасть можливість краще поширювати та повторно використовувати інформацію та забезпечить її придатність до багатоцільового використання. Для громадян це

означатиме, що вони лише один раз надаватимуть органам влади свої персональні дані, а органи влади зможуть повторно використовувати отримані дані, не створюючи додаткових незручностей для споживачів послуг.

Європейський досвід показує, що ефективність електронного урядування забезпечують Національні рамки інтеперабельності – нормативно-правовий документ організаційно-технічного характеру, що встановлює та описує чіткі організаційні і технічні вимоги до проєктів та систем органів влади у сфері е-урядування. Розроблення відповідного набору нових та гармонізація з європейськими стандартами існуючих нормативно-правових й технічних документів є головною передумовою для системного розвитку е-урядування в Україні.

Ще одним фактором, що впливає на запровадження е-урядування – довіра до онлайн-сервісу та впевненість у його безпеці. Без забезпечення цих ключових аспектів розвиток е-урядування та цифрового ринку неможливі. Переваги сучасного цифрового світу та розвиток інформаційних технологій обумовили виникнення нових загроз національній та міжнародній безпеці. Зростає кількість та потужність кібератак, вмотивованих інтересами окремих держав, груп та осіб. Тому слід особливу увагу зосередити на розв’язанні проблеми нового виду злочинності – *кіберзлочинності*.

З метою боротьби із цим злочином 27 січня 2016 р. рішенням Ради національної безпеки і оборони України затверджено Стратегію кібербезпеки України, а 7 червня 2016 р. утворено Національний координаційний центр кібербезпеки – робочий орган Ради національної безпеки і оборони України.

1.3. Теоретичні засади електронного урядування

Модель раціональної бюрократії (традиційна модель) державного управління. Наприкінці XIX початку XX ст. відомими вченими М. Вебером, В. Вільсоном та Ф. Тейлором була розроблена традиційна модель публічного управління (адміністрування), яка успішно застосовувалась більшістю провідних країн світу майже до кінця 60-х років минулого століття, коли виникла криза публічного управління.

До переваг цієї моделі публічного управління можна віднести:

- чіткий розподіл повноважень та сфер компетенції між органами влади;
- стандартизація їх завдань та функцій;

- прозора система підзвітності, що побудована на ієрархічній залежності;
- діяльність згідно чітких інструкцій та правил;
- обов'язкова кваліфікація публічних службовців;
- відокремлення політичної діяльності від адміністративної.

Традиційна модель має переваги в стандартній, передбачуваній ситуації; в той же час їй притаманні такі основні недоліки:

- переважає пріоритет процедур, процесів, а не кінцевий результат;
- нечутливість до вимог та потреб громадян і бізнесу;
- неефективність в умовах невизначеності, непередбачуваності та високої динаміки змін;
- породжує пасивність публічних службовців, їх нездатність ризикувати, приймати відповідальні рішення.

У вісімдесятих-дев'яноятих роках у США та Західній Європі запроваджувалася модель **Нового публічного управління** («*New Public Management*»), головними ідеологами якої були М. Тетчер та Р. Рейган. Вона ґрунтувалася на принципах результативності та наслідках діяльності, пошуку інновацій та запровадження принципів бізнесу в публічне управління. Однією з ключових ідей Нового публічного управління є установка, що чим більш автономніші інститути політики від зовнішніх обмежень (мається на увазі центральних), тим більш реальніше й ефективніше можна досягати результатів та використовувати ресурси в рамках проведення реформ²⁰.

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;

- застосовувати інформаційно-комунікаційні технології;
- децентралізувати та підвищити гнучкість управління;
- надавати переваги ринковим механізмам, а не бюрократичним;
- концентруватись не стільки на наданні послуг, скільки на стимулюванні інтеграції зусиль та дій усіх суб'єктів електронного урядування.

Домінуючою тенденцією в рамках нового державного менеджменту є економічна – маркетизація, та організаційна – дебіюрократизація. Маркетизація означає: впровадження в широкому сенсі ринкових методів та принципів у 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 продовжує контролювати шляхом укладання відповідних контрактів з бізнесом (процес контрактизації).

Публічний менеджмент, на відміну від публічного адміністрування (public administration), – це значною мірою управління зовнішнім оточенням, ніж управління внутрішнім контекстом організації. Основний акцент при реформуванні адміністративного державного управління на шляху до впровадження менеджеральних методів та структур робиться на децентралізації та деконцентрації.

Але цій концепції теж притаманна сукупність проблем:

- суперечність між економічною ефективністю та соціальною справедливістю;
- обмеженість кола завдань, які можна вирішувати в рамках державного менеджменту, в таких, наприклад, сферах як національна безпека та оборона, екологія, соціальна та гуманітарна;
- цей підхід не забезпечує прозорість та відкритість дій влади, контролю з боку суспільства та бізнесу діяльності органів влади;
- не передбачає участі громадян та бізнесу у формуванні та реалізації публічної політики;
- не забезпечує підвищення відкритості та професіоналізму державної служби;

- не враховує такі нові тенденції в суспільному розвитку як глобалізація, мережеві структури, комунікативна революція.

Одним з головних практичних результатів цієї теорії, які були взяті за основу формування теорії електронного урядування, є принцип сприйняття публічною владою громадян та бізнесу користувачами своїх послуг, а також орієнтація на ефективну та результативну діяльність органів публічної влади. Ця теорія стала теоретичною базою формування електронного уряду, як складової електронного урядування.

Одним з напрямів удосконалення цієї теорії є концепція **«Good governance» (належного урядування)**, яка є складовою загальної концепції політичних мереж та об'єднує як ринкові, так і демократичні механізми. Ідеологічною парадигмою цієї концепції став персоніцентричний підхід, сутністю якого є пріоритет прав та свобод людини, її запитів і потреб, на задоволення котрих спрямована діяльність органів публічної влади. Він ґрунтується на розроблених Радою Європи Європейській Хартії місцевого самоврядування та принципах Європейської Стратегії інновацій та «good governance» на місцевому рівні, що забезпечили формування демократичної та ефективної системи публічного управління. Зазначена теорія переформатовує відносини між державою і громадянами: від опіки – до партнерських відносин. Завдання держави визначаються у процесі суспільної дискусії, відповідальність розподіляється між суспільством і державою. Держава ініціює процеси вирішення суспільних проблем і виступає в якості посередника, встановлюючи межі відповідальності громадян у цих рамках. Таким чином, найважливішими функціями держави стають ініціювання, активізація і стимулювання²¹. При цьому держава створює необхідні умови для процесів суспільної активності і спонукає громадян до самостійного вирішення більшості проблем. Вона залучає до виконання низки функцій, що раніше здійснювалися державою, самодіяльні громадські організації.

Теорія політичних мереж лежить в основі моделі мережевого (демократичного) публічного управління і була обумовлена:

- виникненням в суспільстві організованих спільнот;
- зростанням кількості учасників політичного процесу;
- розмиванням межі між публічним та приватним;
- зміною ролі держави в умовах глобалізації;
- зростанням важливості інформації, експертних оцінок.

Система прийняття політичних рішень згідно з цією теорією

характеризується: діяльністю множини підсистем акторів, які мають обмежену відповідальність, розрізнені ресурси та виконують вузькі завдання в окремій політичній сфері; враховує вплив глобалізації на внутрішні процеси в окремій державі.

Головна спрямованість мережевого менеджменту полягає у впровадженні норм електронної демократії:

- прозорість та відкритість органів публічної влади;
- участь громадян та бізнесу у формуванні та реалізації публічної політики;
- оцінювання та контроль діяльності органів публічної влади;
- чутливість до вимог та потреб громадян та бізнесу;
- вільний доступ до публічної інформації.


Головною перевагою мережевих систем публічного управління є можливість ефективно вирішувати малоструктуровані проблеми в умовах невизначеності та непередбачуваності.

Основними недоліками мережевих систем управління є такі: політичні мережі не піддаються демократичному контролю, часто характеризуються браком легітимності, мають проблеми з координуваністю та оперативністю прийняття спільних рішень.

До основних характеристик політичної мережі відносяться:

- множинність та різнотипність елементів мережі;
- відсутність ієрархічного контролю, рівність усіх учасників мережі;
- 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;
- використання системи узгоджень та контрактів, формальних та неформальних правил комунікації;
- перманентна інтенсивність участі суб'єктів;
- місцезнаходження мережі на межі держави та суспільства.

Теорія політичних мереж стала теоретичною основою для формування другої складової електронного урядування – електронної демократії, побудованої на принципах відкритості та прозорості



діяльності органів публічної влади, участі громадян у формуванні та реалізації владних рішень, їх контролі та оцінюванні діяльності органів влади.

У публічному управлінні доцільно застосовувати комбінації з усіх трьох моделей публічного управління в залежності від ситуації, що складається.

1.4. Міжнародні та національні документи у сфері електронного урядування

Необхідність здійснення державного впливу та формування з цією метою окремої державної політики в сфері інформаційного суспільства визначена, насамперед, в документах Женевського (2003 р.) та Туніського (2005 р.) всесвітніх самітів з питань розвитку інформаційного суспільства²², в Окінавській хартії з розвитку глобального інформаційного суспільства²³, Стратегії розвитку Європейського Союзу «Європа-2020».

З точки зору інтеграції з ЄС, під час розробки національних документів важливою є орієнтація на eIDAS (Положення Європейського парламенту та Ради ЄС щодо електронної ідентифікації та послуг інтероперабельності) та EIF (Європейські рамки інтероперабельності). Це дасть можливість у майбутньому забезпечити транскордонну електронну взаємодію та надання транскордонних електронних послуг. Досягнення інтероперабельності та забезпечення електронної взаємодії різних систем органів публічної влади визначено одним з головних пріоритетів Цифрового порядку денного для Європи-2020 та Європейського плану дій у сфері е-урядування на 2011–2015 роки як необхідної умови для формування єдиного цифрового ринку Європи та надання транскордонних послуг.

Розвитку електронного урядування в Україні надається суттєва увага. Зокрема, цю сферу нині регулюють понад 10 законів, 30 постанов та 20 розпоряджень Кабінету Міністрів України. Зокрема, Закони України «Про інформацію», «Про Національну програму інформатизації», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративні послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про персональні дані», «Про електронну комерцію», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та елек-


тронної петиції», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо особливостей подання службовими особами декларацій про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру у 2016 році».

Електронне урядування визначено одним із пріоритетів Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» – Президентського плану широкомасштабної модернізації України. У ній, зокрема, зазначається: «Метою реформи державного управління є побудова прозорої системи державного управління, створення професійного інституту державної служби, забезпечення її ефективності. Результатом впровадження реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із застосуванням новітніх інформаційно-комунікативних технологій (е-урядування), яка здатна виробляти і реалізовувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики»²⁴.

Згідно з цими та іншими документами саме на державу покладається головна організуюча, координуюча та контролююча роль у відношеннях, що виникають у процесі розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування між основними її суб'єктами: державою, бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями, а також з експертним середовищем: «Створення відкритого для всіх інформаційного суспільства потребує нових форм партнерства та співпраці між органами державного управління та приватним сектором, громадянським суспільством та міжнародними організаціями... при цьому органам державного управління належить провідна роль у розробці та здійсненні перспективних та усталених національних електронних стратегій...»²⁵.

У Державній стратегії регіонального розвитку на період до 2020 р. визначено пріоритетні напрями розвитку регіонів, зокрема, щодо підвищення ефективності діяльності місцевих держадміністрацій, удосконалення взаємовідносин між місцевими держадміністраціями та фізичними і юридичними особами шляхом упровадження системи електронного урядування²⁶.

Таким чином, в Україні в цілому створена відповідна законодавча і нормативно-правова база з питань електронного урядування, однак їй притаманна низка недоліків: неповнота, декларативність, несистемність, нечіткість, недостатня взаємоузгодженість документів та відповідність міжнародним нормам, насамперед європейським,



втрата актуальності, що є суттєвим стримуючим фактором розвитку цієї сфери і однією з основних причин втрати Україною своїх позицій у міжнародних рейтингах з розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування. Так, за результатами міжнародної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want», Україна у 2014 р. посіла 87 місце серед 193 країн. У 2012 р. вона посідала 68 місце, у 2010 р. – 54 місце. Така негативна динаміка пов'язана з втратою Україною позицій за індексом запровадження он-лайн сервісів²⁷.

1.5. Мета, цілі та завдання електронного урядування

Упровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів публічної влади, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів публічної влади з використанням Інтернету. Відповідно **метою** електронного урядування визначено розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадянина, суспільства та бізнесу. Досягнення цієї мети передбачає реалізацію системи взаємопов'язаних цілей в рамках відповідної державної політики.

Державна політика з розвитку електронного урядування, яка формалізована у низці законодавчих актів, наведених вище у підрозділі 1.4, включає чітке визначення сукупності пріоритетних цілей, яких необхідно досягти, та стратегічних завдань, які необхідно для цього здійснити. Зокрема, **основними цілями** електронного урядування є такі:


- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу, спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність орга-

нів державної влади й органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проектів політико-адміністративних рішень.

Згідно з теорією та практикою стратегічного планування та управління вказані цілі конкретизуються та деталізуються в системі **завдань**:

- забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення центрів (пунктів) надання адміністративних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання адміністративних послуг та обслуговування звернень громадян;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету 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 функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;
- забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них²⁸.

Кожне з цих стратегічних завдань потребує відповідного ресурс-



ного, нормативно-правового, організаційно-технічного, інформаційно-аналітичного, науково-методичного та іншого забезпечення, а також їх взаємозв'язку за часом та виконавцями.

Існують три основні типи стратегій держави щодо процесів розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування:

- невтручання держави, при цьому основними рушійними силами є ринкові процеси саморегулювання, саморозвитку та самоорганізації;
- централізованого управління та регулювання з боку держави;
- раціонального поєднання процесів державного управління та саморегулювання (саморозвитку, самоорганізації).

В Україні переважає саморозвиток та самоорганізація без системного дієвого впливу держави, що не відповідає міжнародним вимогам, насамперед, документам всесвітніх самітів. Крім того, хаотичний розвиток та застосування ІКТ є згідно з Законом України «Про основи національної безпеки України»²⁹ однією з небезпечних загроз громадянину, суспільству та державі у сфері інформаційної безпеки.

Стратегія централізованого управління (регулювання) може бути доцільною в специфічних умовах життєдіяльності суспільства та держави, а саме в умовах кризи, надзвичайних ситуацій та особливого періоду.

У більшості провідних країн світу застосовується третій підхід, який дає можливість оптимально використовувати ресурси державного та недержавного секторів економіки, сильні сторони кожного з суб'єктів розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування.

Успішність досягнення вищевказаних цілей та завдань електронного урядування залежить від таких основних факторів як:

- підтримка проекту вищим керівництвом держави та наявність єдиного координаційного центру;
- демократична та правова держава, розвинуте громадянське суспільство;
- наявність діючої інформаційної інфраструктури;
- навчені та мотивовані до впровадження е-урядування публічні службовці;

- активне та підготоване до використання ІКТ населення та бізнес, їх довіра до влади;
- наявність необхідного нормативно-правового, організаційного, інформаційно-аналітичного, науково-методологічного забезпечення;
- достатність ресурсів та їх раціональне і ефективне використання;
- синхронність впровадження та розвитку е-урядування з заходами адміністративної реформи.

Невиконання або частково виконання хоча б одного з цих факторів зменшує як рівень ефективності, так і ймовірності своєчасного досягнення цілей з впровадження та розвитку електронного урядування.


1.6. Принципи електронного урядування

Впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів публічної влади, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету.

Основними принципами електронного урядування є такі:

- прозорість і відкритість влади;
- конфіденційність та інформаційна безпека;
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність;
- орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг;
- підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та суспільству³⁰.

Прозорість і відкритість влади – принцип, що охоплює три головні елементи: а) перебування влади під публічним контролем; б) доступність влади; в) чутливість влади до нових ідей та вимог, її готовність оперативно реагувати на виклики. Принцип відкритості передбачає прозорість діяльності апарату державного управління для громадян через право впливу останніх на діяльність органів влади та їх посадових осіб; урахування думки громадськості при прийнятті



державно-управлінських рішень; публічний контроль за діяльністю управлінського апарату та інші види контролю за дотриманням конституційно закріплених інтересів суспільства, прав і свобод громадян. Відкрита влада – це така влада, де бізнес, організації громадянського суспільства та громадяни можуть: «знати» – одержувати відповідну та зрозумілу інформацію; «отримувати» – користуватися державними послугами та взаємодіяти з урядом; «створювати» – брати участь у процесах прийняття рішень³¹.

Конфіденційність є зворотною стороною прозорості та відкритості і стосується специфіки життєдіяльності громадянина, суспільства та держави. В Україні на законодавчому рівні цей принцип реалізовано в окремих законах. У той же час, не вирішеними залишаються проблемні питання, насамперед, відсутність чітких критеріїв віднесення інформації до категорії «Для службового користування», недостатня визначеність механізмів щодо персональних даних.

Реалізація принципу **єдиних технічних стандартів** в електронному урядуванні передбачає розробку та впровадження технічних регламентів, стандартів, єдиних форматів та протоколів, узгоджених з відповідними міжнародними документами, що стосуються стандартизації та уніфікації діяльності органів влади, надання ними адміністративних послуг, формування електронних інформаційних ресурсів, електронного документообігу, електронного цифрового підпису тощо.

Порушення цього принципу взагалі унеможливорює електронну інтероперабельність та взаємодію органів публічної влади між собою, з громадянами та бізнесом. В Україні, внаслідок недотримання зазначеного принципу, склалася складна ситуація щодо практичного впровадження електронного урядування, що погіршується через збільшення кількості різних інформаційних систем, котрі не можуть взаємодіяти між собою. Для реалізації цього принципу необхідно розглядати і розробку типових елементів електронного урядування таких, наприклад, як електронне міністерство, регіон, місто, село тощо. Типізація та уніфікація в електронному урядуванні дасть можливість вирішити не тільки проблему сумісності різних її складових, але й суттєво зменшити витрати на їх розробку, впровадження та експлуатацію, підвищити надійність системи, а найголовніше – забезпечити безперешкодний обмін інформацією та сервісами між системами.

Принцип **орієнтованості на інтереси і потреби споживачів** послуг означає, насамперед, концентрацію зусиль органів публічної


влади на наданні якісних та своєчасних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам. Цей принцип значною мірою відображає основний зміст, сутність та спрямованість електронного урядування. Відповідно до цього принципу держава на законодавчому рівні повинна чітко визначити перелік адміністративних послуг та алгоритми їх одержання, у тому числі, в дистанційному режимі з використанням ІКТ, максимально стандартизувати та спростити відповідні процедури, забезпечити оперативний та надійний доступ тощо. Крім того, за цим принципом мають бути забезпечені рівні права всіх громадян на доступ до публічної інформації та отримання відповідних послуг, вирішена проблема цифрової нерівності тощо. Повинна бути створена ефективна система моніторингу потреб споживачів послуг та якості їх надання.

Близьким до цього принципу є принцип *максимальної зручності*. Його сутністю є персоналізація механізмів надання послуг та їх відповідність потребам споживачів. Вони мають передбачати гнучкі можливості для взаємодії та контактів з органами влади, зокрема бути доступними для осіб з обмеженими фізичними можливостями та особливими потребами. Зручність досягається через розвиток *багатоканальності* – надання послуг через різноманітні механізми, у т. ч. Інтернет, телефони, мобільні пристрої, кіоски, інтерактивні термінали тощо.

Підконтрольність та підзвітність органів публічної влади громадянам та бізнесу є ознаками демократичного суспільства та правої держави. Тільки в таких суспільстві та державі повною мірою може бути впроваджено та ефективно застосовуватись електронне урядування, що надає технічні та технологічні можливості здійснювати громадянський контроль за діяльністю органів публічної влади.

Крім названих, державна політика розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування повинна базуватись на принципах *співробітництва* та *партнерства*, що передбачає контроль дій держави з боку суспільства та бізнесу, виключає застосування командно-адміністративних моделей та директивних механізмів державного управління, нерівноправних взаємовідносин держави з іншими суб'єктами процесу та між собою.

Підвищення політичної активності громадян та інститутів громадянського суспільства демонструє їх прагнення мати легітимні механізми захисту своїх прав і свобод, впливу на дії органів державної влади, притягнення до відповідальності посадових осіб, які вико-



ристовують владу для збагачення, а не для задоволення суспільних потреб. Сьогодні Україна опинилась перед загрозою втрати суверенітету і територіальної цілісності, що ускладнюється економічною кризою. На сучасному етапі найважливішим є об'єднання зусиль Кабінету Міністрів України та громадянського суспільства, рівноправний діалог та взаємна відповідальність за розвиток держави. Це вимагає невідкладного впровадження принципів відкритого урядування, відповідальності органів державної влади перед суспільством, підзвітності та підконтрольності громадянам³². Виконання таких зобов'язань взяла на себе Україна, приєднавшись у 2011 р. до впровадження міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд».

Ця система принципів має бути обов'язково доповнена принципом *першої особи*, згідно з яким отримання позитивних результатів в розв'язанні будь-якої проблеми можливо тільки за умови, що особа, яка приймає рішення, особисто опікується цією проблемою, здійснює свій владний вплив на інших суб'єктів для розв'язання проблеми. Саме цей принцип вважав одним з головних для досягнення успіху видатний вчений, засновник вітчизняної кібернетики академік В.М. Глушков. Прикладами країн, де успішно реалізовано цей принцип, є США, Велика Британія, Південна Корея, Сінгапур, Естонія та інші країни, в яких питаннями розбудови інформаційного суспільства, електронного урядування безпосередньо займаються президент, прем'єр-міністр та/або глава парламенту.

1.7. Моделі електронного урядування

Досвід побудови електронного урядування в різних країнах світу прийнято розглядати в контексті трьох основних моделей, що набули практичного втілення в Америці, Європі та Азії: англо-американської (США, Канада, Велика Британія); континентально-європейської (більшість країн Європи), та азійської (Сінгапур, Південна Корея, Японія)³³.

Англо-американська модель. У США основний акцент зроблено на створенні інформаційних супермагістралей, що дають змогу забезпечити універсальне обслуговування громадян та забезпечити їх інформацією відносно питань публічного управління. Чітко прослідковується тенденція переходу від бюрократичної моделі взаємовідносин влади та громадян до «сервісної влади», в якій система

електронного урядування слугує громадянам, надає публічні послуги та підзвітна їм. У цілому діяльність американської адміністрації провадиться під лозунгом більшої відкритості, прозорості та відповідальності перед громадянами. Хоча після терористичних атак на США 11 вересня 2001 р. політика уряду щодо відкритості зазнала значних змін.

Діяльність електронного урядування Великої Британії зафіксована в програмі, що має назву «Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу». У програмі акцентовано на вирішенні таких проблем:


- розширення спектру сервісних послуг, які надаються урядом;
- забезпечення більш ефективного використання соціальної інформації в органах державної влади;
- створення технічних та освітніх послуг для повного охоплення громадянами урядових послуг.

Таким чином, для державних органів Великої Британії основною метою є звільнення державних службовців від виконання рутинних процедур при інтерактивній взаємодії з населенням.

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 публічних послуг, участь у формуванні державної політики). Цей тип управління дає можливість споживачеві (фізичній чи юридичній особі) отримувати урядову інформацію в режимі реального часу та успішно здійснювати свою діяльність, використовуючи систему електронного голосування чи сервісні послуги уряду.



Азійська модель електронного урядування враховує особливості специфічного стилю управління, тип корпоративної культури та багаторівневу систему публічного управління, що базується на суворій ієрархії. В цій моделі основні зусилля спрямовані на впровадження сучасних ІКТ у сферу освіти та культури, а також широким доступом населення до інформаційних ресурсів.

Зокрема уряд Республіки Корея при формуванні моделі електронної демократії основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадженні інформаційно-комунікативних технологій у гуманітарну сферу. Успішний розвиток електронної демократії дав можливість громадянам відчутти власну значимість та можливість реального впливу на державні справи. Важливим та корисним у південнокорейському досвіді є державна політика в справі розвитку електронних комунікацій. Створення єдиного інформаційного простору в межах країни не лише посилює позиції держави, а й переводить у практичну площину основний принцип демократії: народ – джерело та носій влади.

Існують й інші підходи до визначення моделей електронного урядування. Найбільш поширений та простий (класичний) з них описує зв'язки між основними суб'єктами електронного урядування та включає такі складові як (рис. 2):

G2G («уряд–уряд») («government to government») – сектор електронної взаємодії між органами влади. Включає організацію роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами на основі принципу уніфікації, взаємозамінності та сумісності (т. зв. принципи інтероперабельності).

G2B («уряд–бізнес») («government to business») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу за допомогою ІКТ через надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у реалізації державної політики та програм.

G2C («уряд–громадяни») («government to citizens») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади та ін. Розвиток сектору G2C дає можливість перейти на якісно новий рівень спілкування держави та громадян – доступ до електронних адміністративних послуг в режимі 24/7/365 (24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік).

на тиждень, 365 діб на рік), що суттєво поліпшує обслуговування останніх із задоволення потреб у публічних послугах.

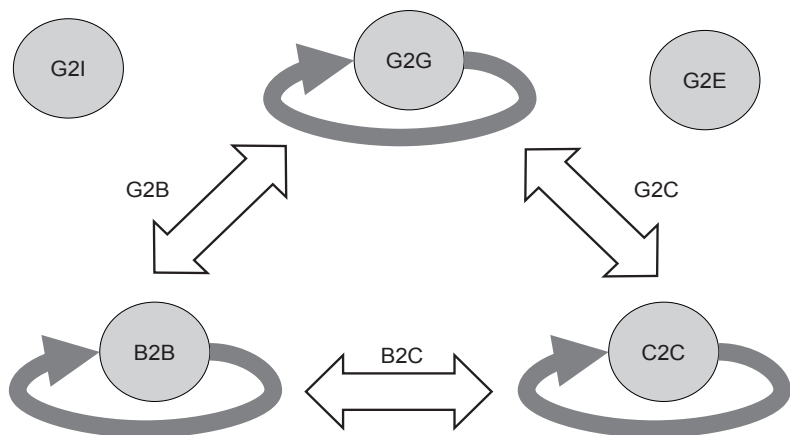


Рис. 2. Класична модель електронного урядування

Ця класична модель електронного урядування в деяких країнах доповнюється іншими суб'єктами електронного урядування та відповідними зв'язками влади з ними. Наприклад, у Великій Британії додатково виокремлюється такий суб'єкт як «службовці» та відповідна взаємодія з ним органів влади **G2E «уряд–службовці»** («government to employers») – сектор взаємодії між органами публічної влади та самими публічними службовцями. Це он-лайн взаємодія за допомогою миттєвих засобів зв'язку між органами публічної влади та їх службовцями. Крім того, взаємодія у секторі G2E є ефективним засобом для забезпечення електронного навчання для службовців, їх ефективної комунікації та обміну знаннями.

В інших країнах виокремлюють модель **G2I «уряд–міжнародні організації та інші держави»** («government to international organizations»), що підкреслює важливість та особливості взаємодії органів публічної влади з цими суб'єктами в електронному урядуванні.

1.8. Етапи розвитку електронного урядування

Упровадження та розвиток електронного урядування та електронної демократії в будь-якій країні є складним, багатограним, витратним, залежним від багатьох факторів впливу процесом, і тому досить ризикованим з точки зору успішності його реалізації згідно визначених термінів та ресурсів. З метою зменшення рівня ризику та підвищення ефективності контролю цей процес розбивають на окремі взаємозв'язані етапи (етапізація), по завершенні кожного з яких здійснюються необхідні коригуючі дії: уточнюються цілі, завдання, ресурси, терміни, виконавці тощо. Етапізація є специфічною для кожної країни оскільки здійснюється на основі стратегії розвитку електронного урядування та електронної демократії конкретної країни, яка формується виходячи з особливостей розвитку і можливостей цієї країни. Тому підходи до етапізації, кількість і зміст кожного з етапів розвитку електронного урядування є суто індивідуальними для різних країн. У той же час, зміст першого етапу розвитку електронного урядування для більшості з них є тотожним.

Зусилля України щодо розвитку електронного уряду та підвищення рівня використання комп'ютерних технологій у різних сферах у країні розпочалися в 90-х роках, коли було ухвалено ряд важливих нормативних документів для розвитку сфери е-урядування. 5 травня 2003 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України № 259-р було затверджено Концепцію формування системи національних електронних інформаційних ресурсів. 22 травня 2003 р. Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» встановлено основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. Постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2004 р. № 680 затверджено Порядок засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу. У 2005 р. відбулися парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації яких були затверджені постановою Верховної Ради України, а згодом знайшли відображення і в Указі Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій». Протягом 2006 р. тривала робота над проектом Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки».

Другим етапом розвитку електронного урядування слід вважати період 2007–2010 років. Основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні були визначені Законом України

«Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки». Зокрема, це стосується використання ІКТ для 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.

13 грудня 2010 р. розпорядженням Кабінету Міністрів схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. Цим актом у практику вітчизняної юриспруденції було введено визначення «електронне урядування». Крім того, зазначалося, що головною складовою електронного урядування є електронний уряд, який розглядається як «єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання».

У Концепції розвитку електронного урядування в Україні було виділено три етапи розвитку електронного урядування: I етап – 2011–2012 рр., II етап – 2013–2014 рр., III етап – 2015 р.³⁴ Зокрема, зміст *першого етапу* складала такі заходи:

- розроблення необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази;
- забезпечення функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади всіх рівнів на основі єдиних стандартів;
- створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу;
- створення Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів і веб-сайтів органів публічної влади;
- забезпечення надання органами публічної влади послуг в електронній формі з використанням Інтернету;
- створення єдиної інформаційної системи, що містить реєстр адміністративних послуг;
- створення Єдиного веб-порталу адміністративних послуг;
- створення спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів);
- створення умов для участі громадян, їх об'єднань і суб'єктів господарювання в процесі підготовки державних рішень;
- забезпечення розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку.

Попри те, що частина запланованих заходів, особливо передбачених для другого і третього етапів, так і не була здійснена (чи реалізована повною мірою), на цей час в Україні створено основу для подальшого розвитку електронного урядування. Зокрема, це багато в чому вдалося зробити завдяки зарубіжній підтримці окремих, у тому числі локальних, ініціатив.

Однак, державні капіталовкладення України у створення системи електронної взаємодії органів виконавчої влади є доволі незначними у порівнянні з лідерами розвитку електронного урядування. У 2014 р. на ці цілі було виділено 402 млн грн, тоді як у Південній Кореї – лідера рейтингу ООН, у 2015 р. у розвиток електронного урядування було інвестовано близько 3 млрд доларів, а в Естонії – європейського лідера, щороку витрачається 1 % державного бюджету.



Приклад. Імплементція міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд»

Наприкінці 2014 року відновились урядова активність щодо міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд», яка на цей час охоплює 65 країн. 26 листопада 2014 року розпорядженням КМУ № 1176-р було затверджено План дій із впровадження ініціативи на 2014–2015 роки.

У Плані дій на 2014–2015 роки відведено окремий розділ «Впровадження технологій електронного урядування та розвиток електронної демократії».

Щодо питань е-демократії можна виділити такі положення плану дій:

- приведення у відповідність із європейським законодавством Закону України «Про звернення громадян»;
- створення інтерактивної системи «Оцінка електронної готовності України» та проведення такої оцінки;
- підготовка та подання у встановленому порядку КМУ пропозицій щодо визначення порядку оприлюднення в Інтернеті відкритих урядових даних;
- розроблення Дорожньої карти розвитку електронної демократії;
- підготовка та подання у встановленому порядку КМУ проекту постанови щодо затвердження Порядку роботи з електронними зверненнями громадян.

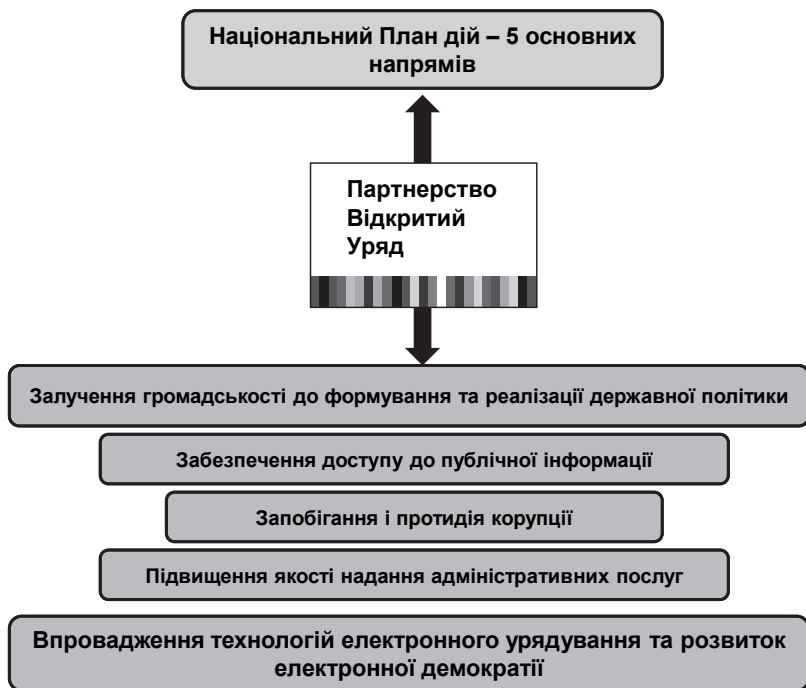



Рис. 1. Програма «Партнерство Відкритий Уряд»

Сьогодні на порядку денному стоїть питання розробки проекту нової редакції Концепції розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. та внесення змін до Закону України «Про Національну програму інформатизації», в яких передбачається конкретизація та деталізація змісту кожного з етапів подальшого розвитку електронного урядування з урахуванням світових тенденцій і ресурсних можливостей держави щодо їх забезпечення.

Висновки

1. Передумовами електронного урядування були зміна ролі держави у глобалізованому світі, криза традиційної веберівської ієрархічної моделі публічного управління та втрата довіри до влади,



підвищення активності громадян та революція ІКТ, що в комплексі обумовило розробку та впровадження в провідних країнах світу ринкової та демократичної моделей публічного управління, побудованих, відповідно, на теорії нового державного менеджменту та теорії політичних мереж.

Зазначені моделі були покладені в основу теорії електронного урядування, яка є об'єднанням сильних сторін теорії нового державного менеджменту і теорії політичних мереж. Так, формування електронного уряду, головним призначенням якого є підвищення ефективності діяльності органів публічного управління та надання якісних та своєчасних електронних послуг громадянам та бізнесу, здійснюється згідно теорії Нового публічного управління, а електронна демократія як друга складова електронного урядування базується на теорії політичних мереж і спрямована на забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади, участі громадян у формуванні та реалізації державних рішень, оцінюванні та контролі за діяльністю органів публічної влади.

2. Визначення поняття «електронне урядування» пропонується систематизувати за такими підходами як:

- однієї з базових технологій інформаційного суспільства, яка спільно з е-комерцією, е-освітою, е-культурою, е-наукою, е-медициною тощо є його техніко-технологічною основою;
- останній етап впровадження інформаційних технологій у публічне управління згідно послідовності «комп'ютеризація-інформатизація, – е-урядування»;
- теорія, ідеологія, концепція, система публічного управління, яка спрямована на забезпечення підвищення відкритості, прозорості, ефективності діяльності публічних органів влади, надання ними якісних та своєчасних публічних послуг громадянам та бізнесу на основі застосування ІКТ.

3. В Україні в цілому створена відповідна законодавча та нормативно-правова база з питань електронного урядування, але їй притаманна низка таких недоліків, як неповнота, декларативність, не системність, нечіткість, недостатня взаємоузгодженість документів та відповідність міжнародним нормам, насамперед європейським, втрата актуальності тощо, що є суттєвим стримуючим фактором розвитку цієї сфери і одною з основних причин втрати Україною своїх позицій в міжнародних рейтингах з розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

4. Метою електронного урядування визначено розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадянина, суспільства та бізнесу. Досягнення цієї мети передбачає реалізацію системи взаємопов'язаних цілей у рамках відповідної державної політики: підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу, спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат; підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів публічної влади; забезпечення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проектів політико-адміністративних рішень.

5. Основними принципами е-урядування визначено такі: прозорість і відкритість влади; конфіденційність та інформаційна безпека; єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг, співробітництва та партнерства; підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та суспільству; принцип першої особи.

6. Класична модель електронного урядування включає такі складові як G2G («уряд–уряд») «government to government»), G2B («уряд–бізнес») («government to business»), G2C («уряд–громадяни») («government to citizens»), яка в залежності від особливостей публічного управління в тій чи іншій країні може доповнюватись додатковими елементами.

Виокремлюють також такі типи моделей електронного урядування: англо-американська, континентально-європейська та азійська, кожна з яких має свою специфічну характеристику.


7. Етапізація – необхідна процедура при створенні складних організаційно-технічних систем, до яких відноситься і система електронного урядування. У кожній країні в залежності від особливостей її розвитку, визначаються свої притаманні їй етапи впровадження електронного урядування. В Україні в рамках Концепції розвитку електронного урядування також була здійснена етапізація впровадження е-урядування, але внаслідок декларативності цього документа, відсутності реальної фінансової підтримки заходів з її реалізації, відсутності координованості дій органів влади тощо цей документ так і не було виконано як у цілому, так і його окремих етапів.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке «електронне правління»? Поясніть його зв'язок із поняттями «електронне урядування», «електронний уряд» та «електронна держава». Обґрунтуйте Вашу позицію. Поясніть зв'язок між інформаційним суспільством та суспільством знань.
2. Які основні переваги та недоліки традиційної бюрократичної моделі публічного управління та моделі «належного управління» («good governance»)?
3. Наведіть конкретні приклади взаємодії для моделей електронного урядування G2G, G2B та G2C.
4. Які основні характеристики англо-американської, континентально-європейської та азійської моделей електронного урядування?
5. На якому етапі розвитку знаходиться зараз система електронного урядування України? Обґрунтуйте відповідь з позиції різних підходів до визначення етапів розвитку електронного урядування.

Рекомендована література

1. Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Д. Латропа і Л. Руми; пер. з англ. А. Іщенко. – К.: Наука, 2011. – 528 с.
2. Державна політика у сфері надання доступу до публічної інформації: навч.-метод. матеріали / Н.В. Грицяк; уклад. В.В. Святненко. – К.: НАДУ, 2013. – 32 с.
3. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – К.: К.І.С., 2015. – 108 с.
4. Електронне урядування: опор. конспект лекцій / С.В. Дзюба, І.Б. Жилияєв, С. К. Полумієнко, та ін. / за ред. А.І. Семенченка; ОБСС. – К.: [б.в.], 2012.
5. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: А. І. Семенченко,



Н. В. Грицяк, О. Б. Кукарін та ін. / за заг. ред. Н. В. Грицяк, А. І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2016. – 128 с.

6. Інформаційна політика в Україні: методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни / Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, Л. В. Литвинова, С. Г. Соловійов. – К.: НАДУ, 2014. – 48 с.
7. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловійов С.Г. та ін. – К.: К.І.С., 2015. – 320 с.
8. Інтеграція України в Європейський інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.
9. Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування: навч. посіб. / Л. В. Литвинова. – К.: НАДУ, 2013. – 68 с.

2. ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

2.1. Поняття та зміст електронної демократії

Загальносвітовою тенденцією є трансформація індустріального суспільства у постіндустріальне, що відбувається в умовах посилення глобалізаційних процесів, розширення сфери послуг і нематеріального виробництва у результаті науково-технічного прогресу, у тому числі масштабного, глибинного та динамічного проникнення ІКТ в усі сфери життєдіяльності особи, суспільства, суб'єктів господарювання та держави. Розвинуті держави світу на межі ХХ-ХХІ століть поставили собі за мету прискорений перехід до нового етапу розвитку – інформаційного суспільства, що дасть змогу забезпечити рівень суспільного добробуту, здійснити перехід від економіки з паливно-сировинною спрямованістю до економіки, заснованої на знаннях, досягти скорочення числа загроз національній безпеці, залучити громадян до всіх благ інформаційного суспільства³⁵.

Активне впровадження ІКТ в систему суспільно-політичних відносин розширює можливості громадян щодо їх громадської участі, створює умови для формування якісно нового рівня активності та участі громадян, які користуються сучасними ІКТ не лише в особистих інтересах, а й з метою суспільно-політичної участі в публічному управлінні. Електронна участь громадян в управлінні змінює сутність суспільних комунікацій, формуючи нову систему взаємодії громадян з владою – систему *електронної демократії (е-демократії)* – комплекс інструментів, в яких персональні комп'ютери, ноутбуки, смартфони та загальнодоступні мережі використовуються для розвитку і захисту основних демократичних цінностей, таких як розповсюдження інформації та комунікація, участь громадян у процесах прийняття рішень, об'єднання інтересів громадян. Усе частіше уряди демократичних країн беруть на себе зобов'язання розбудови механізмів електронної демократії, котра мислиться як така форма суспільної організації, за якої громадяни та бізнес залучаються до процесу публічного управління за допомогою ІКТ.

До цього часу продовжуються дискусії щодо взаємодії двох дуже популярних сучасних концепцій е-уряду та е-демократії. Існують два підходи щодо визначення співвідношення е-уряду та



е-демократії. *Перший підхід* розглядає е-демократію як частину е-уряду. Е-демократія та е-участь вважаються елементами е-уряду і трактуються як електронна реалізація узаконених демократичних шляхів або процедур прийняття рішень. Відповідно до цього підходу, вони зводяться до технологічних аспектів, а саме, до електронних виборів і електронного голосування.

Другий підхід, навпаки, розглядає е-уряд як частину електронної демократії. Е-уряд є важливим елементом е-демократії, але далеко не вичерпує її, так як остання включає в себе не тільки взаємодію громадян із органами державної влади, а й всю сферу мережевої суспільної взаємодії громадян, організацій та інститутів через електронну комунікаційну систему, тобто сферу громадянського суспільства.

Відповідно, окремі дослідники виділяють дві складові застосування ІКТ у процесах сучасного політичного та економічного розвитку, зокрема, розбудови інформаційного суспільства: «демократичну» (е-демократія) та «адміністративну» (е-урядування).

У «демократичній» складовій (е-демократія) домінують комунікації «знизу-вгору», тобто громадяни певним чином впливають на функціонування органів державної влади, отримують інформацію від державних службовців, контролюють відповідність пріоритетів державної політики власним пріоритетам і на основі цього беруть участь у прийнятті політичних рішень. Навпаки, «адміністративна» складова (е-урядування) виходить з відносин «зверху-донизу», зосереджуючись на наданні адміністративних послуг та здійсненні управлінської діяльності.

Традиційно дослідники значну увагу приділяють е-демократії, яка є більш яскравим науковим і політичним феноменом. У той же час, впровадження ІКТ в адміністративні процеси в силу об'єктивних причин дає більш швидкий і вагомий результат, внаслідок чого недооцінка адміністративної складової може призвести до не цілком коректного відображення практики е-уряду в наукових теоріях і, в кінцевому випадку, недовикористання потенційних переваг ІКТ для публічного управління.

Термін «електронна демократія» (electronic democracy) у вузькому значенні розуміється як використання ІКТ для забезпечення (електронного супроводу) прав громадян, тобто, мається на увазі лише технологічний аспект, наприклад, електронна форма подання звернень, запитів органам публічної влади. У широкому розумінні під цим терміном розуміється залучення громадян, через використання ІКТ,

до участі у вирішенні різноманітних суспільно-політичних питань як шляхом вільного обговорення, так і участі у виборах, референдумах тощо (див. рис. 3). Саме в широкому аспекті ми розглядатимемо електронну демократію.

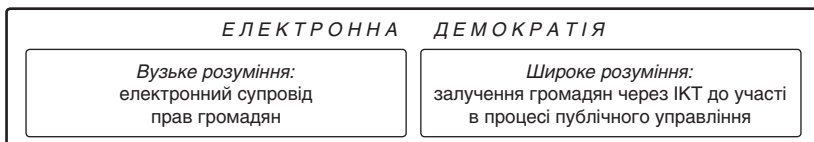


Рис. 3. Розуміння електронної демократії³⁶

У Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні **електронна демократія** (е-демократія) визначається як «форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій»³⁷.

Рада Європи визначає **е-демократію** як використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичного процесу на місцях, у регіонах, на національному або міжнародному рівнях з метою розширення участі громадян в процесах прийняття державних рішень. ІКТ можуть використовуватися в різних формах, а не лише для голосування. У рамках підходів за принципом «знизу-вгору» громадяни і організації можуть використовувати їх як засоби для того, щоб їх голоси були почуті, партії – для проведення кампаній, а органи публічної влади – для вдосконалення публічних послуг шляхом впровадження електронних інструментів подання звернень чи проведення консультацій.

Можна виділити такі основні переваги е-демократії:

- істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;
- зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дає можливість органам публічної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень;
- залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;

- залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі;
- зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікативних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень.

Однак, необхідно відзначити і ряд факторів та обставин, що обмежують реалізацію позитивного потенціалу е-демократії, зокрема:

- зниження рівня участі громадян у політиці пов'язано не тільки і не стільки з «економією ресурсів», скільки з посиленням тенденції низької ефективності такої участі, в цьому сенсі просте зниження витрат навряд чи призведе до істотного збільшення навіть кількості учасників;
- цифрова нерівність обмежує можливості розвитку нових форм представництва інтересів;
- на відміну від традиційних форм дискусії, е-дискусії не націлені на виявлення загального інтересу, на конструювання громадянського суспільства, в Інтернеті є лише велика кількість індивідів, усамітнених перед екраном комп'ютера, але не суспільство і навіть не е-суспільство, при цьому кожен може висловити свою думку з практично нульовими витратами ресурсів, що істотно збільшує розкид думок і ускладнює завдання агрегування інтересів;
- перенесення політичного процесу у віртуальну реальність призводить до зниження рівня рефлексії та обдуманості висловлювань, збільшення кількості в даному випадку досягається за рахунок зниження якості;
- посилення залежності чиновників від публічного е-волевиявлення громадян може призвести до популізму, втрати як самостійності чиновників при прийнятті рішень, так і відповідальності за вже прийняті рішення;
- оскільки реальний облік усіх артикульованих в Інтернеті інтересів громадян неможливий, це значно ускладнює «відбір» слухних суспільних ідей в силу «розмитих» критеріїв і наявності можливостей для маніпулювання.

Е-демократія не може вирішити всіх проблем демократії чи суспільних комунікацій, але вона, однозначно, сприяє розвитку двох, на сучасному етапі нероздільних, історичних проектів – демократії та Інтернету³⁸.

2.2. Цілі та основні напрями розвитку електронної демократії

Цілі е-демократії збігаються з цілями ефективного публічного управління: прозорість, підзвітність, відповідальність, включення (інклюзивність), проведення дискусій, доступність, участь, субсидіарність, довіра до демократії, демократичних інститутів та демократичних процесів, соціальне згуртування (див. рис. 4).

Суспільна довіра є надзвичайно важливою для будь-якого типу е-демократії на всіх її стадіях і фазах. Вона тісно пов'язана з доступністю, прозорістю і відповідальністю суб'єктів суспільних відносин. Е-демократія допомагає збільшити рівень участі індивідів й груп, дає можливість тим, чий голос чується рідше або звучать тихіше, висловлювати свої погляди, а також сприяє рівноправній участі. Вона сприяє появі більш колективних форм прийняття рішень і демократії.

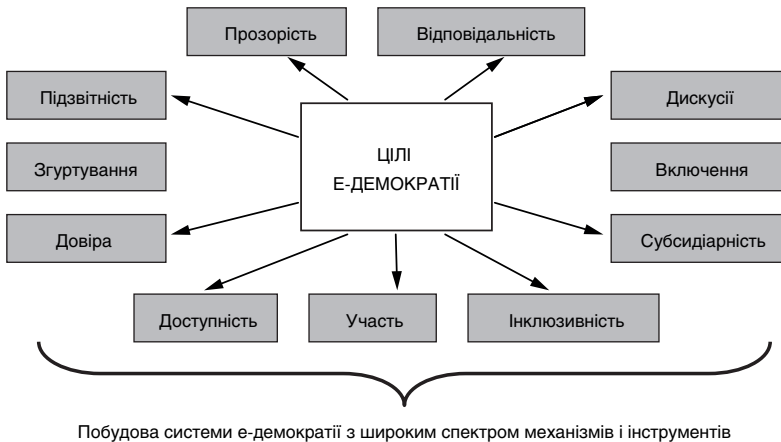


Рис. 4. Цілі електронної демократії

Е-демократія забезпечує новий рівень підтримки і посилення демократичної участі; вона, перш за все, охоплює ті сектори е-демократії, де інститути громадянського суспільства залучаються до складання формальних і неформальних програм дій, а також у формування і прийняття суспільних рішень. Е-демократія вимагає інформації, діалогу, спілкування, дискусії та безперервного ство-

рення відкритих публічних майданчиків, де громадяни можуть об'єднуватися з метою відстоювання своїх інтересів.

ЗМІ відіграють ключову роль в е-демократії, зокрема, вони є платформою, де громадяни можуть взяти участь у публічних дебатах і захистити свої інтереси в публічній сфері. Нові електронні ЗМІ та постачальники електронних послуг покращують якість доступу до інформації, забезпечуючи людей найкращою базою для участі в демократичних процесах.

Е-демократія є невід'ємною складовою інформаційного суспільства, використовуючи традиційні та надаючи інноваційні інструменти, що можуть успішно застосовуватися громадськістю та владою. Доступ до нового інформаційно-комунікаційного середовища може полегшити процес реалізації демократичних прав і свобод, зокрема, на участь у суспільному житті і демократичних процесах.

Належна розробка систем е-демократії повинна ґрунтуватися на:

- активному наданні всеосяжної, збалансованої та об'єктивної інформації, покликаної допомогти громадськості більш чітко розуміти проблеми, альтернативи, можливості та/або рішення демократичних проблем, що тісно пов'язане зі свободою інформації та свободою слова;
- широкому розумінні громадянства, що охоплює особи і групи осіб, які постійно проживають і інтегровані в політичну реальність, незалежно від національності;
- розширення громадської участі шляхом більшого залучення громадян та груп громадян, корпорацій, об'єднань і некомерційних організацій (НКО) в суспільні справи, щоб вони могли впливати і покращувати якість та прийнятність результатів демократичних процесів;
- надання повноважень, зокрема, з підтримки громадських прав і надання ресурсів для участі в демократичних процесах;
- забезпечення включення – політичного та технологічного озброєння громадян незалежно від віку, статі, освіти, соціально-економічного стану, мови, особливих потреб і місця проживання; таке включення вимагає е-компетентності людини у користуванні електронними інструментами (знання, електронні навички, електронна готовність), наявних і доступних інструментів і поєднання електронних та неелектронних підходів;

- проведення дискусій, зокрема, дебатів на рівних, де люди публічно обговорюють, схвалюють і критикують точки зору один одного в ході змістовного, ввічливого обговорення питання та дії, необхідні для вирішення відповідного питання.

Е-демократія сприяє створенню нової форми демократії, за якої всі громадяни мають змогу безперешкодно розглядати та спостерігати, брати участь у формуванні та аналізі окремих питань національної та місцевої політики за допомогою засобів ІКТ з будь-якого місця у будь-який час. Е-демократія здатна об'єднати відповідальних осіб та громадян у нові форми залучення до формування та затвердження політики. З однієї сторони, це приведе до кращого розуміння відповідальними особами громадської думки і потреб громадян, з іншої – до кращого розуміння громадськістю завдань і складнощів, що стоять перед відповідальними особами. Це забезпечить громадянам більш ефективне розуміння демократичної системи і більш високий рівень поваги і довіри до демократії.

Оскільки е-демократія відкриває нові канали для інформації, спілкування, дискусій та участі, підвищує рівень прозорості та підзвітності, вона має потенціал усунення недоліків в існуючих демократичних інститутах і процесах. Е-демократія має значний потенціал у сфері побудови громадянського суспільства. Пропонуючи засоби обмеження ступеня виключення з політичних процесів, е-демократія спроможна посилити соціальну інтеграцію та соціальну згуртованість, сприяючи тим самим зміцненню суспільної стабільності. Е-демократія здатна ще більше посилити європейську, міжнародну та глобальну сутність політики і полегшити транскордонне співробітництво.

Унікальним підтвердженням сказаного вище є приклад Ісландії, котра внаслідок фінансової кризи 2008 р. фактично стала банкрутом. Постала гостра необхідність модернізації країни, зокрема написання нової конституції. Ісландці вирішили самі безпосередньо створити основний закон. Вони відмовилися від традиційної моделі проведення конституційного референдуму, за якого громадянам надається право лише схвалити проект, напрацьований вузькою групою політиків. Ісландці обрали 950 простих громадян, які й готували проект конституції. Для опрацювання проекту вже на виборах було обрано Конституційну раду, до якої ввійшло 25 громадян – рибалок, фермерів, лікарів, домогосподарок, які не належали до жодної партії. Через мережі Facebook, Twitter і навіть YouTube їм було надіслано понад

370 поправок і 3600 коментарів. Рада кожного тижня в Інтернеті публікувала для суспільного обговорення ці поправки, а її засідання транслювалися он-лайн. Після суспільного обговорення рада оголосила про завершення роботи над конституцією. У 2012 р. конституція Ісландії була затверджена на національному референдумі.

Основними *напрямами розвитку* е-демократії, що визначені Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, Стратегією державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, та планом дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» є:

- удосконалення нормативно-правового забезпечення у частині організації електронної взаємодії громадян та організацій з державними органами;
- активне використання новітніх ІКТ для забезпечення участі громадян та організацій у формуванні та реалізації державної політики, у тому числі шляхом підтримки пілотних інтернет-проектів;
- формування мережевої культури комунікації на засадах партнерства;
- визнання важливої ролі ЗМІ як майданчиків для публічних форумів та дискусій, за допомогою яких громадяни мають можливість відстоювати свої суспільні інтереси;
- створення та впровадження інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Електронний парламент України», яка забезпечить доступ громадян до інформації про парламентську діяльність та документів, а також стимулює розвиток рівноправного цілісного інформаційного суспільства у результаті використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і стандартів;
- створення на базі Національного центру підтримки електронного урядування системи інтерактивної взаємодії з громадянами з використанням наявних соціальних мереж «Ми розвиваємо електронне урядування»;
- сприяння співпраці державних органів з інститутами громадянського суспільства, експертами та міжнародними партнерами у розробленні проектів нормативно-правових актів, стандартів та впровадженні пілотних проектів електронної демократії з дотриманням прав людини та верховенства права³⁹.

2.3. Форми та інструменти електронної демократії

Форми е-демократії постійно розвиваються та вдосконалюються. Так на межі 60–70 рр. виникло поняття «теледемократія», викликане появою кабельного телебачення. Громадяни отримали можливість, спостерігаючи по телевізору ток-шоу чи теледебати, висловити свою позицію, зателефонувавши у студію. У кінці 80-х років виникло таке явище, як «електронна республіка», теоретичною основою якої стала розробка Ю. Хабермаса. Учений «визначив виникаючий кіберпростір як нову громадську сферу, що являла собою простір вільних обговорень актуальних суспільних проблем сферу, в якій кожен громадянин може не лише висловитися, а й бути почутим»⁴⁰. З появою Інтернету, що суттєво вплинув на формування нових інститутів демократії, виникає поняття «кібердемократія» – фактично, провісник електронної демократії.

Можливості Інтернету та його інформаційної структури у сфері е-демократії практично невичерпні, починаючи від електронних консультацій з населенням і закінчуючи участю громадян в електронних політичних форумах, електронних виборах тощо. У практичному сенсі електронна участь громадян в урядуванні має декілька основних етапів і передбачає:

1. Електронне включення:

- електронне консультування – органи влади через Інтернет звертаються до громадян з метою отримання інформації щодо їхньої думки з вироблення відповідної політики чи обговорення рішень;
- електронна участь – активна участь громадян на основі підтримки зворотнього зв'язку за допомогою сучасних ІКТ у процесі прийняття рішень і вироблення політики.

2. Електронне партнерство – поглиблена взаємодія громадян із владою, в якій відповідальність за прийняття рішень покладається на обидві сторони, передбачаючи внесок кожного у розвиток громадянського суспільства.

Суттєвою перевагою електронних форм участі у процесі розробки, реалізації та оцінювання політик є здешевлення демократичних процедур. Це стосується не лише фінансових витрат, але й витрат часу. Тому такі нові форми обговорення як відеоконференції, телемости, форуми та наступне голосування дають можливість значно зменшити матеріальні та часові витрати на прийняття рішень.

Ефективними інструментами електронної демократії є такі:

1. Збір підписів та надсилання петицій на підтримку ініціатив громадян. Органи публічної влади зобов'язані розглянути та надати вмотивовану відповідь на питання, що турбують людей, бізнес та громадські об'єднання.
2. Звернення. Органи публічної влади повинні забезпечити надання всіма зацікавленими сторонами електронних пропозицій до змісту державної політики, реагувати на наведені факти порушень та зловживань.
3. Консультації та анкетування – можливість отримати зворотний зв'язок щодо планів та оцінки діяльності органів публічної влади та їхніх посадових осіб.
4. Електронне голосування. Запровадження електронної форми волевиявлення під час проведення загальнонаціональних та місцевих виборів та референдумів.



Приклад. Проблеми впровадження е-демократії в Україні

З точки зору громадян⁴¹ як визначальних суб'єктів «е-демократії» висловлюється надія на те, що ІКТ можуть покращити демократичні процеси в Україні, зокрема, участь громадян у формуванні політики. При цьому наявні суттєві соціальні, економічні та технічні перешкоди щодо запровадження «е-демократії», пов'язані із:

- 1) відсутністю у більше 50 % громадян доступу до Інтернету через брак фінансових ресурсів та електронної неграмотності;
- 2) відсутністю інформації та знань про суть та можливості «е-демократії» у майже 80 % користувачів Інтернету. У свою чергу, це зумовлює відсутність попиту серед користувачів на взаємодію із державними органами он-лайн;
- 3) брак використання урядом взаємодії на основі соціальних мереж, яким віддають перевагу 76% користувачів Інтернету;
- 4) обмежені можливості участі у е-демократії мають особи похилого віку, сільські мешканці та громадяни із низьким рівнем освіти.

З точки зору НУО, Інтернет-активістів з числа бізнесу та політичної еліти, яка взаємодіє в рамках широких ініціатив, основ-

ною проблемою впровадження політики «е-демократії» є недостатнє законодавче забезпечення конкретних інструментів е-демократії.

Проблеми запровадження е-демократії в Україні з точки зору громадян можна ідентифікувати за результатами опитування Київського міжнародного інституту соціології (КМІС), яке проводилось у першому кварталі 2015 року⁴². Результати опитування показали наступне:


- Нерівність у використанні Інтернету між міським та сільським населенням. Найбільше користувачів Інтернету проживають у великих (65 %) та середніх (64 %) містах. У малих містах та населених пунктах міського типу 55 % населення користуються Інтернетом, у селах – тільки 42 %.
- Нерівність у використанні Інтернету між молодим та старшим поколінням. Типовий користувач Інтернету – молода особа віком від 18 до 35 років. Не використовують Інтернет переважно громадяни старше 50-ти років.
- Нерівність за рівнем освіти. Інтернетом користуються переважно особи з вищою освітою (85 %). Тільки 20 % громадян з неповною середньою освітою, середньою освітою (33 %) є користувачами Інтернету.
- Наявність суттєвих обмежень у доступі до Інтернет. 32% респондентів не користуються Інтернет через брак фінансових ресурсів, тобто бідність є суттєвою перешкодою на шляху е-демократії. 30% не користуються Інтернет через е-неграмотність, 19 % – через брак технічних засобів для використання Інтернету (відсутність пристроїв).
- Низький інтерес користувачів до е-взаємодії із органами публічної влади. Тільки 21 % користувачів цікавляться інформацією про публічні послуги та діяльність органів влади. При цьому Інтернет використовується для пошуку інформації (86 %) та участі у соціальних мережах (76 %). Така частка використання соціальних мереж відкриває додаткові можливості для е-демократії.
- Брак компетенції у сфері е-урядування та е-демократії. Тільки 14 % респондентів розуміють зміст «е-урядування». 67 % молоді та 61 % користувачів із вищою освітою ніколи не чули про «е-урядування». 79 % респондентів ніколи не чули терміну «е-демократія».

- Низькі показники електронної взаємодії між урядом та громадянами. При тому, що 71 % опитаних висловили зацікавленість до е-взаємодії, але тільки 19 % опитаних використовують ІКТ для взаємодії із урядом. Тільки 9 % віддають перевагу комунікації через веб-сайти органів влади, 7 % – через електронну пошту. Навіть користувачі Інтернету не віддають перевагу он-лайн взаємодії із урядом. Тільки 33 % користувачів віддають перевагу е-взаємодії з державними органами.
- Низький інтерес громадян до е-взаємодії як такої. Тільки 9% опитаних приймають участь у е-опитуваннях, 6% – взаємодіють із громадськими об'єднаннями та ініціативними групами, 5% – вступають у комунікацію із представниками органів місцевого самоврядування, 4% – користуються е-послугами, але 24% віддають перевагу пошуку інформації про органи влади.

Практичною формою е-демократії в Україні стала ініціатива «Відкритий парламент». Декларація відкритості парламенту – це звернення громадських організацій, які займаються моніторингом парламентської діяльності, до законодавчого органу з метою проведення діалогу щодо покращення відкритості парламенту, підвищення його відповідальності та сприяння розвитку демократичного суспільства. План дій з реалізації Декларації відкритості парламенту розроблено українськими організаціями моніторингу парламентської діяльності (ОПОРА, ЧЕСНО, Transparency International Україна, Ейдос, Інститут МедіаПрава) спільно з Верховною Радою за підтримки Програми розвитку ООН в Україні. Цей план включає в себе 20 зобов'язань між парламентом і громадянським суспільством за такими напрямками:

- 1) доступ до інформації;
- 2) залучення громадян до парламентських процесів;
- 3) звітність;
- 4) технології та інновації.

Однією з головних тез Декларації є забезпечення доступу громадськості до інформації про роботу парламенту в електронному вигляді: інформація про роботу парламенту повинна бути доступною в мережі Інтернет у відкритій та впорядкованій формі, що дає можливість громадянам аналізувати її та повторно використовувати за допомогою



різних технологій. Інформація про діяльність парламенту повинна містити посилання на іншу тематичну інформацію та бути доступною для завантаження у великих розмірах для стимулювання розвитку нових технологій її дослідження.

Усе більшої популярності в українському суспільстві набирає порівняно нова форма е-демократії – *електронна петиція*. 2 липня 2015 р. Верховна Рада прийняла зміни до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» у якій встановлено, що особливою формою колективного звернення громадян до Президента, Верховної Ради, Кабінету Міністрів та органів місцевого самоврядування є електронна петиція, та доповнила II Розділ Закону ст. 23-1, де регламентовано порядок подання та розгляду електронних петицій. 28 серпня 2015 р. Президент України видав Указ «Про порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України», відповідно до якого вже з 29 серпня 2015 р. на сайті голови держави запрацював спеціальний розділ для електронних петицій.

Для створення електронної петиції ініціатор (особа чи група осіб) має сформулювати суть звернення та розмістити текст на офіційному сайті органу влади, до якого вона спрямована. Петиція може бути також розміщена на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій. Електронна петиція має зібрати 25 тис. підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дати оприлюднення і за таких умов подається на розгляд Президентові України, Верховній Раді України, Кабінетові Міністрів України. Як і в Німеччині, в Україні електронна петиція, що не набрала встановленої кількості підписів, розглядається як звичайне звернення громадян.

Уже перший досвід роботи системи електронних петицій в Україні показав, що розрахунки авторів проекту виправдалися. Разом з тим розробники закону про електронні звернення прогнозують, що в майбутньому кількість голосів, необхідних для оприлюднення петиції, варто підняти. На їх думку, українці «ІТ-підковані», а тому з легкістю назбирають і 50, і 100 тис. голосів, звичайно, якщо ініціатива дійсно того варта. Сьогодні українські вимоги до кількості підписантів під петицією відповідно до кількості населення держави виглядають так само, як і у Німеччині – 0,06 % від загальної чисельності громадян. В інших державах і політичних об'єднаннях ці показники подані у табл. 1:

Таблиця 1

**Вимоги щодо кількості підписів під е-петицією
в окремих країнах**

Держава, об'єднання держав	Кількість населення	Необхідна кількість підписів для оприлюднення петиції	% від загальної чисельності населення
Україна	близько 44 млн осіб	25 тис. підписів	0,06 %
США	близько 319 млн осіб	100 тис. підписів	0,03 %
Німеччина	81 млн	50 тис. підписів	0,06 %
Велика Британія	близько 64 млн	100 тис. підписів	0,16 %
Фінляндія	понад 5 млн	50 тис. підписів	1 %
Латвія	понад 2 млн	10 тис. підписів	0,5 %
ЄС	понад 503 млн	1 млн підписів	0,2 %

Як видно з таблиці, цей показник, а також організація процедури подання та розгляду електронних петицій в Україні в середньому відповідає світовим показникам і стандартам. Однак серед експертів є ряд зауважень до суті змін до закону щодо електронних звернень, які, на їх думку, необхідно виправити задля ефективної роботи системи е-петицій. Зокрема, законодавець має встановити певні обмеження для суб'єктів подання електронних петицій, можливостей дублювання їх змісту, встановити відповідальність модераторів порталів і загальну чисельність інтернет-майданчиків для подання петицій, визначити механізм реалізації тих петицій, які будуть розглядатися як індивідуальні звернення тощо.

Отже, перші найважливіші кроки в роботі системи електронних петицій в Україні зроблено. Законодавчі підвалини для її роботи закладено. Механізм запущено. Наскільки ефективним стане такий спосіб взаємодії суспільства і української влади, тепер буде залежати від останньої. Чи скористається цим інструментом влада для того, щоб не просто почути громадян, а вирішувати зазначені у зверненнях проблеми суспільства?⁴³



Рис 5. Упровадження ІКТ в систему суспільних відносин

Таким чином, упровадження ІКТ у систему суспільних відносин дає змогу розширити можливості суспільно-політичної участі громадян, створити умови для зростання громадської активності та становлення е-демократії. Основні засади та напрями розвитку е-демократії в Україні визначені Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні, Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, Стратегією державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, та планом дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»».



Приклад. Механізм проведення електронних консультацій⁴⁴.

Проведення таких консультацій врегульоване пп. 16, 17 Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого Постановою КМУ від 03.11.2010 р. № 996.

Для проведення електронних консультацій орган виконавчої влади має створити спеціальну підрубрику «Електронні консультації» рубрики «Консультації з громадськістю» на своєму сайті. Для консультацій також може використовуватись урядовий веб-сайт «Гро-

мадянське суспільство і влада». Строки та порядок оприлюднення проектів НПА визначаються ЗУ «Про доступ до публічної інформації» та ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

Електронні консультації починаються із оприлюднення повідомлення про проведення консультацій, яке містить (1) назву органу влади; (2) назву акту та стислий зміст пропозиції; (3) соціальні групи та зацікавлені сторони, на які поширюється дія рішення; (4) можливі наслідки проведення в життя рішення для різних соціальних груп та зацікавлених сторін, (5) електронна адреса та строки подання пропозицій, (6) номер телефону, за яким проводяться консультації, (7) дані про відповідальну особу органу влади, (8) строк і спосіб оприлюднення результатів обговорення. Дані щодо соціальних груп, зацікавлених сторін, наслідків рішення мають важливе значення для забезпечення компетентної участі громадян в електронних консультаціях.


Крім електронних консультацій до інструментів е-демократії можна віднести і певні типи публічних заходів, які визначені у Порядку проведення консультацій із громадськістю – Інтернет-конференцій, відеоконференцій.



Приклад. Сервіс «Громадське обговорення нормативно-правових актів» на урядовому порталі Громадянське суспільство та влада (http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/consult/poll/projects)

На сервісі кожен громадянин може зареєструватись і взяти участь у обговоренні проектів нормативно-правових актів. Громадянам пропонується здійснити загальну оцінку (згода/незгода), додати коментар, зауваження, пропозицію за допомогою запропонованої форми. Інші користувачі можуть також здійснити оцінку коментаря. У правилах участі зазначено, що результати обговорення обов'язково враховуються при подальшому опрацюванні проекту НПА. На сайті доступна статистика, яка демонструє:

- Кількість зареєстрованих користувачів.
- Кількість проектів, які пройшли обговорення.
- Запропоновано редакцій.
- Надано пропозицій.
- Надано оцінок.



Дати оцінку за запропонованою формою достатньо зручно. Користувач має можливість відстежити реагування на пропозиції. У його особистому рейтингу зазначається кількість прийнятих пропозицій. На жаль, загальна статистика не відображає кількості врахованих пропозицій. Правила також не визначають порядку врахування пропозицій.

Висновки

1. Як показує досвід розвинених країн, широке розповсюдження ІКТ є одним з ключових факторів, що безпосередньо впливає на розвиток сучасних демократичних інститутів і процесів. Активне впровадження ІКТ в систему суспільно-політичних відносин суттєво розширює можливості громадян щодо їх демократичної участі, створює умови для формування якісно нового рівня активності громадян, які користуються сучасними електронними технологіями не тільки в особистих цілях, а й з метою суспільно-політичної участі на всіх рівнях публічного управління.

2. Основна ідея е-демократії полягає в розширенні форм політичної участі через використання громадянами електронних засобів і звуження можливостей для зловживань публічної влади. Відповідно, її цілі збігаються з цілями ефективного публічного управління: прозорість, підзвітність, відповідальність, включення (інклюзивність), проведення дискусій, доступність, участь, субсидіарність, довіра до демократії, демократичних інститутів та демократичних процесів, соціальне згуртування.

3. У практичному сенсі електронна участь громадян в урядуванні має декілька основних етапів і передбачає: а) електронне включення (електронне консультування та електронну участь); б) електронне партнерство.

Ефективними інструментами електронної демократії є: збір підписів та надсилання петицій на підтримку ініціатив громадян; звернення; консультації та анкетування; електронне голосування.

4. Практичною формою е-демократії в Україні стала ініціатива «Відкритий парламент». План дій з реалізації Декларації відкритості парламенту розроблено українськими організаціями моніторингу парламентської діяльності (ОПОРА, ЧЕСНО, Transparency International Україна, Ейдос, Інститут МедіаПрава) спільно з Верхов-

ною Радою за підтримки Програми розвитку ООН в Україні. Все більшої популярності в українському суспільстві набирає порівняно нова форма е-демократії – електронна петиція.

Запитання для самоконтролю

1. Як е-демократія сприяє прозорості дій влади та який інструментарій це забезпечує?
2. Які переваги застосування е-демократії?
3. У чому полягають виклики впровадження електронної демократії?
4. Чи може діяти е-демократія в недемократичних суспільствах?
5. Як е-демократія сприяє прозорості дій влади та який інструментарій це забезпечує?
6. Назвіть інструменти електронної демократії.

Рекомендована література

1. Державна політика у сфері надання доступу до публічної інформації: навч.-метод. матеріали / Н.В. Грицяк; уклад. В.В. Святненко. – К.: НАДУ, 2013. – 32 с.
2. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – К.: К.І.С., 2015. – 108 с.
3. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов. – К.: К.І.С., 2015. – 66 с.
4. Інформаційна політика в Україні: методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни / Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, Л.В. Литвинова, С.Г. Соловійов. – К.: НАДУ, 2014. – 48 с.
5. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловійов С.Г. та ін. – К.: К.І.С., 2015. – 320 с.
6. Інтеграція України в Європейський інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.
7. Посібник з прав людини для Інтернет-користувачів та пояснювальний меморандум. – К.: Інжиніринг, 2015. – 56 с.

ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТТЯ

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ «Зарубіжний та вітчизняний досвід упровадження технологій електронного урядування»

Мета заняття – розкрити сутність і значення сучасного етапу впровадження електронного урядування в Україні, сформувати практичні навички здійснення порівняльного аналізу розвитку інформаційного суспільства та впровадження е-урядування зарубіжних країн.

Завдання заняття:

- визначити теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування;
- опрацювати системи базових документів із розвитку національної системи е-урядування та їх порівняння з аналогічними системами інших країн;
- сформувати висновки щодо можливості та доцільності використання зарубіжного досвіду в цій сфері.

Регламент проведення заняття:

- при підготовці до практичного заняття і під час його проведення слухачі працюють у 4-х групах для виконання окремих завдань (до 30 хв);
- після виконання завдань практичного заняття кожна група доповідає про результати проведеної роботи, відбувається колективне обговорення доповідей груп;
- час, який відводиться на презентацію виконаного завдання, складає 15 хвилин (з них 10 хвилин – доповідь, 5 хвилин – її обговорення).



Комплект завдань для груп до семінарського заняття.

Завдання 1. Через Інтернет (www.nc.gov.ua) ознайомитися з головними порталами електронного уряду:

Білорусь – www.portal.gov.by	Канада – www.canada.gc.ca
Казахстан – www.egov.kz	Туреччина – www.dpt.gov.tr
Азербайджан – www.e-government.az	Південна Корея – www.korea.go.kr
Молдова – www.egov.md	Сінгапур – www.igov.gov.sg , www.ecitizen.gov.sg
Вірменія – www.e-gov.am	США – www.usa.gov , www.egov.gov
Узбекистан – www.gov.uz	Ірландія – www.gov.ie
Естонія – www.ega.ee , www.eesti.ee/rus/	Німеччина – www.bund.de
Грузія – www.e-government.ge	Фінляндія – www.valtioneuvosto.fi
Велика Британія – www.gateway.gov.uk , www.direct.gov.uk	Австралія – www.australia.gov.au
Швеція – www.electronicgovernment.se	Франція – www.service-public.fr , www.nernet.gouv.fr

Завдання 2. Обрати країни для вивчення досвіду та виконати такі завдання:

- ознайомитися з технологією реєстрації фізичних та юридичних осіб;
- ознайомитися з порядком отримання електронного цифрового підпису; провести обговорення: які нормативні та технічні підстави необхідні для запровадження подібного сервісу в Україні.

Звернути увагу на:


- оформлення порталу, його сприятливий інтерфейс;
- навчальні демо-ролики щодо реєстрації громадян на порталі;
- ознайомитися з каталогом послуг за відомствами, категоріями та життєвими ситуаціями;
- порівняти портали е-урядів. Оцінити зручність, доступність та інформативність порталів.

Завдання 3. Здійснити порівняльний аналіз документів, що регулюють процеси формування та здійснення е-урядування та е-демократії в зарубіжних країнах із відповідними документами України.

Завдання 4. Узагальнити інформацію з Інтернету щодо результатів виконання зазначених документів і зробити висновки стосовно доцільності врахування зарубіжного досвіду.

Методичні та дидактичні матеріали для виконання завдань семінарського заняття:

1. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 108 с.
2. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов / за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 66 с.
3. Інформаційна політика в Україні: методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни / Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, Л.В. Литвинова, С.Г. Соловійов. – К.: НАДУ, 2014. – 48 с.
4. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловійов С. Г. та ін.; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 320 с.
5. Інтеграція України в Європейський інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.



самоврядування з метою динамічного розвитку держави, її окремих територій і громад, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах суспільного життя, створення умов для реалізації громадянами їх прав і свобод.


Суспільство знань – суспільство сталого та динамічного розвитку, в якому знання є визначальним фактором успіху в будь-якій сфері, існує постійний попит в нових знаннях, необхідних для створення конкурентоспроможних видів продукції та послуг, ефективно функціонують системи виробництва та передачі знань і забезпечується їх взаємодія з системами виробництва матеріальних продуктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005): підсумкові документи. – К.: ЕСЕ, 2006. – 132 с.
2. Гаман-Голутвина О.В. Меняющаяся роль государства в контексте реформ государственного управления: отечественный и зарубежный опыт / О. В. Гаман-Голутвина // Полис. Политические исследования. – 2007. – № 4. – С. 27.
3. Гаман-Голутвина О. Роль государства в контексте реформ государственного управления: российский и зарубежный опыт / О. Гаман-Голутвина // Вісн. Нац. акад. прокуратури України. – 2009. – № 4. – С. 97.
4. Глосарій Програми розвитку ООН. – Режим доступу: <http://www.unpan.org/Directories/ UN Public Administration Glossary/>
5. Денисенко В. Реформування інституційної системи політичних відносин та влади в державах транзитного характеру (на прикладі України) / В. Денисенко // В'ячеслав Липинський в історії, теорії та практиці укр. державотворення: матеріали Міжнар. конф., 26–27 квіт. 2007 р. – Луцьк: Вежа, 2007. – С. 86.
6. Жилиєв І.Б. Інформаційне право України: теорія і практика: монографія / І. Б. Жилиєв. – К.: Парламентське видавництво, 2009. – 104 с.
7. Закірова С. Електронні петиції в Україні: становлення системи та механізм дії / С. Закірова // Центр досліджень соціальних комунікацій http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1576:elektronnii-petitsiji-v-ukrajini-stanovlennya-sistemi-ta-mekhanizm-diji&catid=8&Itemid=350
8. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні : проект до обговорення. – К., 2014. – 28 с.
9. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк,



- С.Г. Соловйов / за заг. ред. Н. В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – С. 5.
10. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: результати дослідження / за заг. ред. І. Г. Малюкової. – К.: Поліграф-Плюс, 2007. – 254 с.
 11. Иванов В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. – М.: ИНФРА-М, 2013. – С. 24.
 12. Кил Л. Экономические циклы и реформа государственной службы в США / Л. Кил, И. Элиот // Госуд. служба за рубежом. Реформы госуд. упр. накануне третьего тысячелетия: реферат. бюлл. № 6 (31). – М.: РАГС, 1999. – С. 58–59.
 13. Модернізація державного сектора: відкритість влади // Policy Brief. – 2007. – Квітень. – С. 1 – 2.
 14. Нові управлінські цінності (за матеріалами 7-го Глобального форуму з питань переосмислення управління. Розбудова довіри до Уряду. 26–29 черв. 2007 р., Відень, Австрія) // Бюрократ. – 2007. – № 8–9. – С. 7.
 15. Окинавская хартия информационного общества (G8). – Режим доступа: <http://www.iis.ru/eve Nets/oki Neava/charter.ru.html>.
 16. Опорний конспект лекцій з курсу «Електронне урядування» / С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2009. – 80 с.
 17. Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика та електронне урядування» / С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2008. – 98 с.
 18. Павлютенкова М.Ю. Электронная демократия и электронное правительство – предпосылка эффективного государства XXI века / М. Ю. Павлютенкова. – Режим доступа: <http://www.um.dp/pdf/egovernment.pdf>
 19. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року: постанова Кабінету Міністрів України від 6 серп. 2014 р. № 385 // Офіційний вісник України. – 2014. – № 70. – Ст. 1966.
 20. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 роках: розпо-


- 
- рядження Кабінету Міністрів України від 26 листоп. 2014 р. № 1176-р // Урядовий кур'єр. – 2014. – 17 груд. – С. 14.
21. Про основи національної безпеки України: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 964 // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 39. – Ст. 351.
 22. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5 // Урядовий кур'єр. – 2015. – 15 січ. – С. 8.
 23. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. // Офіційний вісник України від 27.12.2010. – № 97. – Ст. 3443.
 24. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. // Офіційний вісник України від 21.06. 2013 р. – № 44. – Ст. 1581.
 25. Райнхард К. Реформирование государственного управления. Концепция активизирующего государства / К. Райнхард // Реформы госуд. упр. накануне третьего тысячелетия: сб. статей. – М.: РАГС, 1999. – С. 8 – 10.
 26. Романюк С.А. Політика регіонального розвитку в Україні: сучасний стан і нові можливості. Регіональні дослідження: [монографія] / С. А. Романюк. – К.: УАДУ, 2001. – 112 с.
 27. Харечко І. Електронна держава / І. Харечко // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 113.
 28. Шрьодер П. Нове публічне адміністрування або як досягти ефективного врядування / П. Шрьодер ; [пер. з нім. В. Шведа]. – К.: Заповіт, 2008. – 76 с.
 29. Keeling D. Management in Government / D. Keeling. – London: Allen & Unwin, 1972. – 216 p.

ПРИМІТКИ

1. Глосарій Програми розвитку ООН. URL: [http://www.unpan.org/Directories/ UN Public Administration Glossary](http://www.unpan.org/Directories/UNPublicAdministrationGlossary).
2. Keeling D. Management in Government. London, 1972.
3. Глосарій Програми розвитку ООН. URL: [http://www.unpan.org/Directories/ UN Public Administration Glossary](http://www.unpan.org/Directories/UNPublicAdministrationGlossary).
4. Романюк С. А. Політика регіонального розвитку в Україні: сучасний стан і нові можливості. Регіональні дослідження: монографія. Київ, 2001. С. 73 – 74.
5. Кил Л. Экономические циклы и реформа государственной службы в США. Госуд. служба за рубежом. Реформы госуд. упр. накануне третьего тысячелетия: реферат. бюлл. № 6 (31). Москва, 1999. С. 58 – 59.
6. Гаман-Голутвина О. В. Меняющаяся роль государства в контексте реформ государственного управления: отечественный и зарубежный опыт. Политические исследования. 2007. № 4. С. 27.
7. Нові управлінські цінності (за матеріалами 7-го Глобального форуму з питань переосмислення управління. Розбудова довіри до Уряду. 26–29 черв. 2007 р., Відень, Австрія). Бюрократ. 2007. № 8–9. С. 7.
8. Гаман-Голутвина О. Роль государства в контексте реформ государственного управления: российский и зарубежный опыт. Вісн. Нац. акад. прокуратури України. 2009. № 4. С. 97.
9. Назва держави (штучного утворення), запозичена з Біблії, що дана Т. Гоббсом.
10. Шрьодер П. Нове публічне адміністрування або як досягти ефективного врядування; [пер. з нім. В. Шведа]. Київ, 2008. С. 64.
11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністра України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. № 97. Ст. 3443.
12. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: результати дослідження. Київ, 2007. 254 с.
13. Опорний конспект лекцій з курсу «Електронне урядування» / С. А. Чукут, О. Б. Кукарін. Київ, 2009. 80 с.; Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика та електронне урядування» / С. А. Чукут, О. Б. Кукарін. Київ, 2008. 98 с.
14. Жилієв І. Б. Інформаційне право України: теорія і практика: монографія. Київ, 2009. 104 с.
15. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. № 97. Ст. 3443.
16. Харечко І. Електронна держава. Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 113.
17. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні: проект до обговорення.
18. Там само.



19. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. № 97. Ст. 3443.
20. Денисенко В. Реформування інституційної системи політичних відносин та влади в державах транзитного характеру (на прикладі України). В'ячеслав Липинський в історії, теорії та практиці укр. державотворення: матеріали Міжнар. конф., 26–27 квіт. 2007 р. Луцьк, 2007. С. 86.
21. Райнхард К. Реформирование государственного управления. Концепция активизирующего государства. Реформы госуд. упр. накануне третьего тысячелетия: сб. статей. Москва, 1999. С. 8–10.
22. Всесвітній самміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005): підсумкові документи. Київ, 2006. 132 с.
23. Окинавская хартия информационного общества (G8). URL: <http://www.iis.ru/eve/Nets/oki%20java/charter.ru.html>.
24. Про Стратегію сталого розвитку «Україна–2020»: Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5. Урядовий кур'єр. 2015. 15 січ. С. 8.
25. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005): підсумкові документи. Київ, 2006. 132 с.
26. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року: постанова Кабінету Міністрів України від 6 серп. 2014 р. № 385. Офіційний вісник України. 2014. № 70. Ст. 1966.
27. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні: проект до обговорення.
28. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. № 97. Ст. 3443.
29. Про основи національної безпеки України: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 964. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 39. Ст. 351.
30. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністра України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. – № 97. – Ст. 3443.
31. Модернізація державного сектора: відкритість влади. Policy Brief. 2007. Квітень. С. 1–2.
32. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 роках: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листоп. 2014 р. № 1176-р. Урядовий кур'єр. 2014. 17 груд. С. 14.
33. Иванов В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. Москва, 2013. С. 24.
34. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністра України від 13 груд. 2010 р. № 2250-р. Офіційний вісник України від 27.12.2010. № 97. Ст. 3443.
35. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. Офіційний вісник України від 21.06. 2013 р. № 44. Ст. 1581.
36. Електронна демократія: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловійов. Київ, 2015. С. 5.

- 
37. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. Офіційний вісник України від 21.06. 2013 р. № 44. Ст. 1581.
 38. Електронна демократія: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов. Київ, 2015. С. 31.
 39. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. Офіційний вісник України від 21.06. 2013 р. № 44. Ст. 1581.
 40. Павлютенкова М. Ю. Электронная демократия и электронное правительство – предпосылка эффективного государства XXI века. URL: <http://www.um.dp/pdf/egovernment.pdf>
 41. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/28784.pdf>
 42. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/28784.pdf>
 43. Закірова С. Електронні петиції в Україні: становлення системи та механізм дії Центр досліджень соціальних комунікацій URL: http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1576:elektronni-petitsiji-v-ukrajini-stanovlennya-sistemi-ta-mekhanizm-diji&catid=8&Itemid=350
 44. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/28784.pdf>

Навчальне видання

Валентин Ярославович Малиновський

Наталія Вітіславна Грицяк

Андрій Іванович Семенченко

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ**
Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 1

**ВСТУП ДО КУРСУ.
КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 3,0.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О.В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І.П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю.Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О.І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / [А.І. Семенченко, А.О. Серенюк]. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. – 72 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронне урядування: основи та стратегії» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: електронне урядування, інформатизація, інформаційно-комунікаційні технології. Аналізується як загальноєвропейське, так і українське законодавство сфери інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування. Розглянуті практичні аспекти впливу ІКТ на розвиток електронного урядування, основні стратегічні нормативно-правові документи розвитку електронного урядування в Україні. Розкрито сутність електронної взаємодії в електронному урядуванні.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

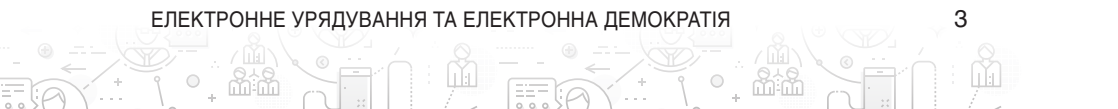
ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© А.І. Семенченко, А.О. Серенюк, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ:	
Тенденції, очікування та наслідки	6
1.1. Загальносвітові тенденції розвитку ІКТ як фактор впливу на електронне урядування: глобалізація, розвиток світового інформаційного суспільства	6
1.2. Сектори міжсуб'єктної взаємодії в системі електронного урядування	9
1.3. Очікування та наслідки впровадження електронного урядування	15
Висновки	19
Запитання для самоконтролю	20
Рекомендована література.....	20
2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА ОСНОВА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	22
2.1. Національні програми реформ як складові розбудови сучасної національної системи електронного урядування	22
2.2. Концепція інформатизації: нормативно-правове забезпечення	28
2.3. Концепція розвитку інформаційного суспільства	32
2.4. Сучасні державні проекти з розвитку електронного урядування та їх законодавче забезпечення.....	40
Висновки	46
Запитання для самоконтролю	47
Рекомендована література.....	48
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	50
ГЛОСАРІЙ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ПРИМІТКИ	67



ВСТУП

Актуальність вивчення модуля «Електронне урядування: основи та стратегії реалізації» під час підготовки, перепідготовки, спеціалізації та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) обґрунтована тим, що в умовах розвитку глобального інформаційного суспільства виконання державою її конституційних обов'язків, надання послуг громадянам супроводжується розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ). Найбільш ефективним засобом взаємодії держави і суспільства у мережі Інтернет сьогодні є електронне урядування, використання якого 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 публічного управління до умов інформаційного суспільства, що передбачають впровадження електронного урядування, як нової форми взаємодії влади і суспільства. У контексті євроінтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування.

Зазначені процеси об'єднує те, що вони орієнтовані на розбудову нової організації суспільно-політичної діяльності, зокрема, системи публічного управління, за допомогою широкого застосування новітніх ІКТ.

Метою модуля є ознайомлення тих, хто навчається, з основами та стратегіями розвитку електронного урядування та отримання необхідних знань і вмінь щодо нормативно-правового та організаційного забезпечення розвитку електронного урядування та інформаційного суспільства в Україні.

Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії», «Електронні послуги» та «Електронна взаємодія органів публічної влади», «Доступ до публічної інформації».



Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

- опанувати категорійно-понятійний апарат української та міжнародної нормативно-правової бази, що регулює впровадження електронного урядування;
- проаналізувати практику реалізації в Україні Стратегії розвитку інформаційного суспільства, Стратегії реформування державного управління України та Національної програми інформатизації в контексті світових тенденцій;
- ознайомитися з особливостями правового регулювання новітніх державних проєктів з електронного урядування.

У результаті вивчення модуля той, хто навчається, має набути таких компетентностей: *знати* основні підходи та загальносвітові тенденції основ реалізації електронного урядування та інформаційного суспільства; *уміти* застосовувати набуті навички в практичній діяльності щодо створення програм та стратегій реалізації електронного урядування на всіх рівнях влади під час виконання своїх службових обов'язків.

Структура цього тематичного модуля передбачає проведення лекційних і практичних занять.

Слухачам курсів підвищення кваліфікації публічних службовців за цією темою необхідно акцентувати увагу на категоріально-понятійному апараті, основних передумовах електронного урядування, його зв'язку з інформаційним суспільством, завданнях, пріоритетах, основних очікуваннях і наслідках упровадження електронного урядування.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» рекомендуємо детальніше ознайомитися з основними нормативно-правовими актами у сфері інформатизації та електронного урядування, їх сильними та слабкими сторонами.

Державним службовцям і посадовим особам місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання інформатизації органів влади та використання ІКТ у публічному управлінні.

1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: тенденції, очікування та наслідки

1.1. Загальносвітові тенденції розвитку ІКТ як фактор впливу на електронне урядування: глобалізація, розвиток світового інформаційного суспільства

XXI століття – століття стрімкого розвитку новітніх ІКТ; простий доступ до інформації змінює наш спосіб життя, роботи і розваг. ІКТ в сучасних умовах швидкого технологічного розвитку людства стають каталізатором радикальних змін у житті суспільства, змінюючи традиційні уявлення про політичні та культурні цінності. У результаті цих глобальних змін відбувається поступовий перехід до майбутнього інформаційного суспільства, де визначна роль належить інформації та знанням.

Як зазначають сучасні прихильники використання ІКТ у різних сферах життєдіяльності – доступ до знань ми вважаємо одним з цивільних прав громадян, інформація дає людям можливість вчитися, творити, здійснювати мрії¹.

Це підкреслює зростання ролі ІКТ в економіці, публічному управлінні і в суспільстві у цілому. У свою чергу, ІКТ трансформують сучасну політичну реальність та управлінський процес шляхом зміни їх ролі та функцій².

Технічний прогрес значно скоротив вартість накопичення, обробки та передачі інформації в планетарних масштабах, що позначилося на показниках економічного зростання. Так, якщо за визначенням одного з ідеологів інформаційного суспільства Д. Белла³, індустріальному суспільству був притаманний перерозподіл робочої сили на користь виробництва та видобування, то у сучасному світі цей перерозподіл зміщується до сфери інформаційних послуг. Головними ресурсами стають інформація та знання. За визначенням іншого, не менш відомого дослідника, Е. Тоффлера⁴, інформація є найбільш різнобічним і фундаментальним інструментом влади, оскільки дозволяє його володарю уникнути реакції на виклики, перед якими він опинився, і може бути використаним як засіб примусу інших поводитися таким чином, щоб не порушити особистих інтересів володаря знання.



Знання (інформація) надає в розпорядження її володаря найбільш дієву владу.

ІКТ стали невід’ємним елементом функціонування сучасного суспільства, від яких залежить не тільки розвиток науки і техніки, а й демократія. У свою чергу, однією з необхідних передумов сталого демократичного розвитку є прозора та відкрита влада. Відкритість органів влади є запорукою здійснення ефективної політики, яка спроможна створити реальний громадянський контроль, забезпечити права людини та громадянина, зміцнити довіру громадян до влади.


Одним з таких інструментів відкритості влади є електронне урядування, що забезпечує нові форми комунікації між громадянами, бізнесом та владою, безперешкодний доступ до публічної інформації та сприяє участі громадян у виробленні та впровадженні державної політики, наданні більш якісних послуг.

Теоретичним фундаментом для концепції електронного урядування слугують теорії інформаційного суспільства, які отримали свій розвиток з другої половини ХХ століття. Ці теорії обґрунтували домінуючу роль інформації та інформаційних ресурсів для розвитку та існування суспільства на сучасному етапі. Крім того, інформація буде визначати розвиток цивілізації в майбутньому, стане основним критерієм соціальної стратифікації, основним ресурсом для прискороного розвитку деяких країн та, в той же час, джерелом нерівності.

Що ж таке електронне урядування? У науковому та експертному середовищі існують різні визначення поняття «електронний уряд». Але ще більше визначень дається поняттю «електронне урядування». Це пов’язано із відсутністю узгодженості у трактуванні понять «електронний уряд» та «електронне урядування» в різних офіційних документах у різних країнах світу.

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 публічного управління.

В Організації економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР) поняття «електронний уряд» фокусується на використанні нових ІКТ урядом, які застосовуються до повного спектру управлінських функцій. Відправною точкою електронного уряду є переконаність у тому, що електронний уряд потенційно виступає основним джерелом адаптації кращих управлінських практик.



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 держави⁵.

Отже, у сучасному розумінні англomовний термін «e-government» тлумачиться не лише як електронний уряд, а як електронне управління державою, тобто використання в органах публічного управління сучасних технологій, у тому числі Інтернет-технологій. А якщо ми говоримо вже про електронне управління, як про певну технологію, то виникає нове поняття «електронне урядування».

Згідно з Рекомендацією Rec (2004) 15 Комітету міністрів Ради Європи «Про електронне урядування»⁶, електронне урядування включає в себе е-демократію та постачання е-публічних послуг. Опублікування інформації електронними засобами як вид діяльності належить до е-послуг.

У Рекомендації Rec (2004) 15 Комітету міністрів Ради Європи «Про електронне урядування», зокрема, наведено такі кроки розбудови е-урядування у державах-підписантах:

- переглянути політику впровадження технологій е-урядування, законодавство і практику його застосування у цій сфері;
- залучати до співпраці відповідних іноземних та національних експертів з метою розробки спільної стратегії щодо напрямів впровадження і розвитку е-урядування;
- розробити стратегію е-урядування, яка: повністю відповідає принципам національної організації демократичного урядування; сприятиме позитивному розвитку демократичних процесів тощо.

У нашій країні узагальнене визначення електронного урядування було запропоноване в Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2010 р.)⁷:

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.

У Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки⁸ термін «електронне урядування» визначено як використання ІКТ для покращення ефективності системи державного управління, її прозорості та зручності, зокрема операційного компонента, що забезпечує діяльність державних органів.

1.2. Сектори міжсуб'єктної взаємодії в системі електронного урядування

У науковій дискусії про електронне урядування фахівці вказують на те, що сама концепція електронного урядування вже і є концепцією взаємодії і новою формою співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. Виходячи з цього, навіть виокремлюють декілька класифікацій взаємодій, які відбуваються в електронному урядуванні. Різні дослідники називають ці класифікації по-різному. Одні вважають їх видами взаємодій, інші – секторами. Виділяють декілька основних видів (секторів) взаємодій: G2C (уряд – громадяни); G2G (уряд – уряд); G2B (уряд – бізнес). Деякі дослідники додають ще четвертий вид (сектор) взаємодії G2E (уряд – держслужбовці). Ще інші додають і окремих п'ятий вид (сектор) взаємодії C2G (громадяни – уряд), акцентуючи увагу саме на цьому виді взаємодії з урядом. У Південній Кореї взагалі розроблена концепція взаємодії влади з громадянами, яка на перший погляд візуально майже не відрізняється від G2C, але, насправді, тільки вже в її англійській аббревіатурі G4C (government for citizens) закладена концептуальна відмінність – уряд для громадян⁹.

Отже, хоча електронне урядування охоплює безліч різних видів діяльності й безліч учасників, можна виділити три чітко виокремлені сектори взаємодії: між органами державного управління (G2G), між державою і бізнесом (G2B) і між державою та громадянами (G2C)¹⁰.

Слід зазначити, що з впровадженням ІКТ в усі сфери життя сучасної людини виникає нова форма взаємодії в умовах становлення інформаційного суспільства – електронна взаємодія. Унікальність цієї форми взаємодії в тому, що вона поєднує в собі всі вище перелічені класифікації. Якщо говорити про сектори електронної взаємодії, то саме вищезазначені три сектори (держава, бізнес, суспільство) можна віднести і до простору електронної взаємодії (рис. 1).

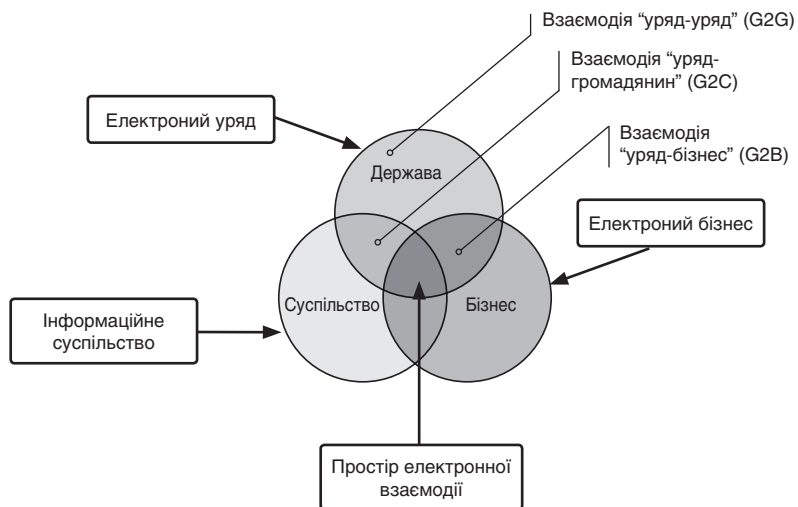


Рис. 1. Простір електронної взаємодії¹¹

Причому, поява електронної взаємодії призвела до того, що в рамках простору взаємодії цих секторів виникли нові поняття інформаційного суспільства, електронного уряду (електронного урядування) і електронного бізнесу (електронної комерції)¹².

Електронне урядування передбачає автоматизацію взаємодії в секторах G2B, G2G і G2C. Розглянемо перспективи впровадження електронного урядування саме в цих секторах докладніше.

Сектор взаємодії G2B (уряд – бізнес) – сектор взаємодії між органами влади та представниками бізнесу в електронному уряді. Це онлайн взаємодія між органами влади та суб'єктами підприємництва для підтримки і розвитку бізнесу за допомогою ІКТ¹³.

Взаємодія у секторі G2B здійснюється в напрямках інформаційного забезпечення підприємництва та створення умов для розвитку електронної комерції. Ініціативи у секторі G2B привертають багато уваги внаслідок значного ентузіазму приватного сектору і можливостей для скорочення витрат за рахунок удосконалення процесу електронних державних закупівель і збільшення конкуренції. Сектор G2B включає продаж бізнесу надлишків-товарів, що належать державі, а також придбання державою у підприємців товарів і послуг.

Головний мотиваційний чинник, що підсилює інтерес до сектору G2B – зростаючі вимоги щодо скорочення витрат і підвищення

ефективності закупівель. Подібно до того, як інтерес до економічної ефективності сприяє розвитку ініціатив у секторі G2G, підтримка, що надається багатьом ініціативам у секторі G2B, обумовлена їхнім потенціалом для раціоналізації й підвищення сталості операцій, у яких зайнято багато співробітників. Приклади таких операцій – продовження дозволів і ліцензій, оформлення пільг для ведення бізнесу.

На рівні G2B впровадження електронного урядування дозволить скоротити витрати публічних органів влади за рахунок оптимального використання технологій аутсорсингу і створити прозору систему державних закупівель¹⁴.


Бізнес-організаціям, що витрачають недозволено багато часу на надання звітності, електронне урядування в секторі G2B дає змогу перевести в он-лайн такі операції:

- сплату податків та виплату до фондів соціального страхування за співробітників;
- реєстрацію нових компаній;
- надання інформації в статистичні органи;
- подачу митних декларацій.

Сектор G2B вимагає значної уваги частково завдяки високому ентузіазму бізнесового сектору та потенційному зниженню затрат при впровадженні поліпшених способів надання послуг і зростаючої конкуренції.

Сектор взаємодії G2G (уряд — уряд) – сектор взаємодії між органами влади в електронному уряді. У багатьох відносинах сектор G2G є основою електронного уряду. G2G включає організацію роботи електронного документообігу між суб'єктами здійснення владних повноважень та обмін даними між владними електронними реєстрами за принципами уніфікації, взаємозамінності та сумісності (т.зв. принципи інтеперабельності). Мається на увазі як міжвідомча взаємодія усередині державних органів влади, так і між ними, а також взаємодія як між органами державної влади всіх рівнів, так і органами місцевого самоврядування¹⁵.

Є кілька чинників, які стимулюють ініціативи в секторі G2G. Один із них – зацікавленість самих органів влади у підвищенні ефективності управлінських процесів, пов'язаних як із внутрішнім, так і з зовнішнім документообігом. Одна з очікуваних переваг від вкладень в ІКТ полягає в скороченні витрат, що досягаються за рахунок опти-



мізації управлінських процесів, скорочення кількості співробітників, необхідних для виконання завдань. Не менш важливим є підвищення сталості одержуваних результатів. Одночасно з підвищенням уваги до скорочення росту бюджетних витрат збільшився й інтерес до використання ІКТ для раціоналізації процесів і зниження витрат.

Основні напрями роботи сектора G2G: оподаткування, митниця, фінансовий менеджмент, збирання даних для статистики та перепису населення, вибори, планування розвитку, охорона здоров'я, освіта і соціальне забезпечення, соціальне страхування та сільське господарство. Є напрями, пов'язані з діяльністю правоохоронних органів, національною безпекою та обороною, а також наукових установ.

Сектор G2G дозволяє за допомогою ІКТ встановити внутрішні і зовнішні зв'язки між державними органами, а також:

- поліпшити взаємодію шляхом створення єдиного захищеного простору інформаційних ресурсів і документообігу між публічними органами влади;
- поліпшити планування та контроль;
- сформувати більш ефективну взаємодію і співробітництво з державними органами зарубіжних країн і міжнародними неурядовими організаціями;
- значно зменшити рівень бюрократії і рівень корупції¹⁶.

Взаємодія на рівні G2G здійснюється в електронній формі між різними органами влади та установами.

Сектор взаємодії G2C (уряд – громадяни) – сектор взаємодії між органами влади та громадянами в електронному уряді. Під ініціативами в секторі G2C розуміються такі, що призначені полегшувати взаємодію громадян із органами влади. Ініціаторами можуть бути обидві сторони. Мета цих ініціатив – скоротити час на здійснення процедури надання органами влади управлінських послуг, а також спростити ці процеси за допомогою Інтернету. Зацікавленість до ініціатив у секторі G2C зумовлена: 1) потребами громадян, особливо тих, хто звик використовувати електронні операції в інших сферах життя (наприклад, у сфері банківських послуг); 2) дефіцитом часу; скорочується час, що витрачається на очікування та через бюрократизм¹⁷.

Основні напрями роботи сектора G2C: орієнтація на громадянина як на споживача державних електронних послуг; надання державних електронних послуг громадянам; забезпечення для громадян прозо-

рості надання цих послуг. Діяльність, спрямована на реалізацію цих напрямів, здійснюється на таких рівнях: інформування громадян про діяльність органів влади; надання державних електронних послуг, консультацій онлайн; залучення громадян до прийняття рішень органами влади; громадянський контроль за діяльністю органів влади.

Розвиток сектора G2C дозволяє перейти на якісно новий рівень спілкування держави та громадян, покращити обслуговування останніх в сфері задоволення потреб в управлінських послугах і, як наслідок, перейти до нових форм спілкування з державою (зокрема – електронної демократії).

У секторі G2C громадянам надаються такі можливості¹⁸:

- створити інтерфейс спілкування громадянина з публічними органами влади;
- скоротити час звернення за послугами і час надання послуг. Громадяни зможуть заходити на державні портали і заповнювати форми, записуватися на прийом, отримувати ліцензії і дозволи, подавати податкові декларації і заявки на отримання соціальних пільг, здійснювати пошук роботи через служби зайнятості, оформляти персональні документи (паспорт, водійські права), реєструвати автотранспорт, свідоцтва (про народження, шлюб), подавати заяви на вступ у вищі навчальні заклади, інформувати про зміну місця проживання тощо;
- можна буде користуватися комплексними послугами завдяки ефективнішій взаємодії різних урядових організацій. Громадянам не знадобиться носити довідки з одного відомства в інше – достатньо буде онлайн звернення, під час якого весь подальший обмін документами і інформацією відбуватиметься у визначені терміни безпосередньо між органами влади;
- населення зможе отримувати повнішу інформацію про закони, правила, державну політику і послуги. Спроститься доступ до різноманітної документації: законопроектів, матеріалів слухань в комітетах, документів з питань бюджету тощо.
- електронний уряд реалізує концепцію прозорого уряду, забезпечує вільний доступ до об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади та прийняті ними рішення;

- можливість отримання освіти шляхом дистанційного навчання;
- можливість брати активну участь у суспільно-політичному житті країни.

Сектор взаємодії G2E (уряд – державні службовці) – сектор взаємодії між органами влади та самими державними службовцями чи посадовими особами місцевого самоврядування в електронному уряді. Це – онлайн-взаємодія за допомогою миттєвих засобів зв'язку між органами влади та їх співробітниками (державними службовцями чи службовцями органів місцевого самоврядування). Крім того, взаємодія в секторі G2E є ефективним засобом для забезпечення електронного навчання для співробітників, їх ефективної комунікації та обміну знаннями між ними. Взаємодія в секторі G2E також надає співробітникам можливість доступу до інформації стосовно політики компенсацій та виплати соціальних допомог, навчання чи можливості для підвищення професійної кваліфікації, доступ до законодавства тощо¹⁹.

До сектора G2E також входить використання та оволодіння публічними службовцями програмними засобами для зберігання інформації щодо персоналу та документації працівників. Напрями у секторі G2E: е-платіжна відомість; е-навчання; е-реєстри; системи управління справами організації; системи управління персоналом.

Сектор взаємодії C2G (громадяни – уряд) – сектор взаємодії між громадянами та органами влади в електронному уряді. Це взаємодія, пов'язана як із ініціативами громадян у сфері взаємин із органами влади, так і навпаки. До дій у цій сфері належать: податки та платежі, необхідні для отримання державних послуг; форми та інформація, що вимагаються органами влади для надання окремих державних послуг; штрафи та інші платежі; послуги, якими користуються громадяни в умовах надзвичайних ситуацій (пожежна служба, швидка медична допомога, допомога при крадіжках та інших злочинах); пропозиції та рекомендації стосовно відкритості та оптимізації процесу управлінської діяльності та участь громадян у процесі прийняття рішень²⁰.

Взаємодія в секторі C2G створює ефективний комунікаційний канал між органами влади та громадянами, що робить можливою участь громадян у розробці національних, регіональних або місцевих стратегій, у прийнятті управлінських рішень. Це створює потенціал стимулювання встановлення нових партнерських відносин між органами влади та громадянами. Через цей канал уряд може краще

зрозуміти, чого хочуть громадяни у сфері якості послуг і досягнення ефективного рівня управлінських дій.

Сектор взаємодії G4C (уряд для громадян) – сектор взаємодії між органами влади та громадянами в електронному уряді. Ця нова концепція взаємодії органів влади з громадянами, як вже зазначалося вище, розроблена в Південній Кореї та, на перший погляд, майже не відрізняється від концепції взаємодії в секторі G2C. Однак вже в її англійській аббревіатурі G4C закладена концептуальна відмінність: Government FOR Citizens – уряд для громадян. Це гасло можна також інтерпретувати як «уряд, орієнтований на громадян» чи «уряд, що існує для того, щоб служити своїм громадянам». Під ініціативами в секторі G4C розуміються подібні ініціативи, що наявні і в секторі G2C, тобто ініціативи, що призначені полегшувати взаємодію громадян із органами влади, але в секторі G4C ініціаторами цих ініціатив є держава²¹.

Концепція «уряд, орієнтований на громадян» є баченням, заснованим на усвідомленні різних шляхів спілкування людей із їхнім урядом. Виведення урядових послуг у онлайн-режим та їхня інтеграція можуть заощадити час/гроші і допомагають взяти до уваги потреби різних громадян, а саме: власне громадян, платників податків, які очікують результату; громадян, які очікують доступних, якісних державних послуг, а також громадян, які беруть участь у демократичних процесах управління. Відповідно, в онлайн-уряді, орієнтованому на громадян, останні перебувають у центрі владних відносин і держава існує для того, щоб служити їм та є сервісною установою.

1.3. Очікування та наслідки впровадження електронного урядування

За результатами комплексної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey 2016. E-Government In Support Of Sustainable Development»²² від Організації Об'єднаних Націй, – Україна у 2016 році посіла 62 місце серед 193 країн, що брали участь у оцінці. У порівнянні з рейтингом 2014 року «United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want»²³ (проводиться раз на два роки), – Україна спромоглася піднятися в рейтингу 2016 року на 25 позицій. Це відбулось завдяки істот-

ному поліпшенню показників України в індексі онлайн-послуг. У той же час, динаміка участі нашої країни в E-Government Development Index, на якому і базується звіт ООН стосовно готовності країн до електронного урядування, – свідчить про певні системні проблеми у багатьох напрямках впровадження електронного урядування в Україні (рис. 2):

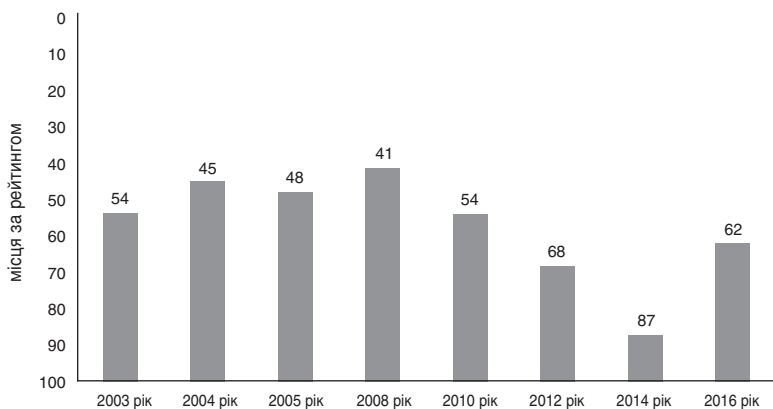


Рис. 2. Динаміка готовності України до електронного урядування згідно з різними рейтингами ООН «E-Government Survey» за 2003–2016 роки

Основні очікування при впровадженні електронного урядування.

Так, в політичній сфері – це трансформація внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин та оптимізація роботи адміністративного апарату держави на основі використання ІКТ. Основне очікування – це відкритість та прозорість діяльності органів влади з метою зробити їх більш гнучкими, менш ієрархічними та зрегульованими. Зростання рівня залучення громадян до аналізу та прийняття державних рішень сприятиме збільшенню результативності та ефективності державного управління. Зокрема, в результаті впровадження електронного урядування відбудеться трансформація контролю, який здійснюється з використанням інформаційних технологій. Також організація інформаційної взаємодії між органами державної влади всіх рівнів дасть змогу створити централізовану базу даних та впровадити повноцінний електронний документообіг з використанням електронного цифр-


рового підпису, створити єдину інформаційно-аналітичну систему діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування²⁴.

У соціальній сфері основним завданням є підвищення рівня задоволеності громадян державними послугами. Це сприятиме розширенню можливостей для самообслуговування громадян, спрощуванню та прискоренню адміністративних процедур, практичному зникненню дублювання різних видів робіт, збільшенню можливостей для отримання освіти (дистанційне навчання), зросту технологічної обізнаності та кваліфікації громадянина, довіри до органів влади. Втім стримують втілення цих очікувань цифрова нерівність (не всі громадяни мають рівні можливості доступу до Інтернету через технологічні чи географічні проблеми, або через недостатнє матеріальне забезпечення чи фізичні вади), рівень освіти, проблеми конфіденційності, традиції тощо. Основний напрямок роботи – це розвиток телекомунікаційних систем і мереж в малих містах і селах, підвищення рівня комп'ютерної грамотності серед населення, впровадження різного роду заохочень та проведення загальних просвітницьких кампаній з метою поступового ознайомлення громадян з ІКТ.

У технологічній сфері очікування від впровадження технологій електронного урядування – це створення якісного сучасного ринку інтелектуальних послуг, розвиток інфраструктури телекомунікацій та успішної роботи в конкурентному середовищі з використанням найсучасніших досягнень науки і техніки. Все це буде можливе тільки за умови подолання перешкод, які пов'язані з уніфікацією та стандартизацією технологій та структур даних, оскільки різноманітність технологічних рішень ускладнює їх спільне використання різними органами влади та організаціями.

Можливості ІКТ для підтримки економічної діяльності суб'єктів господарювання, які вже давно використовуються в бізнесі, стрімко впроваджуються і в державний сектор. Держава зрозуміла, що неможливо інтегруватися в національний та світовий економічний простір, налагодити взаємодію та співробітництво з державними органами зарубіжних країн та міжнародними організаціями, не використовуючи технології електронного урядування.

В економічній сфері зміни відбудуться, в першу чергу, в зменшенні кількості урядових видатків та видатків громадян, і бізнесових структур, оскільки скорочення часових витрат на отримання послуги та кількості звернень прямо пропорційне зменшенню матеріальних ресурсів для її отримання. В результаті ІКТ стане фактором під-



вищення ефективності різних секторів економіки і, таким чином, виступить у якості рушійної сили загального економічного росту та адаптації державної економічної системи до нових економічних умов.


Можемо виокремити такі *наслідки впровадження електронного урядування*:

- відкритість та прозорість діяльності органів влади;
- значне підвищення якості надання адміністративних послуг;
- забезпечення доступу громадян до інформації органів влади за допомогою сучасних інформаційних технологій;
- економія часових та матеріальних ресурсів урядів, громадян, бізнесу;
- звільнення службовців від рутинної роботи;
- деперсоніфікація взаємовідносин громадян, представників бізнесу у взаєминах з державними чиновниками;
- створення єдиного «пункту контакту» громадян з державними структурами;
- можливість цілодобового отримання адміністративних послуг;
- підвищення рівня демократизації суспільства.

Застосування інструментів електронного урядування сприятиме вирішенню багатьох проблем публічного урядування в Україні, зокрема:

- непрозорість механізмів функціонування та прийняття рішень, відомча закритість;
- корумпованість;
- низька ефективність адміністративних процедур;
- невідповідність якості надання послуг населенню та бізнесу європейським стандартам;
- відсутність демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики;
- низький рівень довіри громадян до інститутів публічної влади²⁵.

Отже, впровадження електронного урядування неминує супроводжується серйозними змінами практично у всіх сферах життя суспільства. Але для того, щоб отримати максимальну перевагу від цих




технологій, потрібно реалізувати основний принцип, який полягає в тому, що електронне урядування має бути доступним в будь-який час, в будь-якому місці і кожній людині.

Висновки

1. ІКТ стали невід’ємним елементом функціонування сучасного суспільства, від яких залежить не тільки розвиток науки і техніки, а й демократії. У свою чергу, однією з необхідних передумов сталого демократичного розвитку є прозора та відкрита влада. Відкритість органів влади є запорукою здійснення ефективної політики, яка спроможна створити реальний громадянський контроль, забезпечити права людини та громадянина, та зміцнити довіру громадян до влади. Одним з таких інструментів відкритості влади є електронне урядування, що забезпечує нові форми комунікації між громадянами, бізнесом та владою, безперешкодний доступ до публічної інформації та сприяє участі громадян у виробленні та впровадженні державної політики, наданні більш якісних послуг.

2. З упровадженням ІКТ в усі сфери життя сучасної людини виникає нова форма взаємодії в умовах становлення інформаційного суспільства – електронна взаємодія. Унікальність цієї форми взаємодії в тому, що вона поєднує в собі всі відомі класифікації взаємодії. Якщо говорити про сектори електронної взаємодії, то саме три сектори (держава, бізнес, суспільство) можна віднести і до простору електронної взаємодії. Причому, поява електронної взаємодії призвела до того, що в рамках цих секторів виникли нові поняття інформаційного суспільства, електронного уряду (електронного урядування) і електронного бізнесу (електронної комерції). Отже, хоча електронне урядування 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 та громадянами (G2C).

3. Серед основних очікувань під час впровадження електронного урядування треба виділити трансформацію внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин та оптимізацію роботи адміністративного апарату держави на основі використання ІКТ. Іншими словами – це відкритість та прозорість діяльності органів влади з метою зробити їх



більш гнучкими, менш ієрархічними та зрегульованими за допомогою сучасних ІКТ.

Запитання для самоконтролю

1. Як ІКТ в сучасних умовах швидкого технологічного розвитку людства стають каталізатором радикальних змін у житті суспільства?
2. У чому різниця в трактуванні понять «електронний уряд» та «електронне урядування»?
3. Які основні види (сектори) взаємодії в електронному урядуванні?
4. Які очікування щодо запровадження електронного урядування?
5. Які можливі наслідки впровадження електронного урядування?

Рекомендована література

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество / Д. Белл. – М.: Наука, 1999. – 221 с.
2. Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти) // Методичний посібник [за заг. ред. І.С. Куспляк] – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 54 с.
3. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
4. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р.В. – Київ: Новий друк, 2015. – 54 с.
5. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
6. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]

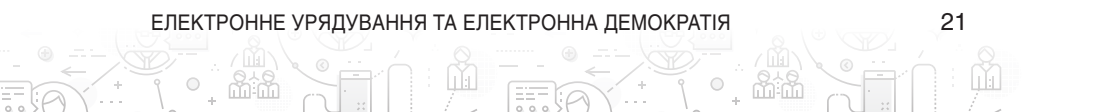


П.С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.

7. Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: «Новий Світ» – 2000, 2015. – 492 с.
8. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. – Title from the screen.

4-02

Частина 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ:
ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ



2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА ОСНОВА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Національні програми реформ як складові розбудови сучасної національної системи електронного урядування

Законодавство України, що пов'язане із впровадженням та розбудовою національної системи електронного урядування, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. Слід відразу зазначити, що електронне урядування розглядається здебільшого не як окрема сфера, а як складова сфери інформатизації та розвитку інформаційного суспільства. Крім того, існує багато нормативно-правових актів різного рівня – від Законів України до відомчих актів, що опосередковано впливають на електронне урядування. Однак, безперечно, розбудову національної системи електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування всієї системи публічної влади. Це потребує модернізації у першу чергу всієї системи публічного управління та адміністрування, проведення ефективної адміністративної реформи. Саме ж завдання розбудови національної системи електронного урядування в Україні є масштабним, таким, яке потребує значного часу та ресурсів, оскільки значною проблемою української влади завжди була певна безсистемність, невизначеність та не регламентованість її взаємовідносин з кінцевими споживачами державно-управлінських послуг.

Слід зазначити, що нормативно-правова база електронного урядування за останні роки суттєво розширилася. На сьогодні, основні нормативно-правові документи пов'язані з електронним урядуванням можна класифікувати за їх правовим статусом та видом документа: закони України; укази Президента України; постанови КМУ; розпорядження КМУ; накази ЦОБВ. На рис. 3 наведена схема нормативно-правової бази з інформатизації та впровадження електронного урядування в Україні.



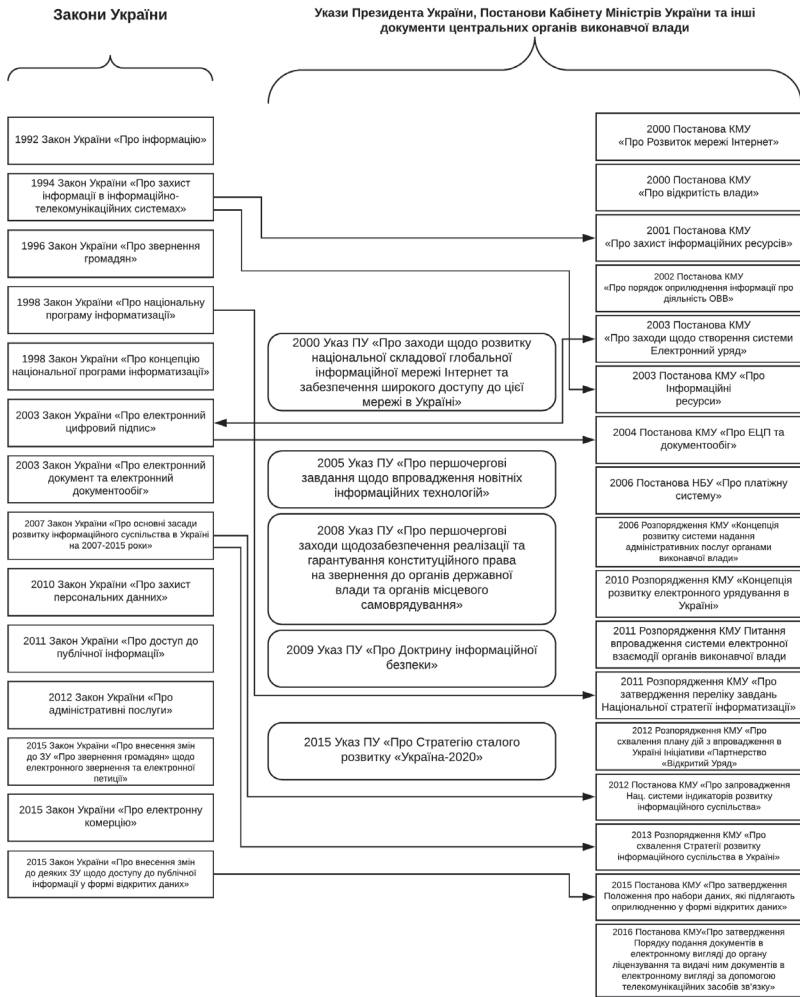



Рис. 3. Основні нормативно-правові акти з інформатизації та е-урядування



Ще на початку 90-х років в Україні народилася ідея загального системного підходу до вирішення проблеми створення інформаційного суспільства, визначення державної політики інформатизації, створення інформаційної інфраструктури. Так було поставлене завдання щодо розроблення основних напрямів Національної програми інформатизації України.

Концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено, насамперед, у низці таких актів як: Закони України «Про інформацію», «Про концепцію національної програми інформатизації», «Про Національну програму інформатизації», «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про адміністративні послуги», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», Концепції розвитку електронного урядування в Україні, Стратегії розвитку інформаційного суспільства тощо.

Крім того, електронне урядування відповідає напрямам державної політики, визначеним у Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», Програмі діяльності Уряду, Угоді про асоціацію України та ЄС та інших нормативно-правових актах, де серед головних пріоритетів визначені децентралізація та деконцентрація влади, боротьба з корупцією, реформа державної служби, судової системи, відкриті принципи державного управління, прозорість, підзвітність і ефективність влади, включаючи й перехід до електронного урядування як одного з інструментів досягнення цих цілей.

Цими та іншими нормативно-правовими актами визначено головну мету, принципи, основні завдання, шляхи розв’язання проблем, завдання та функції органів влади, механізми взаємодії їх між собою та суспільством, громадянами та бізнесом тощо.

Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Слід зазначити, що в нашій країні з 2010 р. по 2015 р. одним з найважливіших нормативно-правових документів з розбудови електронного урядування була Концепція розвитку електронного урядування в Україні²⁶. Метою цієї Концепції було визначення засад та створення умов для досягнення європейських стандартів якості послуг, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також виконання основних положень

Програми економічних реформ на 2010–2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада»²⁷.


У Концепції було зазначено, що впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету.

У Концепції, чи не вперше в нормативно-правових документах, було наведене і визначення електронного урядування та були визначені основні завдання із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні до 2015 року.

На жаль, більшість завдань Концепції так і не були реалізовані з різних причин. План заходів на виконання Концепції не оновлювався декілька років. Нині гостро стоїть питання розробки нової Концепції розвитку електронного урядування до 2020 року.

Стратегія сталого розвитку «Україна–2020». Серед останніх глобальних стратегічних документів нашої країни, де згадується електронне урядування варто виокремити, за своєю значущістю, Стратегію сталого розвитку «Україна–2020», що була схвалена Указом Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015²⁸. Так, у Розділі 3 «Дорожня карта та першочергові пріоритети реалізації Стратегії», документом передбачається реалізація 62 реформ та програм розвитку держави (в рамках чотирьох векторів руху). У векторі безпеки зазначена і Програма електронного урядування. Більше того – Програма електронного урядування потрапила до переліку першочергових реформ і програм, що повинні бути реалізовані.

Так, у рамках першочергових програм щодо децентралізації та реформи державного управління, в Стратегії зазначено, що метою реформи державного управління є побудова прозорої системи державного управління, створення професійного інституту державної служби, забезпечення її ефективності. Результатом упровадження реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із застосуванням новітніх ІКТ (е-урядування), яка здатна виробляти і реалізовувати цілісну дер-



жавну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики.

Стратегія реформування державного управління України на 2016–2020 роки. Серед вагомих нормативно-правових документів слід згадати Стратегію реформування державного управління України на 2016–2020 роки²⁹. Ця Стратегія узгоджується з положеннями Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», зокрема розділом «Дорожня карта та першочергові пріоритети реалізації Стратегії».

У Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки розбудові національної системи електронного урядування присвячено декілька дуже важливих тез. Так, у розділі «Мета Стратегії» зазначено, що серед напрямів реформування є надання адміністративних послуг (стандарті надання та гарантії щодо адміністративних процедур, якість адміністративних послуг, електронне урядування). Результатом проведення реформи має стати створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури державного управління із застосуванням новітніх ІКТ (електронне урядування) для забезпечення вироблення і реалізації цілісної державної політики, спрямованої на суспільний сталий розвиток і адекватне реагування на внутрішні та зовнішні виклики. Ці ж самі слова ми можемо знайти і в Стратегії сталого розвитку «Україна–2020»³⁰.

Державними органами, відповідальними за напрям реформи електронного урядування, визначено Державне агентство з питань електронного урядування України та Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

Для координації реалізації Стратегії створена Координаційна рада, до роботи якої будуть залучені представники відповідних центральних органів виконавчої влади. Очолює Координаційну раду Віце-прем'єр-міністр з питань європейської та євроатлантичної інтеграції України, який буде координувати роботу залучених центральних органів виконавчої влади, відповідальних за різні напрями реформи державного управління, в тому числі і за адміністративні послуги та електронне урядування.

Основним завданням електронного урядування визначено створення (удосконалення) реєстрів даних громадян, юридичних осіб, земельних ділянок і нерухомості, податків, соціального страхування, забезпечення функціональної сумісності систем та здійснення обміну даними на операційному рівні замість подання довідок та інших

документів. Функціональна сумісність систем сприятиме здійсненню обміну даними між реєстрами (кожен елемент даних повідомляється і вводиться до реєстру один раз) та установами. Реєстри будуть відкритими для користування органами державного управління із забезпеченням гарантованого захисту персональних даних, що сприятиме спрощенню процедури надання органами державного управління адміністративних послуг громадянам і юридичним особам з підтвердження фактів та інформації, що міститься в офіційних державних реєстрах, зокрема в електронній формі через веб-сервіси.

Успішність виконання завдань з запровадження електронного урядування оцінюватиметься шляхом визначення кількості центральних органів виконавчої влади, які приєднані до системи електронної взаємодії, та запитів, що обробляються в електронному вигляді через цю систему.

Результативність запровадження послуг у режимі реального часу буде оцінюватися шляхом визначення кількості послуг, запроваджених відповідно до таких базових рівнів:

I і II рівень – надання інформації та завантаження заяви у електронній формі;


III рівень – подання заяви та оплата послуги в режимі реального часу;

IV рівень – повністю інтегрована послуга.

У Стратегії визначено, що адміністративні послуги у 2016 році повинні бути запроваджені на I і II рівні, до кінця 2020 року не менше 80 послуг – на III рівні і не менше 40 послуг – на IV рівні. Частка користувачів, які отримують послуги в електронному вигляді, повинна збільшитися до 30 відсотків до кінця 2020 року. Частка користувачів, задоволених якістю наданих послуг у режимі реального часу, повинна поступово збільшитися до 60 відсотків до кінця 2020 року. Зазначені адміністративні послуги відповідно до вимог законодавства повинні бути інтегровані до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, тестову експлуатацію якого розпочато.

Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечити створення сприятливих умов для надання громадянам і юридичним особам доступних, прозорих, безпечних та зручних в отриманні адміністративних послуг за принципом єдиного вікна («one-stop-shop»).

Окремим пунктом у Стратегії зазначено, що з метою забезпечення




відкритості та прозорості державного управління, а також використання інформації та даних, зібраних органами державного управління, необхідно удосконалити систему відкритих даних. Кількість відкритих наборів даних на Єдиному державному порталі відкритих даних повинна збільшитися із 300 до 20 тис до 2020 року. Разом з тим частка опублікованих наборів даних, що мають якість не нижче трьох зірок (згідно з міжнародною п'ятизірковою методикою оцінки якості відкритих даних), повинна збільшитися із 20 до 50 відсотків.

2.2. Концепція інформатизації: нормативно-правове забезпечення

За часів Радянського Союзу в стінах Інституту кібернетики АН УРСР виникла ідея своєрідного електронного уряду – Загальнодержавної автоматизованої системи планування і керування народним господарством. Так, завдяки ініціативі директора Інституту академіка В. Глушкова, була прийнята Постанова Ради Міністрів СРСР, якою передбачалося розгортання робіт зі створення цієї Системи. В. Глушков пропонував здійснювати управління народним господарством на основі досягнень кібернетики із широким використанням математичних моделей, що описують усі процеси, які відбуваються в економіці. Технологічно вся система повинна була складатися із сукупності триступеневої системи великих обчислювальних центрів, об'єднаних спеціальною ширококутовою мережею зв'язку, в яких би концентрувалася вся необхідна для керування економікою держави інформація. На жаль, через ряд причин, проект у повному обсязі, що давав би ефект, задуманий В. Глушковим, не був реалізований, але дуже багато напрацювань, пов'язаних з ним, втілилися в автоматизованих системах управління більш низького рівня. Основою цієї системи було вирішення у першу чергу питання насичення сучасною комп'ютерною технікою, лініями комунікацій тощо³¹.

У 1998 р. було прийнято два закони України: «Про Національну програму інформатизації»³² та «Про Концепцію Національної програми інформатизації»³³, які поглиблювали та поширювали ідею В. Глушкова щодо широкого впровадження ІКТ та кібернетичних методів у всі сфери життєдіяльності держави. Цими законами визначено і сам термін «інформатизація – це 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». Підкреслювалося, що інформатизація сприяє забезпеченню національних інтересів, поліпшенню керованості економікою, розвитку наукоємних виробництв та високих технологій, зростанню продуктивності праці, вдосконаленню соціально-економічних відносин, збагаченню духовного життя та подальшій демократизації суспільства³³.

Головною метою програми інформатизації було визначено забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією на основі широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави. Ставилося завдання щодо формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації; застосування та розвитку сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя; формування системи національних інформаційних ресурсів; створення загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо; створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування; формування та підтримки ринку інформаційних продуктів і послуг; інтеграції України у світовий інформаційний простір³⁴.

Діяльність у сфері інформатизації притаманна усім органам державної влади, місцевого самоврядування, установам, організаціям, які утримуються за рахунок бюджетних коштів, незалежно від їх повноважень та особливостей функціонування, а Національна програма інформатизації (далі – НПІ) загалом та її складові (державні, галузеві, регіональні програми та проекти інформатизації, а також програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування) була і є важливим інструментом державного регулювання цих процесів³⁵.

Так, основними напрямками інформатизації в Концепції НПІ було визначено:

1. Розроблення політики та організаційно-правове забезпечення інформатизації.
2. Формування національної інфраструктури інформатизації.
3. Інформатизація стратегічних напрямів розвитку державності, безпеки та оборони.
4. Інформатизація процесів соціально-економічного розвитку.
5. Інформатизація пріоритетних галузей економіки.
6. Інформатизація фінансової та грошової системи, державного фінансово-економічного контролю.
7. Інформатизація соціальної сфери.
8. Інформатизація в галузі екології та використання природних ресурсів.
9. Інформатизація науки, освіти і культури.
10. Міжнародне співробітництво.

Повноваження з координації виконання складових НПП, моніторингу у сфері інформатизації, забезпечення методологічної, нормативно-правової, інформаційної та організаційної підтримки процесів формування та виконання НПП покладено на Генерального державного замовника НПП. Керівником НПП є Голова Державного агентства з питань електронного урядування України³⁶.

Разом з тим, вкладення великих обсягів бюджетних коштів не дало очікуваного ефекту. Державний фінансовий аудит, проведений у 2011 р. показав, що, хоча в останнє десятиліття на виконання державних програм інформатизації було спрямовано близько 5 млрд грн., однак із 96 запланованих на 2008–2010 рр. завдань (проектів) інформатизації було виконано лише 38, або 40 %. Також було окреслено низку причин, які не дозволяють визначити НПП ключовим інструментом розбудови і розвитку інформаційного суспільства³⁷.

По-перше, несвоечасний перегляд та оновлення нормативно-правової бази, неузгодженість законодавчих та інших нормативно-правових актів стратегічного характеру перетворює інформатизацію в Україні на безсистемний і тривалий процес, здійснення якого характеризується відсутністю перспективних цілей і завдань у контексті соціально-економічного розвитку держави. Так, незважаючи на те, що останніми роками Парламент та Уряд України прийняли низку законодавчих та підзаконних правових актів концептуально-стратегічного змісту, розрахованих на довго- та середньо-

термінову перспективи, жодного разу з моменту затвердження (з 1998 р.) не переглядалася Концепція НПП³⁸.

Крім того, центральними органами виконавчої влади застосовується практика самостійної підготовки проектів законів та інших нормативно-правових актів, які містять положення, що стосуються інформатизації, без погодження з Генеральним замовником. Як наслідок, відсутність чітко визначених та пов'язаних між собою стратегічних цілей негативно впливала на здійснення інформатизації за окремими її напрямками.

Зокрема, поза увагою залишаються нині питання розробки законодавчих та нормативно-правових актів стосовно взаємодії державного і приватного секторів при виконанні НПП, залучення коштів з різних джерел, відсутні системні державні рішення, спрямовані на створення конкурентного середовища розробки програмного забезпечення з відкритим кодом.

По-друге, непослідовність у реалізації державної політики розвитку інформатизації, а також обмежене фінансування НПП, склад проектів якої спрямовується на розробку та впровадження інтегруючих та типових рішень, призводять до того, що проекти інформатизації стратегічного спрямування не виконуються в повному обсязі, а впровадження результатів їх виконання не дає очікуваного ефекту³⁹.

По-третє, відсутність єдиного підходу до формування НПП створює передумови для виконання розпорядниками бюджетних коштів заходів з інформатизації поза межами НПП, що призводить до некоординованості процесів інформатизації в державі⁴⁰.

Отже, сьогодні виникає потреба у необхідності розробки нової редакції Закону України «Про національну програму інформатизації» та відміни Закону України «Про концепцію національної програми інформатизації» як такого, що втратив свою актуальність.

2.3. Концепція розвитку інформаційного суспільства

У першому десятилітті XXI століття було сформовано законодавчі основи політики розвитку інформаційного суспільства України (табл. 1).

Таблиця 1

Законодавчі основи політики розвитку інформаційного суспільства в Україні

Міжнародні документи	<ul style="list-style-type: none">– Окінавська Хартія Глобального інформаційного суспільства;– Резолюція Генеральної Асамблеї ООН «Всесвітня зустріч на найвищому рівні з питань інформаційного суспільства»;– Всесвітня зустріч на найвищому рівні (Женева, 2003 Туніс – 2005 р.); а) декларація принципів «Побудова інформаційного суспільства – глобальне завдання у новому тисячолітті»; б) План дій; Політичне послання комітету міністрів Зустрічі з питань інформаційного суспільства; в) Туніське зобов'язання та програма для інформаційного суспільства.
Вітчизняні нормативно-правові акти	<ul style="list-style-type: none">– Указ Президента України від 20.10.2005 р. «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій»;– Постанова Верховної Ради від 01.12.2005 р. «Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні»;– Закон «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2006–2015 роки» (та відповідний План заходів Уряду України).– Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні»
Державні програми	Національна програма інформатизації, галузеві та регіональні програми.
Обмеження	1) Фінансові ресурси малі, «розпорошені» між дрібними проєктами; 2) мала присутність України в світовому інформаційному просторі; ІКТ-промисловість та сфера послуг недостатньо конкурентоспроможні, мають значний тіньовий сегмент; 3) комп'ютерна компетентність населення та значної частини фахівців недостатня; 4) недостатній попит на сучасну ІКТ-продукцію.
Ризики та загрози	1) Конкуренція за ресурси; 2) національна ІКТ-політика є мало прозорою і координованою, має низьку результативність; 3) існує значна «електронна нерівність»; 4) правова база негнучка та мало орієнтована на стимулювання виробника ІКТ-продукції; 5) ступінь готовності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суспільного сектора до надання електронних публічних послуг є невисокою.

У 2005 р. відбулися парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації яких були затверджені Постановою Верховної Ради України «Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 01.12.2005 р. № 3175-IV⁴¹. У рекомендаціях особливо підкреслювалася необхідність удосконалення 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»⁴². Кабінет Міністрів України відповідно до цього указу повинен був забезпечити:

- організацію роботи з надання юридичним та фізичним особам адміністративних послуг на основі використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд»;
- спрощення порядку державної 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 підпису⁴³.

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»⁴⁴ та відповідний план заходів, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р⁴⁵. Закон 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 тощо⁴⁶.

У Законі визначено, що одним із головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і направлене на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і нагромаджувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, аби надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя⁴⁷.


Крім того, Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» було затверджено основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні: 1) прискорення розробки та 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 системи 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, культури, охорони довкілля; 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, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами; 9) досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних і 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 з регулювання інформаційних відносин; 12) покращення стану інформаційної безпеки в умовах використання новітніх ІКТ.

На жаль, цілісного механізму організаційно-правового забезпечення виконання завдань розбудови інформаційного суспільства так і не було сформовано і дія цього Закону припинилась у 2016 р.

Хоча Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні до 2015 року» не використовував власне термін «електронне урядування», суть впровадження технологій електронного урядування в ньому була відображена. Так, як одну з основних стратегічних цілей розвитку інформаційного суспільства в Україні визначено використання ІКТ для 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, а одне із завдань передбачало визначення статусу і списку обов'язкових електронних послуг, які повинні надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам, забезпечення реалізації принципу «єдиного вікна».

Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні була затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 386-р



від 15.05.2013 р. «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні»⁴⁸. Правовою основою розроблення та реалізації Стратегії стали Конституція України та Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», інші нормативно-правові акти, відповідно до яких держава створює умови для розбудови інформаційного суспільства в Україні.

Реалізація Стратегії сприятиме впровадженню ІКТ в усі сфери суспільного життя. Стратегія має на меті розширення можливостей громадян брати участь у підготовці та експертизі політико-адміністративних рішень й контролювати ефективність діяльності влади. У Стратегії відображені принципи, базові для інформаційного суспільства – це партнерство влади, суспільства і бізнесу, а також відкритість, відповідальність та ефективність самої влади.

Ця Стратегія визначає мету, стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні, завдання, спрямовані на їх досягнення, а також основні напрями, етапи і механізм реалізації цієї Стратегії з урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку України в перспективі до 2020 року.

Згідно із Стратегією, основними завданнями розвитку інформаційного суспільства в Україні до 2020 року є:

- сприяння кожному громадянину на засадах широкого використання сучасних ІКТ у створенні інформації і знань, їх використанні та обміні ними, виробництві товарів та наданні послуг;
- забезпечення гарантій волевиявлення і самореалізації громадянина в інформаційному суспільстві, а також вільного доступу до інформації та знань, крім установлених законом обмежень;
- повномасштабне входження України до глобального інформаційного простору;
- прискорений розвиток інформаційного сектору економіки, який активно взаємодіє з іншими секторами економіки з метою підвищення темпів економічного зростання;
- впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя, діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування, у тому числі в процесі реалізації Ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд» та електронного урядування;

- гармонізація національного законодавства з європейським, дотримання цілей і принципів, проголошених Організацією Об'єднаних Націй, Декларацією принципів та Плану дій, напрацьованих на Всесвітніх зустрічах на вищому рівні з питань інформаційного суспільства.


Реалізація Стратегії передбачається у 2013–2020 роках.

На першому етапі реалізації Стратегії (2013–2015 роки) необхідно було досягти цілей та виконати завдання, що визначені Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», внести зміни до плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» з метою його актуалізації. Необхідно було забезпечити розробку і прийняття Інформаційного кодексу України, Закону України «Про електронну комерцію», внести зміни до нормативно-правових актів щодо Національної програми інформатизації, розробити базові норми, правила і регламенти створення, впровадження, модернізації та експлуатації інформаційних ресурсів, інформаційних, інформаційно-аналітичних, інформаційно-телекомунікаційних систем та засобів інформатизації органів державної влади, а також визначити порядок здійснення контролю за дотриманням таких правил, норм та регламентів.

Серед виконаних завдань першого етапу реалізації Стратегії (2013–2015 роки) – прийняття Закону України «Про електронну комерцію»⁴⁹ та низки інших найважливіших нормативно-правових документів, таких як: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.2016 р. № 561 «Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку»⁵⁰, Постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних»⁵¹ Інформаційний кодекс України і зміни до НПП так і не були прийняті.

На другому етапі (2016–2020 роки) передбачається гармонізувати досягнення розвитку інформаційного суспільства в Україні із загальноосвітніми та досягти:

- розбудови інформаційної інфраструктури для забезпечення доступу громадян до інформаційних послуг та ІКТ;

- 
- спрощення процедури доступу громадян до інформації та знань за допомогою ІКТ, крім обмежень, установлених законом;
 - забезпечення сталого розвитку національної економіки за допомогою новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, насамперед е-економіки та е-комерції з використанням ІКТ;
 - підвищення ефективності та якості державного управління з надання адміністративних послуг в електронній формі, прозорості та відкритості діяльності державних органів, активності громадян та організацій у формуванні та реалізації державної політики, здійснення контролю за діяльністю державних органів;
 - широке впровадження ІКТ в освіту, культуру, архівну справу, охорону здоров'я, охорону навколишнього природного середовища тощо;
 - посилення мотивації до використання ІКТ;
 - забезпечення інформаційної безпеки;
 - запровадження системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства в Україні;
 - забезпечення подальшого розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку як інтегрованої основи для загальнодержавних інформаційних систем електронної взаємодії державних органів;
 - поліпшення кадрового потенціалу у сфері ІКТ.

Основними напрямками реалізації Стратегії за зазначеними етапами є розвиток таких сфер суспільного життя: інформаційна інфраструктура, доступ до інформації та знань, е-економіка, електронне урядування, е-демократія, е-освіта, наука та інновації, е-культура, е-медицина, охорона навколишнього природного середовища, інформаційна безпека, міжнародне співробітництво.

Стосовно електронного урядування в Стратегії визначені такі напрями реалізації:

- удосконалення нормативно-правового забезпечення;
- розробка та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд»;
- забезпечення ефективності та якості адміністративних

послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;

- створення системи електронної взаємодії державних органів;
- впровадження в діяльність державних органів типових організаційно-технологічних рішень та забезпечення їх ефективного функціонування;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування та управлінської звітності в рамках створення єдиної державної системи контролю результативності діяльності державних органів щодо забезпечення розвитку соціально-економічної сфери;
- нормативно-правове регулювання процедури забезпечення архівного зберігання електронних документів;
- створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг для забезпечення надання органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам і організаціям;
- здійснення додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації;
- підвищення ефективності та прозорості процедури здійснення державних закупівель з урахуванням інтенсифікації впровадження системи електронних державних закупівель;
- поширення досвіду, набутого під час реалізації пілотних проєктів у сфері е-урядування, зокрема таких, як «Електронне міністерство», «Електронний регіон», «Електронне місто», «Електронне село»;
- організація та впровадження у рамках виконання міжнародної програми «Бібліоміст – глобальні бібліотеки в Україні» ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»;
- проходження державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування навчання з питань впровадження електронного урядування.

2.4. Сучасні державні проекти з розвитку електронного урядування та їх законодавче забезпечення

З кінця 2010 р. і до кінця 2015 р. «Концепція розвитку електронного урядування в Україні» була одним з найважливіших нормативно-правових документів у сфері розвитку національної системи електронного урядування. Проте на сучасному етапі набувають актуальності нові підходи.

Як зазначено в Зеленій книзі державної політики у сфері електронного урядування⁵², яку у 2015 р. підготувала Робоча група з розробки урядової політики в сфері розвитку електронного урядування при Віце-прем'єр-міністрах України – Міністрах регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, – запровадження та використання технологій електронного урядування є вагомим фактором на шляху європеїзації вітчизняної системи публічного врядування. Це сприятиме формуванню в Україні передумов для економічного зростання та підвищення конкурентоздатності нашої держави в сучасному глобалізованому суспільстві⁵³.

Однак, незважаючи на різні проблеми, в Україні поступово створюються необхідні передумови для розвитку електронного урядування. Так, серед актуальних державних проектів електронного урядування можна виокремити такі:

1. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Переведення адміністративних послуг в електронний вид.
2. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади. Міжвідомчий електронний документообіг.
3. Відкриті дані. Портал відкритих даних.
4. Електронні закупівлі – система Prozorro.
5. Стандарти інтероперабельності. Електронна взаємодія державних інформаційних систем.
6. Інфраструктура електронної ідентифікації: ЕЦП та альтернативні механізми електронної ідентифікації (BankID, MobilID).

У лютому 2016 р. Державне агентство з питань електронного урядування України презентувало такі пріоритетні напрями розвитку електронного урядування:

- інтероперабельність;

- електронні послуги;
- електронна ідентифікація;
- відкриті дані.

Також були визначені ключові показники ефективності (KPI) впровадження електронного урядування до 2017 року:

- електронна взаємодія державних електронних інформаційних ресурсів відбувається відповідно до єдиних правил, форматів та протоколів;
- систему міжвідомчого електронного документообігу впроваджено в промислову експлуатацію;
- обмін організаційно-розпорядчими документами та даними з реєстрів між органами влади відбувається в електронній формі;
- пріоритетні набори державних даних доступні у формі відкритих даних;
- пріоритетні адміністративні послуги для громадян та бізнесу доступні в е-формі (відповідно до переліку 20 базових послуг ЄС);
- єдину систему електронної ідентифікації впроваджено в промислову експлуатацію;
- громадянам та бізнесу доступні зручні та захищені засоби е-ідентифікації (bankID, MobileID, ЕЦП тощо);
- портал відкритих даних впроваджено в промислову експлуатацію;
- нацреєстр державних інформаційних ресурсів впроваджено в промислову експлуатацію.

Серед пріоритетних завдань щодо забезпечення ефективності та сталості розвитку названо:

- посилення міжвідомчої координації та розвиток ІТ-навичок;
- зміни в законодавство щодо Національної програми інформатизації;
- формування якісної довгострокової політики (Концепція розвитку електронного урядування до 2020 року);
- сприяння інтеграції до Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу.


Слід зазначити, що у 2015–2016 рр. було проведено деякі заходи у рамках виконання пріоритетних напрямів розвитку електронного урядування.

Відкриті дані:

- прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» від 09.04.2015 р. № 319-VIII⁵⁴;
- спільно з Програмою розвитку ООН проведено Оцінку готовності України до запровадження відкритих даних⁵⁵;
- ухвалено Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» від 21.10.2015 р. № 835⁵⁶;
- розроблено «дорожню карту» розвитку відкритих даних на 2016 рік⁵⁷;
- єдиний державний веб-портал відкритих даних data.gov.ua запроваджено у дослідну експлуатацію;
- забезпечено публікацію 327 пріоритетних наборів даних на Єдиному державному порталі відкритих даних www.data.gov.ua;
- забезпечено виконання «дорожньої карти» та розвиток Єдиного державного порталу відкритих даних;
- запроваджено у тестовому режимі офіційний портал публічних фінансів України www.e-data.gov.ua;
- Україна приєдналась до Міжнародної Хартії відкритих даних.

Електронні послуги:

- розроблено проект Концепції розвитку електронних послуг;
- запроваджено 6 електронних послуг у сфері будівництва;
- запроваджено 3 електронні послуги у земельній сфері;
- запроваджено по одній електронній послуді у соціальній та екологічній сфері;
- електронні послуги у сфері будівництва інтегровані до єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- запровадження пріоритетних електронних послуг відповідно до переліку 20 послуг ЄС;

- 
- розробка вимог до інтеграції електронних послуг та місцевих порталів з єдиним порталом.

Електронна взаємодія:

- проведено модернізацію та розвиток системи міжвідомчого електронного документообігу. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади запущена у промислову експлуатацію;
- розроблено проект формату електронного документа відповідно до вимог ЄС;
- реалізовано пілотний проект з питань е-взаємодії державних інформаційних ресурсів;
- відновлення роботи Національного реєстру державних інформаційних ресурсів;
- запровадження єдиних вимог, протоколів та форматів е-взаємодії інформаційних систем.

Електронна ідентифікація:

- розроблено проект Концепції розвитку електронної ідентифікації;
- спільно з мобільними операторами, банками розроблено технічні вимоги до єдиної системи електронної ідентифікації;
- реалізовано пілотні проекти з використанням альтернативних схем е-ідентифікації;
- розглянуто та прийнято за основу проект Закону України «Про електронні довірчі послуги»;
- робота над запровадженням альтернативних схем електронної ідентифікації MobileID та BankID;
- робота над визначенням вимог до рівнів гарантії електронної ідентифікації.

Готується проект Концепції розвитку електронного урядування до 2020 р. (єдиний національний план), з урахуванням ключових напрямів розвитку (рис. 4):

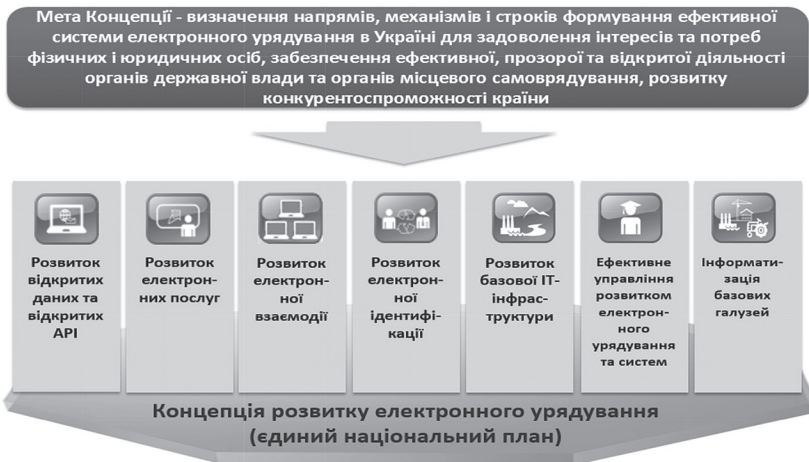


Рис. 4. Проект Концепції розвитку електронного урядування до 2020 р.

Щодо загального законодавчого забезпечення сучасних державних проєктів з розвитку електронного урядування, то запровадження електронного урядування повністю відповідає державній політиці, яка на сьогодні формалізована в таких нормативно-правових актах, як Стратегія сталого розвитку «Україна–2020»⁵⁸, Програма діяльності Кабінету Міністрів України⁵⁹; Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони⁶⁰, Закони України «Про інформацію»⁶¹, «Про доступ до публічної інформації»⁶², «Про захист персональних даних»⁶³, «Про адміністративні послуги»⁶⁴, «Про електронні документи та електронний документообіг»⁶⁵, «Про електронний цифровий підпис»⁶⁶, Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні⁶⁷, Національна програма інформатизації⁶⁸ тощо. У дорожній карті Стратегії сталого розвитку «Україна–2020»⁶⁹ важливим напрямом вектора безпеки є Програма електронного урядування.

У 2015–2016 рр. відновила свою роботу в оновленому складі Міжгалузева рада з питань електронного урядування (рис. 5).

Крім того, розвиток електронного урядування визначено одним з головних пріоритетів «Цифрового порядку денного для

Європи–2020»⁷⁰ та Європейського плану дій у сфері е-урядування на 2016–2020 роки⁷¹.

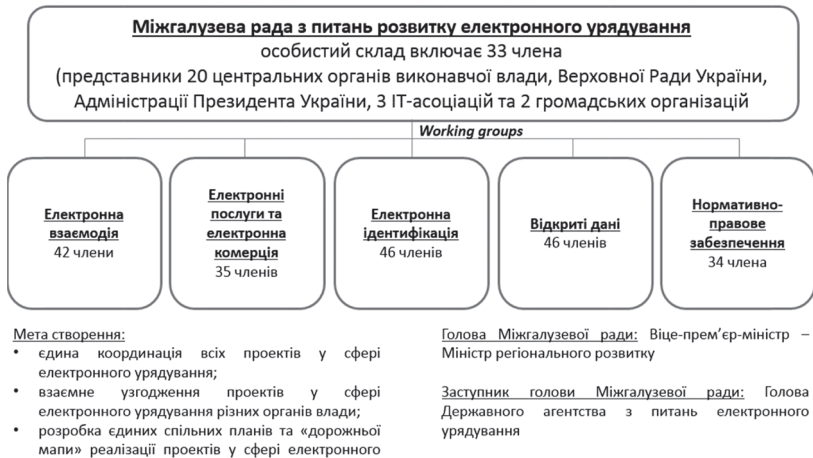


Рис. 5. Структура Міжгалузевої ради з питань е-урядування

Використання електронного урядування сприятиме ефективному розв'язанню таких проблем як:

- непрозорість, неефективність, закритість, корумпованість органів влади;
- формування механізмів децентралізації, деконцентрації, демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики;
- повернення довіри громадян до інститутів та публічних службовців.


Комплекс заходів з впровадження ІКТ передбачено також Угодою про асоціацію між Україною та Європейським Союзом⁷², зокрема щодо: управління кордонами; боротьби зі злочинністю та корупцією; у боротьбі з тероризмом; інформування про будь-які значні або важливі ризики для здоров'я населення, тварин, рослин, зокрема, контроль надзвичайних ситуацій в харчовому ланцюгу; незастосування та непідтримку будь-яких заходів, які обмежують транскордонне надання електронних комунікаційних послуг; забезпечення взаємного доступу до ринків державних закупівель на основі принципу

національного режиму на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях для державних контрактів та договорів концесії у традиційних галузях економіки, а також у комунальному господарстві; сприяння взаєморозумінню та двосторонньому співробітництву у сфері регіональної політики, створюючи канали зв'язку та активізуючи обмін інформацією між національними, регіональними та місцевими органами влади, соціально-економічними утвореннями та представниками громадянського суспільства тощо. Передбачено, що сторони сприяють поступовому наближенню до права і нормативно-правової бази ЄС у галузі регулювання інформаційного суспільства і електронних комунікацій.

На вищому рівні між ЄС та Україною підписано контракт, який передбачає на безоплатній та безповоротній основі фінансування Державного бюджету та підтримку реформ Уряду за такими напрямками: 1) реформування системи державного управління, зокрема: реформи державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, системи надання адміністративних послуг, системи управління державними фінансами, а також посилення боротьби з корупцією; 2) покращення доступу до інформації, що становить інтерес для громадськості. Передбачено, зокрема: 1) впровадження ефективної системи перевірки декларацій про активи, доходи та видатки державних службовців; застосування оперативних санкцій стримуючої дії за зазначення у деклараціях неправдивої інформації; суттєве зменшення граничного розміру видатків, що декларуються; створення окремого веб-порталу для подачі декларацій в електронній формі та їхньої публікації з відкритим доступом; 2) доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (у тому числі до інформації стосовно їхніх справжніх власників), Державного реєстру прав на нерухоме майно (у тому числі інформації щодо осіб, яким належать ці права), а також до земельних кадастрів тощо⁷³.

Висновки

1. Законодавство України, що пов'язане із впровадженням та розбудовою електронного урядування нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. Розбудову електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування всієї системи державної



влади. Це потребує модернізації у першу чергу всієї системи публічного управління, проведення ефективної адміністративної реформи. Саме ж завдання розбудови національної системи електронного урядування в Україні є масштабним, таким, яке потребує значного часу та ресурсів, оскільки значною проблемою української влади завжди була певна безсистемність, невизначеність та нерегламентованість її взаємовідносин з кінцевими споживачами державно-управлінських послуг.

2. Концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено, насамперед, у низці таких законодавчих актів як: Закони України «Про інформацію», «Про концепцію національної програми інформатизації», «Про Національну програму інформатизації», «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», Концепції розвитку електронного урядування в Україні, Стратегії розвитку інформаційного суспільства тощо.

3. Пріоритетними напрямками розвитку державних проєктів електронного урядування є:

- інтероперабельність;
- електронні послуги;
- електронна ідентифікація;
- відкриті дані.

Комплекс заходів з впровадження ІКТ передбачено також Угодою про асоціацію між Україною та Європейським Союзом.


Запитання для самоконтролю

1. Які основні нормативно-правові акти у сфері інформатизації, розвитку електронного урядування визначають концептуальні засади розвитку електронного урядування?
2. Яка головна мета закладена в Національній програмі інформатизації?

3. Які законодавчі основи політики розвитку інформаційного суспільства в Україні?
4. Що стало правовою основою розроблення та реалізації Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні?
5. Які завдання були визначені в Концепції розвитку електронного урядування в Україні?
6. На скільки етапів була розрахована реалізація Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Результати реалізації?

Рекомендована література

1. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – 22.07.2016. – № 55, С. 36, Ст. 1919.
2. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р.В. – Київ: Новий друк, 2015 р. – 54 с.
4. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27 – 28. – С. 181.
6. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V // ВВР України. – 2007. – № 12. – С. 102.
7. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14.04.2016 р. № 1099-VIII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>. – Назва з екрану.

- 
8. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 // Офіційний вісник Президента України. – № 2. – 20.01.2015. – С. 14, Ст. 154.
 9. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр від 13.06.2013. – № 105.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНА РОБОТА 1. Законодавчі основи впровадження електронного урядування в Україні

Мета заняття: ознайомлення з організаційною та правовою системами забезпечення розвитку електронного урядування в Україні; визначення тенденції їх розвитку, сильні та слабкі сторони, шляхи удосконалення.

Об'єктом аналізу є чинні державна нормативна та організаційна політика розвитку електронного урядування.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися чинною нормативно-правовою базою у сфері інформатизації, розбудови інформаційного суспільства, інформаційної політики та політики інформаційної безпеки, електронного урядування.

Завдання для виконання:

Завдання 1.

Класифікувати чинну нормативно-правову базу впровадження електронного урядування за їх правовим статусом та видом документа. Визначити найбільш вагомі для розвитку електронного урядування нормативно-правові акти:

Приклад:

Закони України	Укази Президента України	Постанови КМУ	Розпорядження КМУ	Накази ЦОВВ
1. «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»		1. Постанова КМУ «Про створення інформаційної системи «Електронний уряд»		

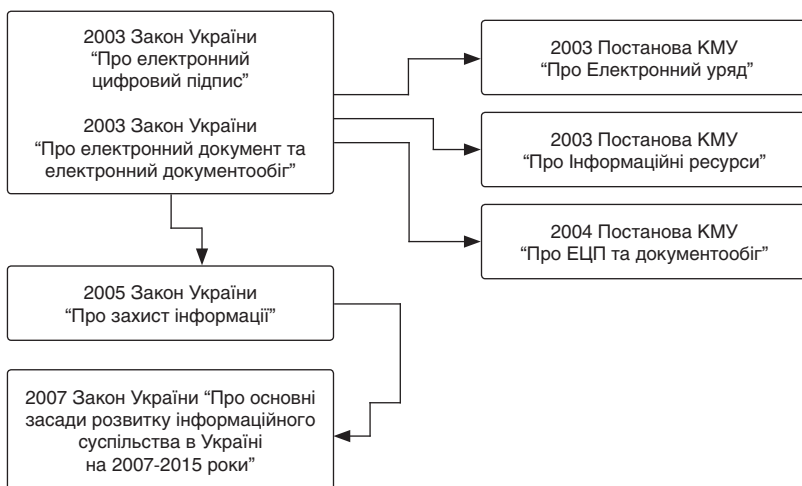


Під час виконання завдання для пошуку нормативно-правових документів можна використовувати як сайти Президента України www.prezident.gov.ua, Верховної Ради України www.rada.gov.ua та Кабінету Міністрів України www.kmu.gov.ua, так і інші інформаційно-пошукові сервіси.

Завдання 2.

Побудувати ієрархічну схему основних нормативно-правових актів з впровадження електронного урядування в Україні, пов'язавши їх з відповідними документами з питань інформатизації, розбудови інформаційного суспільства, інформаційної політики та політики інформаційної безпеки.

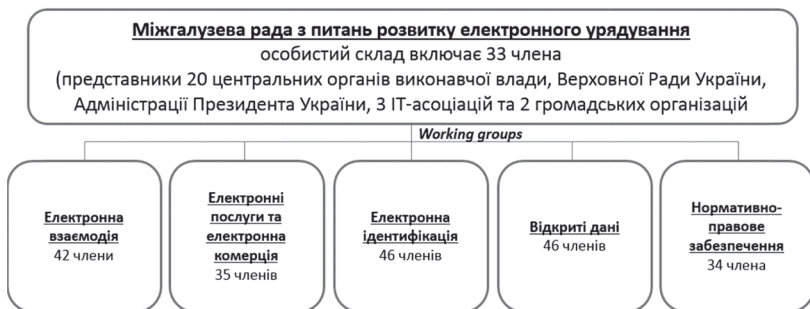
Приклад схеми:



Завдання 3.

Ознайомтесь із завданнями, функціями та повноваженнями основних суб'єктів системи організаційного забезпечення електронного урядування, визначених відповідними нормативно-правовими актами України та побудуйте схему напрямків розвитку державних проєктів електронного урядування в Україні.

Приклад схеми:



Мета створення:

- єдина координація всіх проектів у сфері електронного урядування;
- взаємне узгодження проектів у сфері електронного урядування різних органів влади;
- розробка єдиних спільних планів та «дорожньої мапи» реалізації проектів у сфері електронного

Голова Міжгалузевої ради: Віце-прем'єр-міністр – Міністр регіонального розвитку

Заступник голови Міжгалузевої ради: Голова Державного агентства з питань електронного урядування

Визначте кращі впроваджені практики та запропонуйте шляхи вдосконалення державних проектів електронного урядування за напрямками:

1. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Переведення адміністративних послуг в електронний вигляд.
2. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади. Міжвідомчий електронний документообіг.
3. Відкриті дані. Портал відкритих даних.
4. Електронні закупівлі – система Prozorro.
5. Стандарти інтероперабельності. Електронна взаємодія державних інформаційних систем.
6. Інфраструктура електронної ідентифікації: ЕЦП та альтернативні механізми електронної ідентифікації (BankID, MobilID).

Оформити результати виконання завдання 3 у вигляді презентації.

Рекомендовані джерела для виконання завдань практичного заняття:

1. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – 22.07.2016. – № 55. – С. 36, Ст. 1919.
2. 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. – Київ, 2012. – 264 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р.В. – Київ: Новий друк, 2015 р. – 54 с.
4. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>. – Назва з екрану.
6. Про затвердження положення «Про Державне агентство з питань електронного урядування України» від 1 жовтня 2014 р. № 492. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>. – Назва з екрану.
7. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27 – 28. – С. 181.
8. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V // ВВР України. – 2007. – № 12. – С. 102.
9. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 // Офіційний вісник Президента України. – № 2. – 20.01.2015. – С. 14, Ст. 154.
10. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від

13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 05.01.2011. – №1.

11. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 13.06.2013. – № 105.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 2. Електронне урядування: теоретичні та правові основи

Мета заняття: розкрити теоретичні та правові аспекти впливу ІКТ на розвиток електронного урядування.

Об'єктом аналізу є процеси впливу ІКТ на електронне урядування.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися чинною нормативно-правовою базою інформатизації, розбудови інформаційного суспільства, інформаційної політики та політики інформаційної безпеки, електронного урядування.

Завдання для виконання:

Завдання 1.

Проаналізувати Рекомендації Рес (2004) 15 Комітету міністрів Ради Європи «Про електронне урядування» та порівняти з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, напрямом електронного урядування в Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки. Систематизувати основні визначення поняття «електронний уряд» та «електронне урядування» в цих документах.

Проаналізувати основні очікування та наслідки (як позитивні, так і негативні) від впровадження електронного урядування – заповнити таблиці та зробити загальні висновки:

Таблиця – очікування

	Соціальна сфера	Політична сфера	Технологічна сфера	Економічна сфера
Очікування				

Таблиця – наслідки

	Соціальна сфера	Політична сфера	Технологічна сфера	Економічна сфера
Наслідки				

Оформити результати виконання завдання 1 у вигляді презентації.

Завдання 2.

Класифікувати основні сектори взаємодії в електронному уряді. Дати визначення та охарактеризувати особливості взаємодії в цих секторах.

Проаналізуйте на сайті обраного Вами центрального органу виконавчої влади приклади сервісів з сектору G2C (уряд-громадянам).

Оформити результати виконання завдання 2 у вигляді презентації.

Завдання 3.

На інтерактивному офіційному веб-ресурсі United Nations Public Administration Country Studies (<https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>) проаналізувати результати комплексного індексу розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey 2016. E-Government In Support Of Sustainable Development».

Проаналізувати динаміку готовності України до електронного урядування згідно різних рейтингів ООН «E-Government Survey» за 2003–2016 роки.

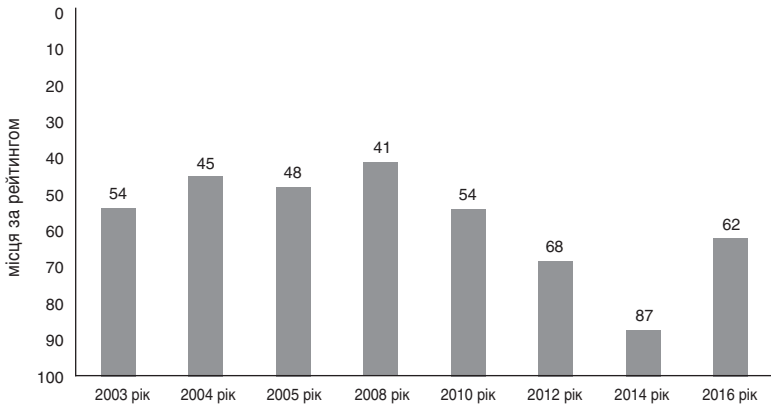



Рисунок. Динаміка готовності України до електронного урядування згідно різних рейтингів ООН «E-Government Survey» за 2003-2016 роки

Рекомендовані джерела для виконання завдань практичного заняття:

1. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – 22.07.2016. – № 55. – С. 36, Ст. 1919.
2. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р.В. – Київ: Новий друк, 2015 р. – 54 с.
4. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>. – Назва з екрану.
6. Про затвердження положення «Про Державне агентство з питань електронного урядування України» від 1 жовтня 2014 р. № 492. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>. – Назва з екрану.
7. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27 – 28. – С. 181.
8. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V // ВВР України. – 2007. – № 12. – С. 102.
9. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 // Офіційний вісник Президента України. – № 2. – 20.01.2015. – С. 14, Ст. 154.
10. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування



в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 05.01.2011. – № 1.

11. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 13.06.2013. – № 105.
12. Recommendation Rec (2004)15 of the Committee of Ministers on electronic governance – Access mode: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805db3b2. – Title from screen.
13. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. – Title from the screen.

ГЛОСАРІЙ

Електронне урядування (е-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.

Електронний уряд – модель державного управління, що заснована на використанні сучасних ІКТ з метою підвищення ефективності та прозорості органів влади, встановлення ефективного громадського контролю над нею.

Інформаційне суспільство – концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, у якій головними продуктами виробництва є інформація та знання.


Інформатизація – це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційно-комунікаційні технології – сукупність уніфікованих технологій, що інтегруються з телекомунікаціями (телефонні лінії та бездротові з'єднання), комп'ютерами, програмним забезпеченням, накопичувальними та аудіовізуальними системами, які дозволяють користувачам створювати, одержувати доступ, зберігати, передавати та змінювати інформацію.

Публічне адміністрування – різновид організаційно-розпорядчої діяльності, спрямованої на підготовку та реалізацію державно-управлінських рішень, здійснення адміністративних процедур, надання адміністративних послуг населенню.

Публічне управління – це один із видів діяльності держави, сутністю якого є здійснення управлінського організуючого впливу шляхом використання повноважень державної влади та місцевого





самоврядування з метою динамічного розвитку держави, її окремих територій і громад, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах суспільного життя, створення умов для реалізації громадянами їх прав і свобод.

4-02

Частина 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ:
ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архивное: про термин «электронное правительство» – подборка определений. – Режим доступа: <http://www.gridnev.info/?p=64#more-64>. – Загл. с экрана.
2. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество / Д.Белл. – М.: Наука, 1999. – 221 с.
3. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – 22.07.2016. – № 55. – С. 36, Ст. 1919.
4. Електронна взаємодія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/Ozlvar>. – Назва з екрану.
5. Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти): метод. посіб. / [за заг. ред. І.С. Куспляка]. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 54 с.
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияев І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
7. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015 р. – 54 с.
8. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
9. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
10. Крюков О.І. Інформаційна безпека держави в умовах глобалізації / О. І. Крюков // Державне будівництво [Електронне вид.]. – 2007.– № 2. – Режим доступу до журн.: <http://www.kbuara.kharkov.ua>. – Назва з екрану.



11. Машкаров Ю.Г. Електронне врядування. Опорний конспект лекцій і методичні вказівки до проведення практичних та самостійних занять слухачів МПА / Ю.Г. Машкаров, О.В. Орлов. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. – 131 с.
12. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI // Відомості Верховної Ради. – 2013. – № 32. – Ст. 409.
13. Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних: Закон України від 09 квітня 2015 р. № 319-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 25. – Ст. 192.
14. Про внесення змін до плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України №1072-р від 25.12.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 05.02.2014. – № 22.
15. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. №2939-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 32. – Ст. 314.
16. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – С. 276.
17. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 27. – С. 275.
18. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19>. – Назва з екрану.
19. Про ефективність використання коштів на Національну програму інформатизації // Звіт про результати роботи органів Державної фінансової інспекції за 2011 рік. – Режим доступу: <http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/84462>. – Назва з екрану.
20. Про затвердження плану заходів (дорожня карта) розвитку відкритих даних на 2016 рік: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 4 лютого 2016 р. № 19. – Режим

- доступу: <http://dhrp.org.ua/uk/publikatsii/1076-20160304-ua-publication>. – Назва з екрану.
21. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>. – Назва з екрану.
 22. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 1014-р від 26.09.2011 р. // Урядовий кур'єр. – 28.10.2011. – № 200.
 23. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF>. – Назва з екрану.
 24. Про затвердження Положення про порядок відбору завдань (проектів) Національної програми інформатизації на конкурсних засадах: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.04.2007 р. № 325. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0485-07>. – Назва з екрану.
 25. Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації: постанова Кабінету Міністрів України від 31.08.1998 № 1352. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1352-98-%D0%BF>. – Назва з екрану.
 26. Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.2016 р. №561. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249265385>. – Назва з екрану.
 27. Про затвердження Порядку проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів): Постанова Кабінету Міністрів України від 25 липня


- 2002 р. № 1048. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1048-2002-%D0%BF>. – Назва з екрану.
28. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>. – Назва з екрану.
29. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>. – Назва з екрану.
30. Про керівника Національної програми інформатизації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2015 р. № 550-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/550-2015-%D1%80>. – Назва з екрану.
31. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 75/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27 – 28. – С. 182.
32. Про Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава»: Указ Президента України від 12 березня 2013 р. № 128/2013 // Офіційний вісник Президента України. – 14.03.2013. – № 7, Спеціальний випуск. – С. 3, Ст. 249.
33. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27 – 28. – С. 181.
34. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V // Відомості Верховної Ради України. – 2007. – № 12. – С. 102.
35. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: Указ Президента України від 20 жовтня 2005 р. № 1497/2005 // Урядовий кур'єр. – 2005. – № 207.
36. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14.04.2016 р. № 1099-VIII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>. – Назва з екрану.
37. Про публічні закупівлі: Закон України 25 грудня 2015 року

- № 922-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/922-19/page>. – Назва з екрану.
38. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>. – Назва з екрану.
 39. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015 // Офіційний вісник Президента України. – № 2. – 20.01.2015. – С. 14, Ст. 154.
 40. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 05.01.2011. – № 1.
 41. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 13.06.2013. – № 105.
 42. Програма економічних реформ на 2010 – 2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада» [Електронний ресурс]: – Режим доступу: http://www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_1.pdf. – Назва з екрану.
 43. Семенченко А.І. Електронне врядування як ефективний засіб у боротьбі з проявами корупції: навч.-метод. матеріали / А.І. Семенченко, А.В. Журавльов. – К.: НАДУ, 2011. – 72 с.
 44. Серенок А.О. С2G («громадяни – уряд») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 427–428.
 45. Серенок А.О. Сервісна електронна взаємодія в системі електронного уряду / А.О. Серенок // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – № 1 (37). – С. 153–161.
 46. Серенок А.О. G2E («уряд – державні службовці») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми



- та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 429.
47. Серенок А.О. G2C («уряд – громадяни») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 428.
 48. Серенок А.О. G2B («уряд – бізнес») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 428.
 49. Серенок А.О. G2G («уряд – уряд») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 429.
 50. Серенок А.О. G4C («уряд для громадян») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). – Львів: Новий Світ – 2000, 2015. – С. 429 – 430.
 51. Тоффлер Э. Мои мысли о природе власти / Э. Тоффлер. – М.: Знание, 1992. – 321 с.
 52. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631. – Назва з екрану.
 53. Google отстаивает право на сканирование книг. – Режим доступа: http://www.bbc.co.uk/russian/international/2009/09/090904_google_books_deal.shtml. – Загл. с экрана.
 54. Digital agenda for Europe. – Access mode: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>. – Title from the screen.
 55. EU eGovernment Action Plan 2016-2020. Accelerating the digital transformation of government. – Access mode: <http://www.kowi.de/Portaldata/2/Resources/fp/2016-EU-eGovernment-Action-Plan-2016-2020.pdf>. – Title from the screen.
 56. Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers on electronic governance. – Access mode: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805db3b2. – Title from the screen.
 57. Serenok A. Open Data Readiness Assessment Ukraine /





Serenok A., Ditrich D. // UN Istanbul Regional Hub, United Nations Development Programme, 2016. – 86 p. – Access mode: <http://dhrp.org.ua/en/blog-publications/1070-20160227-en-publication>. – Title from the screen.

58. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. – Title from the screen.
59. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want. – Access mode: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf. – Title from the screen.

ПРИМІТКИ


- 1 Google отстаивает право на сканирование книг.
URL : http://www.bbc.co.uk/russian/international/2009/09/090904_google_books_deal.shtml.
- 2 Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти). Вінниця, 2014. С. 4.
- 3 Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Москва, 1999. 221 с.
- 4 Тoffлер Э. Мои мысли о природе власти. Москва, 1992. 321 с.
- 5 Архивное: про термин «электронное правительство» – подборка определений.
URL : <http://www.gridnev.info/?p=64#more-64>.
- 6 Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers on electronic governance.
URL : https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805db3b2.
- 7 Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р № 2250-р. Урядовий кур'єр. 05.01.2011. № 1.
- 8 Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 474-р. Офіційний вісник України. 22.07.2016. № 55. С. 36. Ст. 1919.
- 9 Серенок А.О. Сервісна електронна взаємодія в системі електронного уряду. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Харків, 2010. № 1(37). С. 153 – 161.
- 10 Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія]. Харків, 2010. С. 31.
- 11 Там само, С. 30.
- 12 Там само.
- 13 Серенок А.О. G2B («уряд – бізнес»). Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 428.
- 14 Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти). Вінниця, 2014. С. 6.
- 15 Серенок А.О. G2G («уряд – уряд»). Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 429.
- 16 Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти) Вінниця, 2014. С. 6.
- 17 Серенок А. О. G2C («уряд – громадяни»). Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 428.
- 18 Електронне урядування як новий вимір ефективності державної влади (Регіональні аспекти). Вінниця, 2014. С. 6–7.
- 19 Серенок А. О. G2E («уряд – державні службовці»). Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 429.
- 20 Там само. С. 427-428.
- 21 Серенок А. О. G4C («уряд для громадян»). Новітня політична лексика (неологізми, okazіоналізми та інші новотвори). Львів, 2015. С. 429–430.
- 22 United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. URL : <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
- 23 United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want. URL :



https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.

- 24 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. 264 с.
- 25 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. Київ, 2015. С. 8.
- 26 Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р № 2250-р. Урядовий кур'єр. 05.01.2011. №1.
- 27 Програма економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада». URL: http://www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_1.pdf.
- 28 Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020». Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. Офіційний вісник Президента України. № 2.20.01.2015. С. 14. Ст. 154.
- 29 Деякі питання реформування державного управління України. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 474-р. Офіційний вісник України. 22.07.2016. № 55. С. 36. Ст. 1919.
- 30 Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020». Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. Офіційний вісник Президента України. № 2.20.01.2015. С. 14. Ст. 154.
- 31 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А. І. Семенченка. Київ, 2012. С.149.
- 32 Про Національну програму інформатизації. Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27 – 28. С. 181.
- 33 Про Концепцію Національної програми інформатизації. Закон України від 4 лютого 1998 р. №75/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27 – 28. С. 182.
- 34 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. С.149.
- 35 Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №75/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27 – 28. С. 182.
- 36 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. С.150.
- 37 Про керівника Національної програми інформатизації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2015 р. № 550-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/550-2015-%D1%80>.
- 38 Про ефективність використання коштів на Національну програму інформатизації // Звіт про результати роботи органів Державної фінансової інспекції за 2011 рік. URL: <http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/84462>.
- 39 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. С.150.
- 40 Там само, С.151.
- 41 Там само.
- 42 Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні : постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>.
- 43 Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: Указ Президента України від 20.10.2005 р. № 1497/2005. Урядовий кур'єр. 2005. № 207.
- 44 Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія]. – Харків, 2010. С. 85.

- 45 Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V. ВВР України. 2007. № 12. С. 102.
- 46 Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>.
- 47 Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]. Харків, 2010. С. 85.
- 48 Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V. ВВР України. 2007. №12. С. 102.
- 49 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. Урядовий кур'єр. 13.06.2013. № 105.
- 50 Про електронну комерцію: закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.
- 51 Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку: постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.2016 р. № 561. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249265385>.
- 52 Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF>.
- 53 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. Київ, 2015. 54 с.
- 54 Там само, С. 8.
- 55 Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних: Закон України від 09 квітня 2015 р. №319-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 25. Ст. 192.
- 56 Serenok A., Ditrich D. Open Data Readiness Assessment Ukraine. UN Istanbul Regional Hub, United Nations Development Programme, 2016. 86 p. URL: <http://dhrp.org.ua/en/blog-publications/1070-20160227-en-publication>.
- 57 Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: постанова Кабінету Міністрів від 21.10.2015 р. № 835. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF>.
- 58 Про затвердження плану заходів (дорожня карта) розвитку відкритих даних на 2016 рік: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 04.02.2016 р. № 19. URL: <http://dhrp.org.ua/uk/publikatsii/1076-20160304-ua-publication>.
- 59 Про Стратегію сталого розвитку «Україна - 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. Офіційний вісник Президента України. № 2. 20.01.2015. С. 14. Ст. 154.
- 60 Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14.04.2016 р. № 1099-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>.
- 61 Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.
- 62 Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
- 63 Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. №2939-VI. ВВР України. 2012. № 32. Ст. 314.

- 
- 64 Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI.
URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.
 - 65 Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI.
Відомості Верховної Ради, 2013. № 32. Ст. 409.
 - 66 Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV. ВВР України. 2003. № 27. С. 275.
 - 67 Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV.
ВВР України. 2003. № 36. С. 276.
 - 68 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні:
Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. Урядовий кур'єр.
13.06.2013 р. № 105.
 - 69 Про Національну програму інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 р.
№74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
 - 70 Про Стратегію сталого розвитку «Україна- 2020»: Указ Президента України від
12.01.2015 р. № 5/2015. Офіційний вісник Президента України. № 2. 20.01.2015. С. 14.
Ст. 154.
 - 71 Digital agenda for Europe. URL: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>.
 - 72 EU eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of government. URL: <http://www.kowi.de/Portaldata/2/Resources/fp/2016-EU-eGovernment-Action-Plan-2016-2020.pdf>.
 - 73 Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.
 - 74 Електронна взаємодія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). URL: <https://goo.gl/Ozlvar>.

Навчальне видання

Андрій Іванович Семенченко

Артем Олексійович Серенок

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ

Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 2

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 3,0.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

частина

3



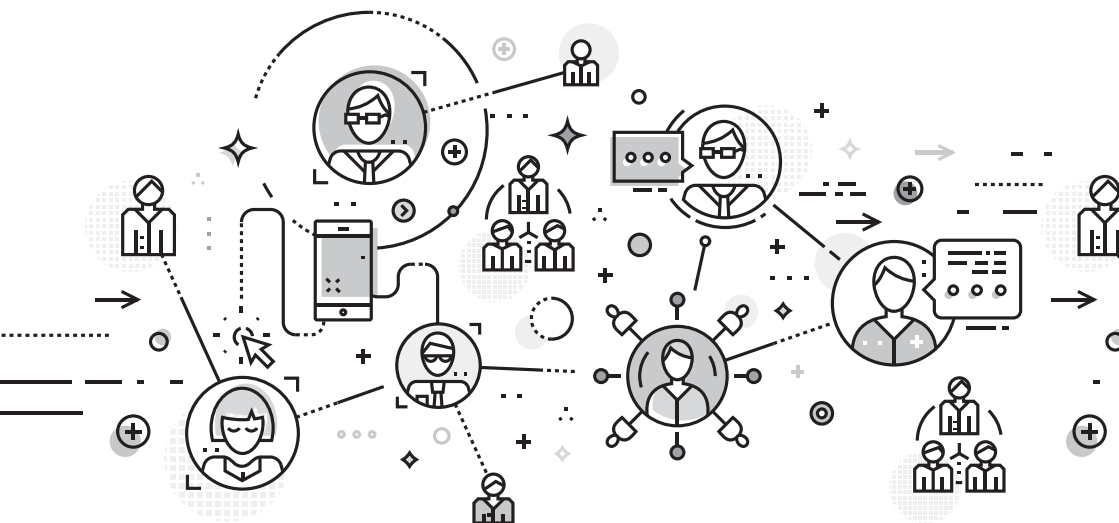
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

частина

3



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 3: Електронна демократія: основи та стратегії реалізації / [Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, І.Б. Жилияєв]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 84 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Уміщено навчальні матеріали для викладання модуля «Електронна демократія: основи та стратегії реалізації» та самостійної роботи тих, хто навчається. У посібнику розкриваються теоретичні аспекти електронної демократії. Розглядаються мета, цілі, основні завдання, моделі та еволюція електронної демократії, основні напрями розвитку та форми впровадження електронної демократії. Наведені приклади застосування технологій електронної демократії у зарубіжній та вітчизняній практиці.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій та бізнесу, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Н. В. Грицяк, А.І. Семенченко, І. Б. Жилияєв, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ	7
1.1. Е-демократія як механізм політичної взаємодії	7
1.2. Методика електронного залучення	13
1.3. Електронна демократія: сутність, мета, основні завдання, категорійно-понятійний апарат	20
1.4. Цілі е-демократії	26
1.5. Сектори та інструменти електронної демократії	29
Висновки	37
Запитання для самоконтролю	38
Рекомендована література	39
2. ДОСВІД, СТРАТЕГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ	38
2.1. Досвід використання інструментів е-демократії в країнах ЄС	38
2.2. Електронний парламент: поняття, сутність і мотиви впровадження	42
2.3. Електронне правосуддя	55
2.4. Інструменти електронної демократії в Україні: стан та тенденції розвитку	61
Висновки	69
Запитання для самоконтролю	70
Рекомендована література	70
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ	72
ГЛОСАРІЙ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76
ПРИМІТКИ	79



ВСТУП

Актуальність вивчення проблематики електронної демократії (е-демократії) в системі підготовки державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування обумовлена, насамперед, внутрішніми потребами та зовнішніми викликами. По-перше, стрімкий розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), їх широке запровадження не тільки в економіці, а й у суспільно-політичному житті, різко змінюють як структуру, так і сутність публічних комунікацій. У політичній практиці зазначена епоха отримала назву «інформаційної», а суспільство – «інформаційного». По-друге, достатньо широко елементи е-демократії запроваджуються не тільки у розвинених країнах – ця сфера визначена пріоритетною авторитетними міжнародними організаціями. Так, проект Кодексу етики ЮНЕСКО (2011 р.) для інформаційного суспільства формулює один з етичних принципів: «Держави-члени повинні підтримувати використання Інтернету та інших ІКТ для підвищення ефективності демократії та демократичних інститутів, надаючи громадськості можливості для корисних публічних дискусій та участі в демократичному процесі та сприяючи забезпеченню прозорості, підзвітності, сприйнятливості, ангажованості, інклюзивності, доступності, участі, взаємодоповнюваності та соціальної згуртованості»¹.

Мета заняття: ознайомити слухачів з міжнародно-правовими стандартами, спрямованими на розбудову системи е-демократії та забезпечення одного з основних прав людини – доступу до інформації та комунікацій, подолання факторів, які призводять до «цифрової нерівності».

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

- ознайомити тих, хто навчається, з сутністю, метою, основними завданнями, цілями, категорійно-понятійним апаратом е-демократії;
- познайомити з досвідом використання інструментів е-демократії в країнах ЄС;
- розглянути практику розбудови в Україні е-парламенту в контексті світових тенденцій е-парламентаризму;



- розкрити сутність цифрової нерівності та шляхи її подолання.

У результаті вивчення модуля той, хто навчається, має набути таких компетентностей:

знати:


- теоретичні основи розвитку електронної демократії;
- нормативно-правові, технологічні та організаційні засади електронної демократії;
- організаційно-правові засади запровадження електронної демократії в Україні;
- основні моделі і принципи функціонування електронної демократії в Україні та світі;
- принципи електронної демократії, сучасні технології, інструменти та основні етапи створення та впровадження систем електронної взаємодії влади та громадськості;
- основні підходи е-залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень;

уміти:

- використовувати інструменти е-залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень;
- організувати співробітництво з територіальними громадами, інституціями громадянського суспільства та громадянами, використовуючи технології та інструменти електронної демократії;
- оцінювати рівень готовності органу влади до роботи в умовах електронної демократії.

Питання, що розглядаються у межах цього модуля також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії», «Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади», «Доступ до публічної інформації» та ін.

Опановуючи матеріали цієї частини, необхідно поєднувати теоретичний матеріал з прикладами практичного його застосування, акцентувати увагу на особливостях стану готовності публічних службовців та громадян певного регіону до використання інструментів



е-демократії. З цією метою варто використовувати у процесі навчання інтерактивні форми.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» після вивчення модуля радимо самостійно ознайомитися з рекомендованою науковою літературою та міжнародними документами у цій сфері.

1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ


1.1. Е-демократія як механізм політичної взаємодії

З часів античної Греції демократію гарантує лише найширша участь громадян, але професіоналізація державного управління звужує поле для такої участі. Прийняття важливих управлінських рішень одноосібно чи навіть колегіально політиками та посадовцями послаблює інтерес громадян до публічної політики, а зниження громадянської активності дозволяє посадовцям розширювати поле своїх повноважень та створює умови для зловживання владою. Таким чином, демократія без життєвого простору для її здійснення стає суто символічною, замість того, щоб бути демократією участі.

У символічно демократичному світі основна взаємодія між громадянином і владою здійснюється в обмеженому та офіційно врегульованому просторі виборчої кабінки, де перші користуються своєю владою протягом кількох секунд. Проте відразу після цього влада, легітимізована виборами, починає діяти через посередників і залишає громадян тільки спостерігачами. Громадяни, що відокремлюються від процесу вироблення політики і лише зрідка голосують за лідерів, мають такий слабкий зв'язок з демократією, що сам політичний процес стає здебільшого адміністративно-управлінським².

Професор Оксфордського університету Стівен Коулмен зауважує: «Розмитість демократичного простору збігається з атрофією громадянської культури. Сьогодні більше людей, ніж будь-коли, можуть голосувати, але найменше, ніж будь-коли за всю історію цього універсального права, ним користуються. Віра людей у парламенти та інші інститути представницької демократії знижується. Засоби масової інформації намагаються донести сюжети та образи демократичного представництва до людей, але факти свідчать, що більшість громадян замість того, щоб дивитися по телевізору про політику, надають перевагу чомусь іншому або взагалі нічому. У США 53,8% новин на місцевих телеканалах присвячені злочинам, стихійним лихам або війнам, і тільки 0,7% стосуються громадського





життя. Середньостатистична американська дитина бачить 200 тисяч актів насильства та 16 тисяч убивств (на телебаченні) ще до досягнення 18 років»³. У цьому контексті окреслена проблема є надзвичайно актуальною і для України.

Проблеми демократії та залучення громадськості до вироблення політики засобами інформаційно-комунікаційних технологій досліджували Ч. Армстронг, Ю. Гарлан, С. Коулман, Д. Латроп, Д. Робінсон, Л. Рума, Е. Фелтен, С. Шахт, Д. Шулер та ін. Проте, перші спроби вивести політику в режим онлайн були зроблені інженерами-ентузіастами на замовлення органів влади з метою винайти альтернативу застарілій рутинній практиці. Такі експериментальні проекти, як «Е-політика» у Мінесоті (1994) та «Онлайнова демократія для громадян» у Великобританії (1996) були першими у справі розбудови соціальних мереж та створення дискусійних форумів. Деякі місцеві органи влади Скандинавських країн, Канади та Великобританії пропагували і підтримували проекти е-демократії, але більшість з них не мали законодавчого унормування та ресурсного забезпечення. Загалом, у кінці ХХ ст. демократичний та цифровий порядок денний розвивалися кожен окремо.

На початку ХХІ ст. склалися сприятливі умови для синергетичного поєднання цифрового та демократичного сценаріїв суспільного розвитку. Демократія до цього періоду була продуктом свого часу, коли ефективне представництво було обмежене відокремленістю у часі та просторі. У наш час ці бар'єри долаються завдяки комунікаційним технологіям, які є асинхронними та глобальними, тому демократія може розвиватися лише за умови, якщо демократичні інституції стануть більш сприйнятливими, доступними, підзвітними та укоріненими в інформаційному просторі. Йдеться про е-демократію не як про інформатизацію адміністративних процедур, а як про силу, здатну оживити та оновити демократичний політичний процес, як про єдиний спосіб створення простору довіри та політичної взаємодії.

Джей Блумлер і Стівен Коулман стверджували, що «Інтернет має «вразливий потенціал» для забезпечення демократичного простору, який є відкритим для всіх і з'єднаний зі справжніми демократичними інститутами. Простір для дискурсу та обговорення слід створити, фінансувати, пропагувати та регулювати. Утримання громадських спільнот у кібер-просторі повинно перетворитися на публічну (державну) послугу, на зразок організації чесних і справедливих виборів,

утримання бібліотек чи суспільного телерадіомовлення. Простір довіри не виникне спонтанно і без зусиль»⁴.


Чарлз Армстронг обстоює думку про те, що «Інтернет змінює один фундаментальний аспект демократичних систем, що існував протягом 7 тисяч років. Ця зміна може ознаменувати початок періоду демократичних інновацій, масштаби якого будуть зіставними з античною Грецією. Ця зміна приведе до формування демократичних систем, які відзначатимуться більшою динамічністю, меншою централізованістю і вищою відповідальністю, ніж ті, які ми знаємо сьогодні; ці системи передбачатимуть можливість для людей брати участь у їхньому функціонуванні такою малою або такою великою мірою, як вони того бажають; представництво в таких системах ґрунтуватиметься на мережах особистої довіри, а не на абстрактному зв'язку з партією. Це – зростаюча демократія»⁵.

Ключове значення для громадського онлайн простору матиме забезпечення придатних інструментів для консультацій і прийняття рішень. До списку інструментів мають увійти: онлайн бібліотеки, архіви та інформаційні дайджести; послуги посередництва; допомога у захисті прав; новинні групи і веб-кімнати для експертних обговорень; а також механізми для підбиття підсумків за результатами дискусій⁶.

В епоху адміністративної модернізації інструменти е-демократії повинні бути органічно вбудовані в структуру та культуру урядування. Уряд та народні обранці повинні визнати, що демократична інтерактивність передбачає двосторонній потік енергії. Без цього громадськість вважатиме е-демократичні ініціативи фальшивкою та намагатиметься заснувати свої власні контр-урядові комунікації.

Політики повинні відмовитися від хибної ілюзії, що е-демократія просто покликана зробити їх більш прозорими та відкритими для громадськості. Безумовно, прозорість є ключовою ознакою демократії (а Інтернет покликаний відігравати основну роль у тих політичних культурах, де панують утаємниченість, корупція та приховування фактів та інформації), але е-демократія повинна бути чимось більшим, ніж стеження крадькома за владними структурами в онлайн режимі. ...Інтернет – це значно більше, ніж телебачення для невеликої аудиторії. Ігнорувати двосторонній напрям цифрових комунікацій означає взагалі втратити їхній сенс⁷.

Сара Шахт (США) зазначає: «Я мрію про день, коли



персоналізована законодавча інформація в Інтернеті дасть людям змогу брати участь у законодавчому процесі і при цьому не забувати про сім'ю. Я хочу, щоб виборні законодавці знову спілкувалися з виборцями. ...Я прагну рівності доступу до інформації, щоб незалежно від того, де ви знаходитесь – у Палаті представників чи у маленькому містечку, – ви мали під рукою одну й ту саму інформацію, в один і той самий момент. Сподіваюся, що замість намагань спіймати посадовців на гарячому і надій на світло публічності як панацею [від корупції – *авт.*], малі групи зацікавлених громадян вичищать, перебудують і зміцнять наше законодавство і суспільство»⁸.

Поки удосконалювалося законодавство, щоб забезпечити більшу інформаційну свободу, зростала й технічна спроможність приватизувати та фільтрувати інформацію. Для того щоб в умовах демократії висловити свою думку, громадяни повинні мати доступ до якомога більших джерел інформації, не обмежуючи себе відредагованими повідомленнями або заголовками про обрані політиками рішення. Людям потрібен доступ до ресурсів, які давали б їм змогу самим робити певні висновки. «Коли уряд публікує якісь дані в Інтернеті, хтось обов'язково зробить з їх допомогою щось новаторське і корисне», – вважають Д. Робінсон та ін⁹. Таким чином, першим завданням електронної демократії у країнах, що стали на шлях демократизації, має бути посилення інформаційної прозорості.


Окремої уваги потребує питання, якими шляхами різні суспільні групи (громадяни з обмеженими можливостями, літні люди, а також ті, хто почувається невпевнено, маючи справу з інформаційними технологіями, частіше це – жінки) заявляють про себе в онлайн режимі. Щоб покращити зв'язок з політиками та урядовцями, вони повинні отримати допомогу та підтримку. Немає сенсу використовувати новітні канали комунікації для того, щоб почути голоси тих, хто традиційно бере участь у процесі консультацій. Головна мета е-демократії – це створення можливостей бути почутим для тих, хто зазвичай не бере участі у процесах творення політики.

Демократія завжди має корені, пов'язані з культурною ідентичністю. Проте більшість онлайн подій позбавлена такої характеристики. Часто панує думка, що світ кібер-простору одномовний і монокультурний. І все ж кібер-простір є квінтесенцією глобалізованого суспільства, він досконало підходить для транснаціональних та міжкультурних дискусій, проведення яких було неможливим у минулому. Інтернет можна пристосувати для

підтримки і розвитку такої форми **комунікативної субсидіарності**, коли громадські обговорення відбуваються на належному рівні, залежно від обставин. Так стає можливим проведення дискусій на місцевому, регіональному, національному, континентальному або глобальному рівнях. Геопросторові інформаційні системи можуть допомогти з класифікацією джерел надходження інформації та походження учасників обговорень, з тим, щоб була можливість відслідковувати, що саме говорять, або не говорять, конкретні демографічні групи. Крім того, аналогічно з територіальними ознаками, певні групи можна пов'язати на основі спільних інтересів або схожої діяльності. Тобто, кібер-простір має відображати карту світу в її сучасному вигляді, заповнюючи безодні та згладжуючи провалля економічної та культурної нерівності. У кібер-просторі може відбуватися по-справжньому глобальна дискусія. Ті, хто роками страждали від примусового мовчання, повинні бути запрошені до глобального діалогу як рівні; ті, хто вирости самовпевненими і зосередженими на собі, мусять навчитися слухати інших. Це – не рецепт миру та світової гармонії, але принаймні це визнання того, що повномасштабна демократія означає запрошення до участі планети в цілому, а не лише її окремих маленьких островів¹⁰.

Пол Мартін, колишній міністр фінансів Канади, сказав: «Уряд повинен використовувати нові технології, наприклад, Інтернет, для того, щоб наділяти громадян більшими можливостями критично вивчати і впливати на рішення і дії влади»¹¹. Робін Кук, колишній лідер Палати громад Великобританії, заявив про свою відданість е-демократії, наголосивши: «Ми не повинні миритися з такою парадоксальною ситуацією, яка дає нам більше можливостей, ніж будь-коли, висловлюватися, залишаючи у громадськості ще більше, ніж раніше, відчуття, що їхню думку не чують. Нові технології здатні зміцнити нашу демократію, даючи нам більші можливості, ніж будь-коли раніше, для забезпечення більшої прозорості та більш відповідальних стосунків між владою та виборцями»¹². Дуглас Шулер наголошує: «Настав час для поступового розмивання кордонів між інституціолізованими органами й іншими групами людей по всьому світу: ті, хто сьогодні здійснює владу, мають бути готовими взяти на себе більшу відповідальність у державному управлінні, таким чином повніше реалізуючи свій громадянський потенціал»¹³.

Як бачимо, сьогодні політики та урядовці усвідомлюють, що безпосередній зв'язок з громадянами покращує процеси вироблення



політики та законотворення завдяки використанню колективного суспільного досвіду, знань і вмінь. Це сприяє формуванню нового типу стосунків між політиками та громадянами, стосунків, коли політики слухають, вчаться та діляться своїми ідеями, використовують і узагальнюють почуте, та в результаті отримують винагороду – посилення громадської довіри до демократичних інститутів і легітимності влади.

Розробка та реалізація органами державної влади та особливо органами місцевого самоврядування політики е-демократії має сенс лише за умови, коли ці органи передбачатимуть, що така політика потребує використання Інтернету та інших цифрових технологій з метою розвитку та посилення демократичної практики. Якщо ж е-демократія буде лише символічною політикою, що розробляється владою з метою доведення своєї прихильності до інформаційних технологій та надання громадськості можливості просто щось сказати з політично неважливих питань, то така політика тільки дискредитуватиме демократію та можливості інформаційних технологій.

Метою державної політики е-демократії має бути забезпечення багатовекторних інтерактивних потоків комунікації, покликаних поєднувати громадян, обраних ними депутатів усіх рівнів та виконавчу гілку влади. Ця політика має вирішувати такі завдання:

- постійно створювати нові публічні простори для політичної взаємодії та обговорення, насамперед – онлайн середовище, яке має значні переваги для сприяння ефективному спілкуванню влади та громадян, публічним дискусіям та обговоренням;
- зробити взаємодію між громадянами, парламентарями та урядом змістовною;
- створити механізми, які надавали б можливість представникам представницьких та виконавчих органів влади вчитися та оволодівати інструментами е-демократії;
- забезпечити наявність достатньої якісної онлайн інформації. Така інформація повинна бути доступною, чіткою та зрозумілою, але не надмірно великою за обсягом та складною за змістом;
- докладати якомога більше зусиль для залучення якнайширшого кола громадськості до демократичного діалогу, зокрема і тих груп, які є традиційно маргінальними, соціально зне-

доленими, мають обмежені можливості або позбавленими можливості висловлюватися;

- враховувати особливості економічної, територіальної, соціальної (у тому числі – гендерної) структуризації в онлайн середовищі з метою забезпечення рівного доступу до демократичного процесу в усіх сферах і для усіх громад, соціальних груп та прошарків.

Е-демократія не може вважатися панацеєю від усіх проблем демократії або суспільних комунікацій, але вона, безсумнівно, сприяє розвитку двох, на сучасному етапі нероздільних історичних проєктів – демократії та Інтернету. Отже, е-демократія повинна посісти гідне місце та увійти до порядку денного радикальних політичних реформ та стати складовою державного управління.

1.2. Методика електронного залучення

ІКТ в Україні стають дієвим інструментом залучення громадян до прийняття рішень органами державної влади всіх рівнів і органами місцевого самоврядування. У той же час, як свідчить досвід країн, в яких е-демократія здобула міцні позиції і розвивається, нашому суспільству треба подолати чимало перепон на шляху утвердження цієї перспективної форми взаємодії громадян між собою, із владою та бізнесом. Досвід цих країн свідчить¹⁴, що кількість надання інформації засобами ІКТ є важливою передумовою залучення, але не означає якість. Необхідні активне сприяння та компетентне посередництво, це визначальні фактори ефективних електронних комунікацій. На шляху до ширшого електронного залучення громадян до вироблення політики стоять організаційні, а не технологічні чинники.

Зрозуміло, що шлях, пройдений іншими країнами до е-демократії, відрізняється у кожному конкретному випадку. Це залежить від багатьох чинників: історичних умов і традицій держави, форми правління, рівня розвитку громадянського суспільства, економічних можливостей, географічних особливостей та ін. З досвіду, виробленого різними країнами, на залучення громадян до вироблення політики впливають три чинники¹⁵:

1. Вибір часових рамок.



2. Цільове спрямування.

3. Інтегрування.

Розглянемо ці чинники детальніше.

1. Чим вищий рівень обговорення проблеми на етапі визначення порядку денного, тобто вибору певної проблеми, тим більше можливостей долучитися до прийняття рішення мають громадяни. Причому, не слід сподіватися, що всі громадяни відразу стануть обговорювати шляхи вирішення проблеми, використовуючи механізми Інтернет-технологій. Традиційні способи участі в політиці (збори, листи, публікації, особистий прийом тощо) мають сильні позиції в суспільстві, особливо серед старшого покоління і в сільській місцевості. Проте правило «чим раніше громадянин долучається – тим краще» залишається, і е-демократія в цьому разі може відігравати хоч і не головну, але важливу роль. Тим більше, що на кожному конкретному етапі вироблення політики е-демократія може відігравати свою, притаманну лише їй роль, скажімо, залучення за допомогою ІКТ молоді, яка своєю прихильністю до Інтернет-спілкування підтримує розвиток інформаційного суспільства.

2. Планування розвитку держави, регіонів, міст потребує обговорення проблем і завдань на багатьох рівнях. Громадяни, зацікавлені у вирішенні питань, представлятимуть різні соціальні групи в залежності від масштабу потрібного рішення. Отже, залучати в кожному випадку слід певні цільові категорії суспільства, важливі при обговоренні певної проблеми. Якщо проблема загальна для конкретної території, то, відповідно, потрібне масове залучення громадян, які представляють село, місто, регіон тощо.

3. Поєднуючи методи традиційного і електронного залучення громадян, можна досягти більших результатів. Це важливо і для надання інформації з питань державної політики, і для самого процесу електронного залучення (через постери, буклети, місцеву пресу тощо), і для пропозиції низки варіантів отримання зворотного зв'язку від громадян (пошта, телефон, факс, електронна пошта або координовані традиційні та електронні дискусійні форуми). Активне пропагування електронних консультацій також є необхідним. ІКТ можна застосовувати для збору й аналізу спонтанних коментарів та скарг, що містять цінну інформацію. При залученні громадян застосовуються різні технології, але досвід свідчить про результативність використання спеціально створеного веб-сайту з опціями електронної пошти, також

застосовуються спеціальні програми для управління електронним обговоренням у форматі дискусійного форуму, дискусійні простори для зареєстрованих користувачів. При цьому важливою є модерація обговорення.

Визначальними елементами участі громадян в управлінні державою із використанням ІКТ є: розміщення інформації про діяльність влади на сайтах органів влади (е-інформування); інтерактивне обговорення громадянами на сайтах органів влади проблем розвитку суспільства (е-консультації); реагування влади на е-петиції громадян (е-прийняття рішень). Інструменти електронного залучення на кожному етапі вироблення політики (табл. 1) є такими¹⁶:

Таблиця 1

Інструменти електронного залучення

Етап циклу вироблення політики	Інформування	Консультації	Участь
<ul style="list-style-type: none"> Визначення порядку денного 	<ul style="list-style-type: none"> Пошукові засоби, прив'язані до конкретного сайту. Попередження електронною поштою про нові питання політики. Підтримка перекладу на декілька мов. Фільтри стилю для видалення жаргонізмів. 	<ul style="list-style-type: none"> Електронні дослідження та опитування громадської думки. Дискусійні форуми. Моніторинг електронних повідомлень. Дошка оголошень. Перелік найпоширеніших запитань (FAQs) 	<ul style="list-style-type: none"> Е-спільноти. Е-звернення. Е-референдуми.
<ul style="list-style-type: none"> Аналіз 	<ul style="list-style-type: none"> Підтримка перекладу на етнічні мови. Фільтри стилю для видалення жаргонізмів. 	<ul style="list-style-type: none"> Засоби, що базуються на менеджменті фактичних даних. Складення бази даних експертів. 	<ul style="list-style-type: none"> Електронні громадські журі. Е-спільноти.

Етап циклу вироблення політики	Інформування	Консультації	Участь
<ul style="list-style-type: none"> Формулювання 	<ul style="list-style-type: none"> Попередній контроль стилю для полегшення інтерпретації технічних і юридичних термінів. 	<ul style="list-style-type: none"> Дискусійні форуми. Електронні громадські журі. Інструменти е-спільнот. 	<ul style="list-style-type: none"> Е-звернення. Е-референдуми щодо змін законодавства.
<ul style="list-style-type: none"> Впровадження 	<ul style="list-style-type: none"> Фільтри стилю для забезпечення простої зрозумілої мови. Електронна розсилка інформаційних вісників 	<ul style="list-style-type: none"> Дискусійні форуми. Електронні громадські журі. Інструменти е-спільнот. 	<ul style="list-style-type: none"> Списки електронної розсилки для цільових груп.
<ul style="list-style-type: none"> Моніторинг 	<ul style="list-style-type: none"> Електронний зворотний зв'язок. Електронна публікація річних звітів. 	<ul style="list-style-type: none"> Електронні дослідження та опитування громадської думки. Дискусійні форуми. Моніторинг електронних повідомлень. Дошки оголошень. Перелік найпоширеніших запитань (FAQs) 	

Застосування інструментів електронного залучення автоматично не забезпечує дієвість е-демократії. Навіть якщо вважати цей інструментарій таким, що формує стосунки громадян між собою, між владою, бізнесом, то все одно суспільство мусить подолати труднощі іншого плану – організаційного, світоглядного, політичного тощо. Розглянемо детальніше основні виклики стосовно електронного залучення громадян¹⁷.

Масштаб. Громадянин зацікавлений у технологічній можливості

висловитись і бути почутим серед інших. «Потрібні заходи політики і технології, які сприяли б створенню та функціонуванню віртуальних публічних просторів, що допомагають перетворити голос окремої людини на (публічний) голос громади»¹⁸. Влада при цьому стоїть перед необхідністю вироблення механізму реагування на обговорення.


Спроможність. Цей чинник означає потребу надання суспільству більше інформації, завдяки чому збільшуватиметься спроможність громадян залучатися до управління. «Доступна і зрозуміла інформація та можливість долучатися до публічних дебатів, підкріплені такими інструментами як керовані дискусійні форуми є основними передумовами. З цим тісно пов'язані проблеми скорочення цифрового розриву та залучення до вироблення політики груп, традиційно позбавлених громадянських прав (соціально незахищених, молоді). Виклик полягає в тому, щоб розробити такі елементи електронного залучення, які давали б громадянам можливість брати участь у колективному виробленні та ухваленні рішень, розуміти, наскільки це важливо, та займати активну громадянську позицію»¹⁹.

Послідовність. Етапи вироблення політики – інформування, консультування, забезпечення участі, аналіз, зворотний зв'язок і оцінювання, – повинні підтримуватися Інтернет-технологіями. «Потрібно забезпечити, щоб позиція громадян на кожному етапі належним чином використовувалась і на інших етапах процесу, що дасть змогу краще формулювати політику та інформувати громадян»²⁰.

Оцінювання е-залучення. Чинник, який показує наслідки участі громадян засобами ІКТ в управлінні: як співвідносяться цілі громади і цілі влади, чи досягнуто результатів.

Готовність. Органи державної влади і органи місцевого самоврядування мусять організувати свою роботу відповідно до реалій інформаційного суспільства. Надання адміністративних послуг, консультацій, транзакцій тощо в електронному режимі повинно стати загальною практикою і постійно вдосконалюватися.

Запровадження електронної демократії має на меті налагодити ефективну комунікацію влади з громадянами. Відповідно, для цього слід використовувати технології е-залучення. Проте навряд чи будуть ефективними спроби електронного залучення громадян до управління в разі, якщо суспільство не набуло достатнього досвіду щодо традиційних методів участі громадян у житті суспільства.



Участь громадськості «відбувається в межах громади і полягає в організації громадян та їх цілей через діяльність недержавних організацій з метою здійснення впливу на процес прийняття рішень»²¹. Результативність стосунків зацікавлених сторін визначається тим, що всі вони працюють заради змін у суспільстві, причому тісніший стосунок до проблеми спонукає певну категорію до ефективнішої діяльності. Скажімо, у вирішенні проблем місцевого рівня зацікавлені (різною мірою) всі громадяни, отже вони зацікавлені й у прийнятті певного рішення органом місцевого самоврядування.

Політичні відносини, «які передбачають залучення більшої кількості громадян до процесів управління, можуть стати одним з ефективних механізмів підвищення рівня легітимності влади»²², а участь громадськості у виробленні політики створює умови для демократичних перетворень у країні загалом. Ресурсами, необхідними для участі громадськості, практики вважають час, зацікавлені сторони, інформацію та увагу з боку ЗМІ²³.

Час необхідний громаді для того, щоб дізнатися про проблему, дослідити її, оцінити важливість, знайти рішення. Іноді необхідні місяці та роки, щоб побачити конкретні результати залучення громадськості до розробки політики.

Зацікавленням сторонам (громадянам, групам, організаціям) слід зібратися разом для вироблення шляхів розв'язання проблеми. При потребі залучити експертів, радників з певного питання.

Інформація надходить від влади до громадян (низхідне поширення) і від громадян до влади (висхідне). Інформація – це основа участі громадськості.

Увага з боку ЗМІ сприяє поширенню інформації масовими каналами. Це – потужний чинник залучення громади до вироблення політики, особливо на місцевому рівні.

Конструктивна участь громадськості неможлива без елементів, які забезпечують результативність. Ці елементи, що були визначені на конференції «Участь громадськості в процесі прийняття рішень на місцевому рівні в країнах Центрально-Східної Європи: теорія та практика»²⁴ є такими.

Ініціатива та бажання здійснити зміни. Люди повинні прагнути брати участь у процесі прийняття рішень задля досягнення змін у громаді. Часто ініціатива відходить від громадян у тому випадку,

коли вони відчувають, що наслідки ухвалених владою рішень безпосередньо впливатимуть на їх життя.

Відданість справі. Громадяни мають бути наполегливими та відданими справі. Вони також не повинні здаватися після першої невдачі.

Знання методів участі громадськості. Усі зацікавлені сторони мають бути поінформовані про методи участі громадськості, особливості їх впровадження та потенційні результати.

Обізнаність/Освіта. Громадяни повинні бути обізнаними зі своїми правами та обов'язками щодо співпраці з владою та впливу на процес прийняття рішень.

Співпраця з місцевою владою. Представники місцевих органів влади повинні навчитися спілкуватися з громадянами, бути неупередженими та ставитись із розумінням до їхніх потреб.

Кожна із зацікавлених сторін має досягти успіху. Люди активно братимуть участь у процесі розробки та впровадження політики за умови, що проблема стосується їх безпосередньо або вони отримають певні переваги від її вирішення. Переваги ж повинні отримати як громадяни, так і органи місцевої влади.


Планування та впровадження. Усі зацікавлені сторони повинні співпрацювати для того, щоб без перешкод спланувати та здійснити зміни.

Прозорість. Усі зацікавлені сторони повинні бути чесними щодо кроків, до яких вони вдаються з метою здійснення впливу на проблему. Особливо прозорою у своїх діях має бути місцева влада.

Гнучкість. Влада та громадськість повинні вміти домовлятися та співпрацювати з протилежною стороною.

Залучення експертів. Упроваджувати методи участі громадськості необхідно за допомогою професійних експертів, зокрема, спеціалістів з громадянської просвіти, організації громадських слухань, проведення досліджень якості послуг тощо.

Таким чином, ефективність е-демократії залежить у першу чергу не від технологічних та інфраструктурних чинників. Головною умовою результативності є участь громадян, їх бажання взяти участь в управлінні, для вирішення місцевих, регіональних і загальнонаціональних проблем. З боку влади такою умовою виступає готовність влади до відкритості й модернізації системи управління. Як наслідок, з обох боків підвищується відповідальність за прийняті рішення.



«Одне із основних питань, яке постає у процесі реалізації концепції електронної демократії в Україні, полягає у тому, чи готові громадяни до цих можливостей та нового, значно вищого рівня відповідальності у взаємодії з владою? Це питання торкається готовності брати на себе відповідальність, виступати актором у політичній комунікації, враховуючи рівень політичної активності, освіченості, політичної культури, «зрілості» громадян та громадянського суспільства»²⁵.

Громадянське суспільство перебуває у постійному пошуку кращих форм політичної комунікації із владою. Розвиток глобальної мережі дає сьогодні надзвичайно широкі можливості для обговорення як між громадянами, так і між громадянами та владою існуючих і передбачуваних проблем незалежно від їх масштабу. Це сприяє виробленню більш зважених рішень.

При цьому громада якнайбільше зацікавлена у вирішенні проблем насамперед місцевого рівня, тому й е-залучення, природно, могло б мати більший успіх на місцевому рівні, але на його заваді стоїть технологічний (точніше – фінансово-економічний) чинник.

Отже, запровадження е-демократії вимагає, як уже наголошувалось, активності безпосередніх учасників, зацікавлених у змінах. Лише тоді, коли громадяни матимуть прагнення впливати на вироблення політики, прийняття управлінських рішень, можна говорити про поступ електронної демократії.

1.3. Електронна демократія: сутність, мета, основні завдання, категорійно-понятійний апарат

Поява концепції «електронної демократії» є продовженням розвитку загальної теорії демократії.

Демократія – форма організації суспільства, його державно-політичного устрою, що ґрунтується на визнанні народу джерелом влади, послідовному здійсненню принципу рівності і свободи людей, їх реальної участі в управлінні справами держави і суспільства²⁶. У. Черчилль зазначав: «Демократія – найгірша форма правління, якщо не зважати на всі інші, що час від часу піддавалися перевірці»²⁷.

Різниця в термінах «електронна демократія», «теледемократія»,

«цифрова демократія» та інших, що широко застосовуються на практиці, істотно не впливає на цілісність і методологічну точність самої концепції, але дозволяє виділяти різні технологічні аспекти в її практичній реалізації. Існуючий розрив між потенційними можливостями, що випливають з самої концепції, та практичною реалізацією її ідей, обумовлений, головним чином, неоднозначним розумінням її суті науковими колами, політичними елітами і громадянами, а також принципово різними інтересами учасників політичного процесу щодо цілей її практичної реалізації.

До цього часу продовжуються дискусії щодо взаємодії двох сучасних концепцій е-уряду та е-демократії²⁸. Існують два підходи до визначення співвідношення е-уряду та е-демократії. Перший підхід розглядає е-демократію як частину е-уряду. Е-демократія та е-участь вважаються елементами е-уряду і трактуються як електронна реалізація узаконених демократичних шляхів або процедур прийняття рішень. Відповідно до цього підходу, вони зводяться до технологічних аспектів, а саме, до електронних виборів і електронного голосування. Другий підхід, навпаки, розглядає е-уряд як частину електронної демократії. Е-уряд є важливим елементом е-демократії, але далеко не вичерпує її, оскільки остання включає в себе не тільки взаємодію громадян з органами державної влади, а й усю сферу мережевої суспільної взаємодії громадян, організацій та інститутів через електронну комунікаційну систему, тобто сферу громадянського суспільства.

Тому деякі дослідники виділяють дві моделі застосування ІКТ у процесах сучасного суспільно-економічного розвитку (зокрема – розвитку інформаційного суспільства): «демократичну» (е-демократія) та «адміністративну» (е-урядування). У «демократичній» моделі (е-демократія) домінують комунікації знизу вгору, тобто громадяни певним чином впливають на функціонування держави, отримують інформацію від державних службовців, контролюють відповідність пріоритетів державної політики власним пріоритетам і на основі цього беруть участь у прийнятті політичних рішень. Навпаки, «адміністративна» модель (е-урядування) стосується відносин зверху вниз, до неї відноситься надання державних послуг та здійснення управлінської діяльності. Традиційно дослідники значну увагу приділяють е-демократії, яка є більш яскравою науковою і політичною конструкцією. У той же час, упровадження ІКТ в адміністративні процеси в силу об'єктивних причин дає більш швидкий і вагомий

результат, внаслідок чого недооцінка адміністративної складової може призвести до не цілком коректного відображення практики е-уряду в наукових теоріях і, в кінцевому результаті, до марнування потенційних переваг ІКТ для державного управління (рис. 1).

Адміністративна модель		Демократична модель	
Е-урядування		Е-демократія	
	Е-демократія	Е-урядування	

Рис. 1. Адміністративна та демократична моделі розбудови е-держави

Ключова характеристика е-демократії – зміна форми і ступеню залучення громадян до прийняття політичних рішень. На основі узагальнення існуючих теоретичних трактувань залучення громадян у політичний процес можна зробити висновок, що позитивна оцінка максимального залучення громадян не може розглядатися як аксіома, і різні теоретичні концепції відводять різне місце участі громадян у політиці. Відповідно, аргументацію провідних міжнародних організацій на користь е-демократії, кінцевим благом в якій виступає підвищення рівня участі громадян, не можна вважати цілком переконливою. Оскільки визначення оптимального ступеню участі громадян у прийнятті політичних рішень можливе лише на ціннісному рівні, доцільно виходити з функціонального погляду на е-залучення громадян, тобто оцінювати цей процес, виходячи з його впливу на ефективність прийняття державних управлінських рішень.

Термін «електронна демократія» (electronic democracy) у вузькому змісті використовується у випадках, коли мова ведеться про застосування ІКТ для організації політичного процесу, застосування громадянами цих технологій для участі в конституційно передбачених діях у державному управлінні та місцевому самоврядуванні. Хоча поняття «електронна демократія» ще не отримало чіткого визначення, більшість фахівців переконані, що воно включає використання ІКТ для захисту і розвитку основних демократичних цінностей і, перш за все, розширення дистанційних форм участі громадян в процесах ухвалення державних рішень. Зазначене повинно бути організовано

так, щоб громадяни відчували свою причетність до політики і результативність особистої участі²⁹.

Рада Європи визначає *е-демократію* як використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичних процесів на місцях, у регіонах, на національному або міжнародному рівнях з метою розширення участі громадян у процесах прийняття державних рішень. ІКТ можуть використовуватися в різних формах, а не тільки для голосування. У рамках підходів за принципом «знизу-вгору» громадяни та організації можуть використовувати їх як засоби для того, щоб їх голоси були почуті, політики та партії – для проведення кампаній, а публічні органи – для вдосконалення послуг, що надаються громадянам, шляхом впровадження електронних методів подачі звернень чи проведення консультацій³⁰.

Тобто, під терміном «електронна демократія» розуміється така політична система, в якій ІКТ використовуються для забезпечення виконання основних функцій демократичного процесу, зокрема: вільного доступу до суспільно важливої інформації, свободи слова, участі в публічному управлінні (як шляхом вільного обговорення, так й участі у виборах, референдумах тощо).

Можна виділити такі основні переваги е-демократії як форми реалізації демократичних процедур:

- істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;
- зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень;
- залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;
- залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі;
- зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень.

Однак, необхідно відзначити і ряд факторів та обставин, що обмежують реалізацію позитивного потенціалу е-демократії, зокрема:

- недосконалість демократичних інститутів країни;

Врізка 1. Україна за **Індексом демократії (Democracy Index, DI)** – класифікацією 167 країн світу за рівнем розвитку демократії в них, який складається британською газетою *Economist Intelligence Unit*, традиційно посідає досить низькі місця та відноситься до групи країн з гібридним режимом (Hybrid regimes – тобто в країні поєднуються елементи демократії з елементами авторитаризму). При складанні *Індексу демократії* враховуються 60 різних показників, згрупованих за 5 категоріями: вибори і плюралізм, громадські свободи, діяльність уряду, політична ангажованість населення і політична культура. Виділяються 4 групи країн: повна демократія, недовостатня демократія, гібридний режим, авторитарний режим. Так, у першому DI-2006 Україна посідала 52-е місце – після Хорватії, перед Мексикою; у DI-2008 – 53-є місце – після Болгарії, перед Таїландом; у DI-2010 – 67-є місце – після Молдови, перед Чорногорією; у DI-2011 – 79-є місце – після Гани, перед Гонконгом; у DI-2012 – 80-є місце – після Беніну, перед Гватемалою; у DI-2013 – 85-є місце (разом з Гондурасом) – після Бангладеш, перед Гватемалою; у DI-2014 – 92-є місце – після Фіджі, перед Таїландом; у DI-2015 – 88-є місце (разом з Малі) – після Беніну перед Фіджі.

- тенденції зниження рівня політичної участі громадян, що пов'язані по-перше, з низьким рівнем довіри до публічної влади, по-друге, зі зниженням ефективності такої участі;
- низький рівень партнерства між інституціями громадянського суспільства та урядом. Проведене фахівцями Всесвітнього банку при підготовці Доповіді про світовий розвиток-2016 «Цифрові дивіденди» вивчення 17 ініціатив із залучення громадян до процесів державного управління з використанням цифрових технологій показало, що з 9 спроб залучення громадян, які спиралися на партнерство між організаціями громадянського суспільства та урядом, вдалими були тільки три. З 8 спроб вирішити це завдання, не створюючи партнерства, більшість провалилось. Хоча співробітництво з урядом і не є достатньою умовою успіху, воно є однією з необхідних умов. Ще одна складова успіху – ефективна мобілізація громадян поза мережею, через те, що в більшості випадків показники використання громадянами цифрових каналів є незначними³¹.
- цифрова нерівність громадян, що обмежує можливості розвитку нових форм представництва інтересів всіх прошарків громадян;
- низькі показники участі малозабезпечених в політичному

житті та їх включенню в процеси державного управління. У багатьох країнах Інтернет приносить значні вигоди заможним громадянам та політичній еліті і підвищує спроможність урядів впливати на соціальну і політичну ситуацію. Так, у бразильському штаті Ріу-Гранді-ду-Сул голосування через Інтернет збільшило явку на виборах на 8 процентних пунктів, однак через Інтернет голосували, в основному, більш заможні та більш освічені громадяни³². У процесах управління навіть в розвинених країнах бере участь лише невелика, непередставницька частка громадян, часто підтримка їх активності виявляється складним завданням³³.

- націленістю е-дискусій, на відміну від традиційних форм дискусії, не на виявлення загального інтересу, на конструювання окремих елементів громадянського суспільства: Інтернет залучає велику кількість індивідів, усамітнених перед екраном комп'ютера, але це – не суспільство і навіть не е-суспільство, при цьому кожен може висловити свою думку з практично нульовими витратами ресурсів, що істотно збільшує розкид думок, і ускладнює завдання агрегування інтересів;
- перенесенням політичного процесу у віртуальну реальність, що призводить до істотного зниження рівня рефлексії та обдуманості висловлювань, збільшення кількості у цьому разі досягається за рахунок зниження якості;
- посиленням залежності чиновників від публічного е-волевиявлення громадян, що призводить до популізму, втрати як самостійності чиновників при прийнятті рішень, так й відповідальності за вже прийняті рішення;
- ускладненням «відбору» слухних суспільних ідей через «розмитість» критеріїв і наявності можливостей для маніпулювання через те, що реальний облік усіх артикульованих в Інтернеті інтересів громадян неможливий.

Разом з тим, останнім часом все більше країн починають використовувати в характеристиках нової системи урядування замість предикату «електронний», предикат «цифровий». Так, компанія «Гартнер» надає таке визначення терміну «цифровий уряд»: «уряд, який створений та діє так, щоб використовувати переваги цифрових даних при оптимізації, трансформації і створенні державних послуг». Певною

мірою – це державна версія «цифрового бізнесу», який компанія «Гартнер» визначає як «створення нових моделей бізнесу шляхом зменшення розбіжностей між цифровим і фізичним світом завдяки зближенню людей, бізнесу і речей». В обох випадках організації, що надають продукти і послуги, які ґрунтуються на даних, трансформуються в організації, які першочергово керуються своїми даними та використовують ці дані не тільки для надання існуючих продуктів і послуг, а й для створення нових. Ключова особливість зазначеної концепції полягає в тому, що уряди та їх послуги повинні все більшою мірою опиратися на дані. Зазначена концепція може бути застосована також для побудови нової системи «цифрової демократії».

1.4. Цілі е-демократії

Цілі е-демократії аналогічні цілям ефективного управління – це прозорість, підзвітність, відповідальність, включення, проведення дискусій, інклюзивність, доступність, участь, субсидіарність, довіра до демократії, демократичних інститутів та демократичних процесів, соціальне згуртування³⁴ (рис. 2).

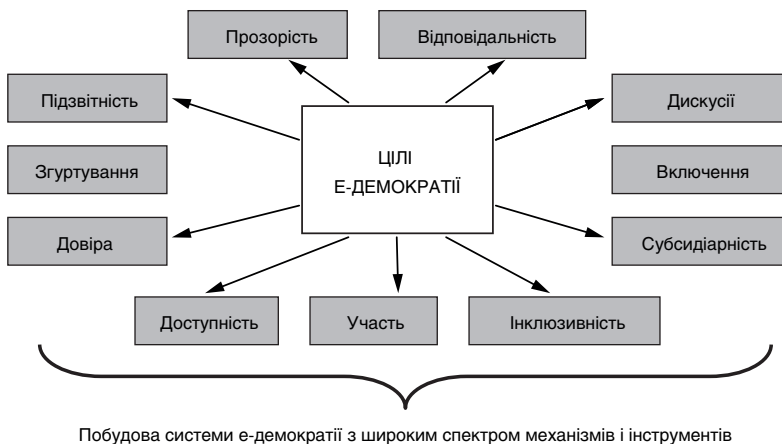



Рис. 2. Цілі е-демократії

Довіра є надзвичайно важливою для будь-якого типу е-демократії



на всіх її стадіях і фазах. Вона тісно пов'язана з доступністю, прозорістю і відповідальністю суб'єктів суспільних відносин.

Е-демократія допомагає збільшити рівень участі індивідів й груп, дозволяє тим, чий голос чується рідше або звучать тихіше, висловлювати свої погляди, а також сприяє рівноправній участі. Вона може привести до появи більш колективних форм прийняття рішень.

Е-демократія забезпечує новий рівень підтримки і посилення демократичної участі; вона, перш за все, охоплює ті сектори, де інститути громадянського суспільства залучаються до складання формальних і неформальних програм дій, а також у формування і прийняття суспільних рішень.

Е-демократія вимагає інформації, діалогу, спілкування, дискусії і безперервного створення відкритих публічних майданчиків, де громадяни можуть гуртуватися з метою відстоювання своїх громадянських інтересів.

ЗМІ відіграють ключову роль в е-демократії; крім іншого, вони пропонують майданчик, де громадяни можуть взяти участь у публічних дебатах і захистити свої інтереси в публічній сфері. Нові електронні ЗМІ та постачальники електронних послуг покращують якість доступу до інформації, забезпечуючи людей найкращою базою для участі в демократії.

Е-демократія має ґрунтуватися на:

- активному наданні всеосяжної, збалансованої та об'єктивної інформації, покликаної допомогти громадськості більш чітко розуміти проблеми, альтернативи, можливості та/або рішення демократичних проблем;
- широкому розумінні громадянства, що охоплює особи і групи осіб, які постійно проживають та інтегровані в політичну реальність, незалежно від національності;
- розширенні громадської участі шляхом більшого залучення громадян та груп громадян (наприклад, груп за інтересами), корпорацій, об'єднань і некомерційних організацій до громадських справ, щоб вони могли впливати і покращувати якість і прийнятність результатів демократичних процесів;
- наданні повноважень, зокрема, щодо підтримки громадських прав і наданні ресурсів для участі в демократичних процесах;

- забезпеченні включення – політичного та технологічного озброєння громадян незалежно від віку, статі, освіти, соціально-економічного стану, мови, особливих потреб і місця проживання; таке включення вимагає компетентності людини у користуванні електронними інструментами (знання, електронні навички, електронна готовність), наявних і доступних інструментів і поєднання електронних і неелектронних підходів;
- проведенні дискусій, зокрема, дебатів на рівних, де люди публічно обговорюють, схвалюють і критикують точки зору один одного в ході змістовного, ввічливого обговорення питання та дії, необхідні щодо вирішення цього питання.

Е-демократія сприяє створенню нової форми демократії, за якої всі громадяни мають змогу безперешкодно розглядати і спостерігати, беруть участь у формуванні та аналізі окремих питань національної політики за допомогою засобів ІКТ з будь-якого місця у будь-який час.

Е-демократія здатна об'єднати відповідальних осіб та громадян у нові форми залучення до формування та затвердження політики. З однієї сторони, це призведе до кращого розуміння відповідальними особами громадської думки і потреб громадян, з іншої – до кращого розуміння громадськістю завдань і складнощів, що стоять перед відповідальними особами. Це забезпечить громадянам більш ефективне розуміння демократичної системи і більш високий рівень поваги і довіри до демократії.

Оскільки е-демократія відкриває нові канали для інформації, спілкування, дискусій та участі, підвищує рівень прозорості та підзвітності, вона має потенціал усунення недоліків в існуючих демократичних інститутах і процесах, у сфері побудови громадянського суспільства, включаючи його побудову серед меншин і разом з ними.

Пропонуючи засоби обмеження ступеню виключення з політичних процесів, е-демократія спроможна посилити соціальну інтеграцію та соціальну згуртованість, сприяючи тим самим зміцненню суспільної стабільності.

Е-демократія здатна ще більше посилити європейську, міжнародну та глобальну сутність політики і полегшити транскордонне співробітництво.

1.5. Сектори та інструменти електронної демократії

Поняття «електронна демократія» за класичним визначенням включає три сектори: електронний парламент, електронне законодавство, електронне правосуддя, а також інструменти, зокрема: електронне посередництво, електронну ініціативу, електронні вибори, електронний референдум, електронне голосування, електронні консультації, електронні звернення, електронну агітацію, електронний підрахунок голосів та електронні опитування. Електронна демократія використовує переваги електронної участі, електронної дискусії та електронних форумів³⁵ (рис. 3).

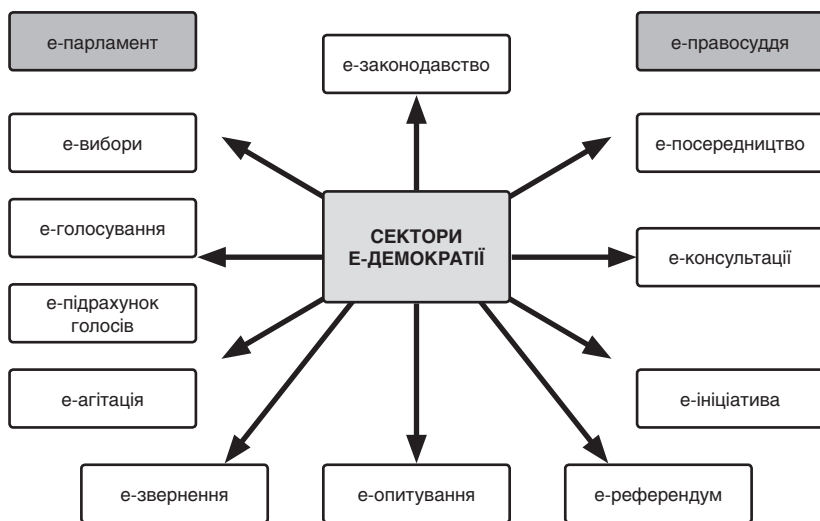



Рис. 3. Сектори та інструменти електронної демократії

1. **Е-парламент** – це використання ІКТ зібраннями вибраних представників (депутатів), 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; існує багато зацікавлених сторін: парламента-



рів, політичних діячів та державних службовців, виборців (громадян) та ЗМІ тощо. Е-парламент, окрім іншого, активізує розвиток е-законодавства, е-голосування, е-звернень і е-консультацій; він забезпечує кращу інформованість і здійснення комунікацій всіх учасників законотворчої діяльності, а також контакт парламентаріїв з громадянами. В той же час як е-парламент підтримує принципи представницької демократії, він може пропонувати інструменти для зміни культури представництва таким чином, щоб забезпечити більш інклюзивну, дискусійну та колективну форму демократії.

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 реалізації правосуддя всіма зацікавленими сторонами в юридичній сфері 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. Враховуючи, що судова влада є ключовим компонентом демократії, е-правосуддя є важливою складовою е-демократії. Його головною метою є підвищення ефективності судової системи та якості правосуддя шляхом запровадження нових ІКТ. Важливим аспектом є покращення для громадян доступу до правосуддя.

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

5. **Е-середовище** – це використання ІКТ задля аналізу та 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.

Таблиця 2

Етапи підготовки та проведення е-референдумів, е-ініціатив, е-зібрань та е-з'їздів

- Збір та реєстрація онлайн ініціативних груп
- Проведення громадських зібрань та партійних з'їздів онлайн
- Збір підписів в підтримку референдуму/ініціативи та реєстрація необхідних е-документів у відповідному органів влади
- Підписання електронними підписами документів, необхідних для реєстрації та функціонування партій та громадських організацій та передача їх Міністерству юстиції

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, та осіб з особливими потребами³⁶.

Таблиця 3

Вимоги до е-голосування

Е-голосування є базою для використання багатьох інших інструментів е-демократії (е-вибори, е-референдум, е-ініціатива, е-громадські зібрання, е-з'їзд партії, е-законодавство)
• Вимоги:
1) надійна ідентифікація громадянина;
2) громадська експертиза програмного та організаційного забезпечення системи е-голосування та процедури е-голосування; громадський контроль за їх виконанням;
3) збереження таємниці та свободи волевиявлення;
4) можливість застосування е-голосування на всіх рівнях (країні, місцевому).

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. У процесі е-консультацій можуть залучатися та збиратися різні погляди громадян; при цьому перед-

бачається 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 й, тим самим, брати участь у складанні політичного порядку денного.

10. **Е-звернення** – це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи та підписуючи звернення, можуть брати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі онлайн. Е-звернення можуть мати різні форми, спрямовуються на полегшення контакту громадян з органами державної влади, іншими демократичними інститутами, стимулюють громадську дискусію.

Усе більшої популярності в українському суспільстві набирає порівняно нова форма е-демократії – *електронна петиція*. 2 липня 2015 р. Верховна Рада прийняла зміни до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» у якій встановлено, що особливою формою колективного звернення громадян до Президента, Верховної Ради, Кабінету Міністрів та органів місцевого самоврядування є електронна петиція, та доповнила II Розділ Закону ст. 23-1, де регламентовано порядок подання та розгляду електронних петицій. 28 серпня 2015 р. Президент України видав Указ «Про порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентові України», відповідно до якого вже з 29 серпня 2015 р. на сайті глави держави запрацював спеціальний розділ для електронних петицій.

Для створення електронної петиції ініціатор (особа чи група осіб) має сформулювати суть звернення та розмістити текст на офіційному сайті органу влади, до якого вона спрямована. Петиція може бути також розміщена на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій. Електронна петиція має зібрати 25 тис. підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дати оприлюднення і за таких умов подається на розгляд Президентові України, Верховній Раді України, Кабінетові Міністрів України. За прикладом Німеччини, в Україні електронна петиція, що не набрала встановленої кількості підписів, розглядається як звичайне звернення громадян.

Уже перший досвід роботи системи електронних петицій в Україні показав, що розрахунки авторів проекту виправдалися. Разом з тим розробники закону про електронні звернення прогнозують, що в майбутньому кількість голосів, необхідних для оприлюднення петиції,

варто підняти. На їх думку, українці «ІТ-підковані», а тому з легкістю назбирають і 50, і 100 тис. голосів, звичайно, якщо ініціатива дійсно того варта. Сьогодні українські вимоги до кількості підписантів під петицією відповідно до кількості населення держави виглядають так само, як і у Німеччині – 0,06% від загальної чисельності громадян. В інших державах і політичних об'єднаннях ці показники подані у табл. 4:

Таблиця 4

Вимоги щодо кількості підписів під е-петицією в окремих країнах

Держава, об'єднання держав	Кількість населення, осіб	Необхідна кількість підписів для оприлюднення петиції	% від загальної чисельності населення
Україна	близько 44 млн	25 тис.	0,06 %
США	близько 319 млн	100 тис.	0,03 %
Німеччина	81 млн	50 тис.	0,06 %
Велика Британія	близько 64 млн	100 тис.	0,16 %
Фінляндія	понад 5 млн	50 тис.	1 %
Латвія	понад 2 млн	10 тис.	0,5 %
ЄС	понад 503 млн	1 млн	0,2 %

Як видно з таблиці, цей показник, а також організація процедури подання та розгляду електронних петицій в Україні в середньому відповідає світовим показникам і стандартам. Однак серед експертів є ряд зауважень до суті змін до закону щодо електронних звернень, які, на їх думку, необхідно виправити задля ефективної роботи системи е-петицій. Зокрема, законодавець має встановити певні обмеження для суб'єктів подання електронних петицій, можливостей дублювання їх змісту, встановити відповідальність модераторів порталів і загальну чисельність Інтернет-майданчиків для подання петицій, визначити механізм реалізації тих петицій, які будуть розглядатися як індивідуальні звернення тощо.

Отже, перші, найважливіші кроки в роботі системи електронних петицій в Україні зроблено. Законодавчі підвалини для її роботи закладено. Механізм запущено. Наскільки ефективним стане такий спосіб взаємодії суспільства і української влади, тепер буде залежати від останньої. Чи скористається цим інструментом влада для того,

щоб не просто почути громадян, а вирішувати зазначені у зверненнях проблеми суспільства³⁷?


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. Е-агітація включає електронну передвиборчу кампанію (е-агітацію, пов'язану з виборами), а також е-агітацію, пов'язану з іншими політичними питаннями.



Проте, обізнаність громадян щодо цифрової демократії взагалі та наявних інструментів в Україні вкрай низька. За даними опитування КМІС, проведеного у лютому-березні 2015 року на замовлення програми Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP), 79% дорослого населення України ніколи не чули терміна «електронна демократія» і тільки 19% використовують ІКТ для взаємодії з урядом. За даними опитування Центру Разумкова на замовлення Центру розвитку інновацій, у листопаді 2015 року 73% дорослих мешканців не знали про існування сервісу е-петицій. Причому, за цими ж даними, серед тих, хто знає, 65% підтримують цей сервіс, 32% вважають е-петиції нагодою для діалогу між громадянами та владою, а 20% вбачають їх інструментами прямої демократії. Тобто рівень обізнаності громадян є низьким, але чим вони більш обізнані, тим більш прихильні до інструментів е-демократії. Ці дані переконливо свідчать про необхідність широкої просвітницької кампанії щодо інструментів зокрема та концепції електронної демократії взагалі³⁸.

У 2009 р. організацією DEMOnet узагальнено моделі е-участі країн ЄС та сформульовано список – «e-participation areas», що включає такі е-інструменти:

- 1) надання інформації;
- 2) простий запит;
- 3) запит, що вимагає підготовки експертного висновку;
- 4) онлайн консультації, коментарі: врахування думки зацікавлених осіб;
- 5) оцінка публічних проектів та громадська експертиза;
- 6) включення до громадської ради;
- 7) громадський контроль;
- 8) створення груп е-участі (e-community);

- 
- 9) проведення е-кампаній / публічних акцій;
 - 10) слабоструктуровані обговорення (e-deliberation);
 - 11) дискурс;
 - 12) вирішення конфліктних ситуацій онлайн. (e-mediation);
 - 13) міське планування і питання захисту навколишнього середовища;
 - 14) проведення е-опитувань серед громадян.


Організація економічного співробітництва та розвитку визначила три типи взаємодій в рамках е-демократії: 1) одностороннє інформування; 2) двостороння інформаційна взаємодія, у якій громадяни мають змогу висловити свої думки з різних проблем, маючи зворотній зв'язок; 3) взаємне партнерство, коли громадяни активно беруть участь в розробці і проведенні політики (policy making).

Висновки

1. Суть е-демократії полягає у застосуванні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для широкого залучення громадян в громадсько-політичне життя. При цьому, самі по собі ІКТ не забезпечують участь громадян і бізнесу у прийнятті рішень. Комунікації, навіть якими б вони не були розвиненими, лише інструмент у руках суспільства. Отже, для е-демократії (так само, як і для демократії як такої), визначальними є воля і голос народу, а для забезпечення «доставки» цього голосу посадовцям і слугує феномен е-демократії.

2. Важливий момент е-демократії – передбачуване зростання активності членів суспільства в обговоренні різноманітних проблем (політика, енергетика, довкілля, культура тощо). Слід сподіватися, що інтерактивне спілкування з органами державної влади та місцевого самоврядування спонукатиме громадян до жвавішої участі в житті країни. Таким чином, результатом дії е-демократії зокрема і е-урядування в цілому можна очікувати не лише продуктивніші стосунки у площині «суспільство-влада», а й, як наслідок цього, виховання нового покоління активних, свідомих, патріотичних громадян з одного боку, і публічних службовців – з іншого.

3. Запровадження електронної демократії має на меті налагодити ефективну комунікацію влади з громадянами. Відповідно, для цього



слід використовувати технології е-залучення. Проте навряд чи будуть ефективними спроби електронного залучення громадян до управління в разі, якщо суспільство не набуло достатнього досвіду щодо традиційних методів участі громадян у житті суспільства.

4. До складових електронної демократії можна віднести: електронний парламент, електронне законодавство, електронний суд, електронне посередництво, електронні вибори, електронний референдум, електронне голосування, електронні петиції, електронні кампанії, електронні опитування тощо. Кожна з цих складових передбачає зацікавленість громадянина в результатах діяльності влади на всіх рівнях. Тому попереднім етапом е-залучення, очевидно, слід вважати залучення як таке. Участь громадськості відбувається в межах громади і полягає в організації громадян та їх цілей через діяльність недержавних організацій з метою здійснення впливу на процес прийняття рішень.

5. Політичні відносини, які передбачають залучення більшої кількості громадян до процесів управління, можуть стати одним з ефективних механізмів підвищення рівня легітимності влади, а участь громадськості у виробленні політики створює умови для демократичних перетворень у країні загалом. Ресурсами, необхідними для участі громадськості, практики вважають час, зацікавлені сторони, інформацію та увагу з боку ЗМІ.

Запитання для самоконтролю

1. Які інструменти е-демократії можна використовувати у процесі вироблення політики?
2. Які чинники впливають на залучення громадськості?
3. У чому полягають виклики впровадженню електронної демократії?
4. Які аргументи можуть заперечити твердження, що розвиток е-демократії насамперед залежить від технологічних чинників?
5. Як і чому історичні умови та традиції держави, форми правління, рівень розвитку громадянського суспільства і економіки впливають на залучення громадян до вироблення політики?

6. Які можуть бути способи оцінювання е-залучення громадян у вироблення політики на місцевому, регіональному та загальноукраїнському рівнях?

Рекомендована література

1. Грицяк Н.В. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії: науково-методична розробка / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов. – К.: НАДУ, 2013. – 44 с.
2. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2015 – 66 с.
3. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергес [та ін.]; [пер. з англ.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (Бібліотека молодого державного службовця).
4. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012.
5. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловійов С.Г. та ін.; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 320 с.
6. Інтеграція України в Європейський інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.
7. Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: подалі від метафор і ближче до політики / Стівен Коулман / Електронна демократія: сподівання та проблеми; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації держ. служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – С. 143–162.
8. The Global Courseofthe Information Revolution: Recurring Themesand Regional Variations. By: Richard Hundley, Robert H. Anderson, Tora K. Bikson, C. Richard Neu. – Monograph Report. RAND Corp., 2003. – 218 p.

2. ДОСВІД, СТРАТЕГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

2.1. Досвід використання інструментів е-демократії в країнах ЄС

Залежно від конкретних потреб суб'єктів громадянського суспільства, рівня комп'ютерної компетентності використовуються різні інструменти е-демократії. За даними дослідження проекту EPACE (Exchanging good practices for the promotion of an active citizenship in the EU – Обмін хорошими практиками для розвитку активної громадянської позиції в ЄС³⁹), найбільш часто використовувалися: *електронні консультації* (веб-сервіси для отримання зворотного зв'язку з громадянами з питань політики та державна підтримка участі громадян у плануванні політики), *електронні дискусії* (форуми громадян та представників державних органів) та *веб-трансляції* парламентських дебатів, засідань колегіальних органів тощо (рис. 4).

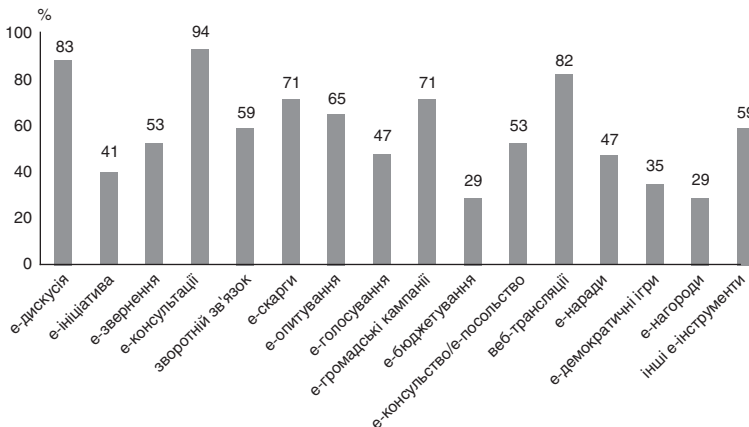



Рис. 4. Використання різних інструментів е-демократії в країнах ЄС



Кращі практики за інтегрованими даними проекту EPACE представлені в таблиці 5. Як видно з неї, частіше проекти е-демократії одночасно використовують різні електронні інструменти. Опис кожного рівня участі громадян надано по горизонтальній вісі.

Інформація (інформаційна участь громадськості) – активне забезпечення комплексною, збалансованою та об’єктивною інформацією, щоб допомогти громадськості про проблеми, альтернативи, можливості та рішення для демократичних питань. Громадськість отримує інформацію про планування та прийняття державних рішень, не впливаючи безпосередньо на ці процеси.

Консультації (консультативна суспільна участь) – громадяни можуть висловити свою думку з важливіших питань, впливаючи безпосередньо на прийняття рішення з важливих суспільних питань. Комунікації частіше здійснюються в обох напрямках. Влада, починаючи з етапу планування до етапу прийняття публічних рішень, залучає громадськість до консультацій з конкретних питань рішення, що приймається. Громадськість подає свої пропозиції оголошеним до обговорення державним рішенням за власною ініціативою або ініціює знизу підготовку та розгляд важливого суспільного рішення.

Співробітництво (спільна участь громадськості та влади) – участь громадян і груп громадян, наприклад, груп за інтересами, корпорацій, об’єднань і некомерційних організацій, у суспільних справах, задля підвищення якості та доступності результатів демократичних процесів. Ступінь громадського впливу є достатньо високою і може включати в себе спільне прийняття політичних рішень.

Таблиця 5

Передові іноземні практики – приклади використання інструментів е-демократії

Рівні	Випадак	Е-інструменти	Рівень	Зміст адміністративної діяльності
Інформація	Випадак 1: <i>Австрійський портал</i>	Е-інформування	національний	Дозволяє пошук інформації відповідно до теми, регіону, історії, методів тощо.
	Випадак 2: <i>Латвійський сайт громадської політики</i>	Е-інформування	національний	Інтернет-ресурс громадської політики в Латвії, що інформує щодо громадської думки і інших питань, важливих для демократичного розвитку громадянського суспільства Латвії.
Консультації	Випадак 1: <i>Австрійський портал Wahlkabine.at</i>	Е-ініціативи, е-дискусії, зворотній зв'язок, е-консультації, е-опитування	національний	Wahlkabine.at («виборча діляниця») дозволяє громадянам порівняти політичні погляди з партійними за умов повної анонімності.
	Випадак 2: <i>Фінський форум Otakanta.fi</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	національний	Otakanta.fi сприяє громадській ініціативі громадян (у тому числі – анонімно), е-участі в процесах прийняття державних рішень. Громадяни та чиновники обговорюють державні проекти на сайті.
	Випадак 3: <i>Датський Odder.Netnet</i>	Е-інформування, е-дискусії, е-консультації	місцевий	Веб-сайт забезпечує самообслуговування громадян, обговорення в е-форумах та інформує про важливі місцеві новини.

<p>Випадок 1: <i>Естонський ТОМ</i></p>	<p>Е-консультації, е-ініціатива, е-голосування</p>	<p>національний</p>	<p>Портал дозволяє громадянам дистанційно брати безпосередню участь в законодавчих та директивних процесах, пропонувати нові акти або пропозиції про внесення змін до чинних актів.</p>
<p>Випадок 2: <i>Естонський портал osale.ee</i></p>	<p>Е-участь, е-дискусія, зворотний зв'язок, е-консультації</p>	<p>національний</p>	<p>Використовуючи портал громадяни і групи інтересів можуть: ініціювати законодавчі пропозиції, критикувати дії влади і подавати клопотання; брати участь в громадських консультаціях / слуханнях, контролювати підготовку правових актів.</p>
<p>Випадок 3: <i>Датська ROSTRA</i></p>	<p>Е-участь, е-дискусія, е-голосування, зворотний зв'язок, е-консультації</p>	<p>національний</p>	<p>Он-лайн система громадського обговорення та вираження думки шляхом голосування, реалізована на основі датської системи цифрового підпису.</p>
<p>Варіант 4: <i>Інтерактивна міська рада Ісей-ле-Мулінек, Франція</i></p>	<p>Е-участь, е-дискусії, е-голосування, зворотний зв'язок, е-консультації</p>	<p>місцевий</p>	<p>Інтерактивна міська рада дозволяє жителям дистанційно спостерігати і брати активну участь в засіданнях Ради міста.</p>
<p>Випадок 5: <i>Іспанська Мадрид-участь</i></p>	<p>Е-участь, е-дискусії, е-голосування, зворотний зв'язок, е-консультації</p>	<p>місцевий</p>	<p>Інструмент розширення участі громадян у процесі прийняття рішень в Мадриді, що пропонує динамічний і постійний е-діалог між політичними особами і громадянами.</p>

Сліва направо

2.2. Електронний парламент: поняття, сутність і мотиви впровадження

Парламент в інформаційну епоху. Парламент – це 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 ООН⁴⁰ визначає такі 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* – залучає громадськість, зокрема громадські об'єднання до своєї роботи;
- *підзвітний* – забезпечує відповідальність парламентарів перед своїми виборцями за власну діяльність і чесність поведінки;
- *ефективний* – організує діяльність відповідно до демократичних цінностей, ефективно виконуючи законотворчі і контрольні функції, які відповідають актуальним суспільним потребам.

Використання ІКТ у повсякденній діяльності парламенту лише посилює зазначені функції. Потенційними вигодами використання ІКТ у парламентській діяльності є: 1) суттєве покращення забезпечення таких парламентських цінностей, як прозорість, доступність, підзвітність перед виборцями; 2) вдосконалення репрезентативних, законодавчих та контрольних функцій, яке дозволяє збільшити його результативність і ефективність.

Упродовж останніх років парламенти світу широко використовують досягнення ІКТ для забезпечення більшості основних функцій та модернізації своїх базових інституцій. Зазначене явище, отримавши назву «електронний парламент (е-парламент)», дозволяє вирішити надзвичайно важливе завдання щодо значного підвищення ефектив-

ності діяльності парламентаризму за рахунок прискореного впровадження сучасних ІКТ в державному управлінні, формуючи модерний облік «електронної держави».

Що таке електронний парламент? Європейський центр парламентських досліджень і документації⁴¹ пропонує визначення **e-парламенту** як такого, у якому відповідні партнери та процеси (зовнішні і внутрішні) взаємодіють за допомогою сучасних ІКТ та стандартів для покращення прозорості, якості, продуктивності, ефективності та гнучкості.


У Звіті про світові електронні парламенти **e-парламент** – це 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. Тобто, **електронний парламент** – це законодавчий орган, який може бути ефективнішим, прозорішим, більш доступним та підзвітним завдяки ІКТ.

Запровадження ІКТ вимагає ухвалення політичних рішень і технічних нововведень. Останні деколи теж зумовлюють політичні реакції. Наприклад, застосування електронних законодавчих документів, встановлення норм доступності для веб-сторінок, експериментування з новими формами електронного спілкування з громадянами – усі ці заходи зумовлюють сильніший вплив e-парламенту на суспільство, оскільки такі рішення мають політичний підтекст, стимулюючи конкуренцію з боку інших структур державної влади.

Високий рівень ефективності застосування ІКТ у парламентській діяльності залежить не лише від ресурсів; він також вимагає сильного політичного лідерства, активної участі всіх членів парламенту, професійного апарату, висококваліфікованого технічного персоналу, а також постійного прагнення послідовно і виважено запроваджувати ІКТ на законодавчому рівні.

Саме від політичного рішення залежить впровадження таких форм електронної демократії як e-консультації, e-ініціативи, e-клопотання, тому що для їх використання необхідно відповідне законодавче оформлення.

Фактично e-парламент є суспільним інститутом, що постійно



розвивається. Зокрема, рішення українського парламенту зробити доступними офіційні законопроектні документи на всіх стадіях процесу їх проходження у парламенті, хоча стосується лише Верховної Ради, стало важливим прецедентом та показовим прикладом для інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що, у свою чергу, позначиться на розбудові інформаційного суспільства в Україні. Вплив нових технологій у політичній сфері України знаходиться на ранньому етапі, проте вже очевидні можливості, надані ІКТ громадянам, котрі тепер можуть активніше брати участь у політичному житті у міжвиборчий період: у парламенті проводяться активні дискусії з метою вивчення можливостей системи електронного подання звернень, використання Інтернету для реалізації громадянського права ініціативи, можливість групам громадян подавати законопроекти на публічний розгляд. Водночас, кандидати до виборчих органів уже використовують веб-технології, наприклад, соціальні мережі та блоги, для встановлення контакту із ширшими колами, особливо з молодим поколінням виборців. Парламенти, які почали налагоджувати нові форми спілкування із громадянами, зіштовхнулися зі складними проблемами встановлення життєздатних та доступних на рівних умовах каналів для онлайн діалогу. Завдяки продуманому використанню нових технологій, парламент може як суттєво посилювати свої «традиційні функції», так і створювати нові інноваційні інструменти комунікацій.

Управління і організація розбудови електронного парламенту.

Ефективне управління та організація, ефективне планування та ресурси, розподілені на основі встановлених пріоритетів, є основою успішної розбудови е-парламенту. Управління передбачає постійний процес стратегічного планування та використовує такі методи як проєктне управління для досягнення мети. 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 онлайн 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, активізуючи он-лайн участь у глобальному інформаційному суспільстві⁴².

Перетворення концепції е-парламенту в дійсності вимагає вмілого управління. Після затвердження цілей та цінностей у формулюванні бачення, зосереджуючи увагу на основні потреби парламенту, а не на самі ІКТ, парламентські лідери повинні опрацювати відповідний стратегічний план і сформувати групу управління проектом. Процес стратегічного планування охоплює цілий ряд дій, починаючи із визначення конкретних цілей. Далі відбувається розвиток стратегій і планів дій для досягнення цих цілей, визначення відповідальних за управління осіб, розподіл ресурсів для втілення цих стратегій, а також визначення критеріїв для оцінювання певних проектів (рис. 5).

Інформаційна інфраструктура та послуги електронного парламенту. Інформаційна інфраструктура – це основа е-парламенту.

Вона охоплює апаратне та програмне забезпечення, системи та програми, необхідні для забезпечення технологічної підтримки; внутрішній та зовнішній персонал, залучений для створення та підтримки ІКТ-забезпечення у законодавчому середовищі. Щоб бути ефективною та дієвою, інформаційна інфраструктура повинна ґрунтуватися на цілях парламенту, визначених у концепції та стратегічному плані, забезпечуючи такі найважливіші функції, як опрацювання складних документів, запис та опублікування пленарних засідань у режимі реального часу, забезпечення розширеного спілкування між парламентарями і виборцями.

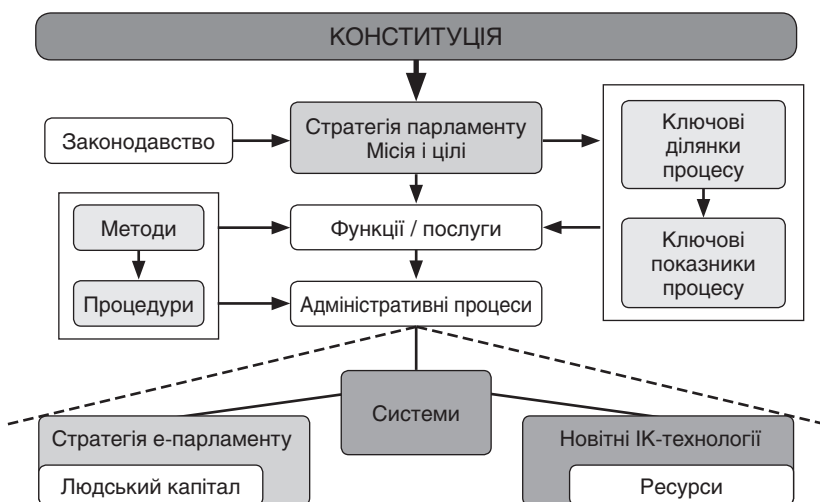


Рис. 5. Формування стратегічного плану впровадження е-парламенту

Повністю розвинена інформаційна інфраструктура задовольнить різноманітні технічні вимоги, зокрема, забезпечення складної системи управління електронними документами, веб-публікацій та системи їх архівного збереження. Вона повинна також забезпечити аутентифікацію (відповідність), надійність та безпеку. Інформаційна інфраструктура повинна охоплювати інтегровану архітектуру даних та інформації, потокове аудіо-, відео- і теле-конференц-зв'язок, мобільні системи для парламентарів, зокрема: 1) доступ до електронної пошти, робочих планів та контактів; 2) навігацію у мережах Інтернет та Інтранет, зокрема, доступ до парламентської веб-сторінки та інших

парламентських інформаційних ресурсів; 3) систему електронного управління парламентськими ініціативами та законотворчої діяльності; 4) електронне управління адміністративними процедурами). Інформаційна інфраструктура повинна також забезпечити оприлюднення контенту парламентарями та відповідальними працівниками апарату парламенту, використання блогів та публічних форумів.

Інформаційна інфраструктура е-парламенту включає такі компоненти:

1) *Основні послуги ІКТ*, що охоплюють складові операцій та послуг, потрібні для ефективного використання технологій у парламенті: управління інформаційними мережами, комп'ютерна підтримка, системне адміністрування та програмування, створення та підтримка прикладних програм, веб-публікації, та голосовий зв'язок. Майже 90% парламентів світу вже спроможні надати більшість цих послуг.

2) *Системи та послуги* для депутатів та персоналу, що охоплюють апаратне та програмне забезпечення, та послуги, котрі надаються безпосередньо депутатам та парламентському персоналу.

3) *Мережі та сервери* – апаратне та програмне забезпечення, необхідне для надання доступу до мереж Інтранет та Інтернет, внутрішніх баз даних, а також загального обсягу інформації.


4) *Загальні програми*, що забезпечують низку функцій від електронної обробки тексту та управління документами та відео-конференц зв'язку.

5) *Спеціальні програми* для парламентів, що забезпечують законодавчі, репрезентативні та контрольні функції парламенту, а також управління інформацією та адміністративними програмами.

6) *Персонал*. Кваліфікований персонал, добре обізнаний у діяльності законодавчих органів, є невід'ємною частиною парламентської інфраструктури. Середня кількість внутрішнього технічного персоналу парламентів світу налічувала 31 особу, середня кількість технічних підрядників – 22.

7) *Бюджет*. Фінансові інвестиції в інфраструктуру ІКТ більш, ніж половини парламентів світу у 2008 році склали майже 3% загального бюджету парламенту⁴³.

Веб-сторінки у парламентській діяльності. Важливість цієї функції, котра підтримує щоденну роботу законодавчих органів,



часом недооцінюють. Проте вона стала необхідним інструментом, котрий поліпшує ефективність роботи усієї установи. Багато громадян, громадських організацій, преса, підприємства, громадські та приватні структури використовують законодавчі сайти, щоб простежити за внесеними законодавчими актами та діяльністю комітетів і депутатів. Преса та інші структури, котрі уважно стежать за законодавчою діяльністю, вважають аудіо-архіви та веб-трансляцію особливо корисними. Деякі веб-сторінки дають громадськості змогу висловити свої погляди на політичні проблеми та внесені законопроекти.

Веб-сторінки комітетів. У багатьох парламентах комітети є своєрідними «майстернями політики», де обговорюють, аналізують, розглядають та переглядають внесені законодавчі акти та подають їх у законодавчий орган, часто разом із відповідним звітом. Комітети цікавляться думкою громадян, і часто вимагають коментарів та пропозицій від лобістських груп та інших об'єднань, котрі представляють інтереси багатьох осіб.

Веб-сторінки депутатів. Багато громадян використовують веб-мережу для отримання інформації про роботу законодавчих органів, пошуку авторитетного та інформативного контенту та для висловлення власних поглядів на політичні проблеми. Веб-сторінки депутатів стали вагомим ресурсом для громадськості. Проте їх розвиток пов'язаний з багатьма проблемами. Більшість використовує веб-сторінку передусім як метод політичної реклами. Новинкою сторінок депутатів стало використання найновіших веб-технологій для спілкування з громадянами. Деякі представники висловлюють свої погляди за допомогою блогів, а також розміщують у мережі відеокліпи, які репрезентують їх ідеї. Дехто використовує соціальні мережі на основі веб-технологій, особливо ті, до яких вдаються під час виборчих кампаній.

Рекомендації та норми для веб-сторінок. Оскільки веб-сторінки стали невід'ємною частиною роботи парламентів, вироблено загальні рекомендації та норми для створення ефективних сайтів. Ці рекомендації дають змогу комітетам, депутатам та парламентським службовцям встановити цілі та періодично визначати якість сторінки. Рекомендується формувати парламентські веб-сторінки за такими принципами:

1) *Точність.* Чи є точним зміст документів? Чи правильно проводиться діяльність? Як це забезпечується? Чи застосовуються методи

та системи для виявлення та виправлення помилок? Як швидко виправляються помилки?

2) *Своєчасність*. За який час документи стають доступними? Коли подаються звіти про діяльність (дебати, голосування тощо). Чи мають депутати право першочергового доступу? Яким чином забезпечуються вимоги щодо точності та своєчасності?

3) *Повнота*. Чи подаються посилання на всі документи та дії, пов'язані із законопроектом, для того, щоб користувачі отримали всю необхідну інформацію із однієї веб-сторінки?

4) *Зрозумілість*. Чи подається тлумачення різних правових висловів? Чи є законодавчі дії зрозумілими і чи наведено посилання на матеріал із поясненнями?

5) *Вплив*. Чи пояснюють певні документи очікуваний вплив запропонованого законопроекту? Яких проблем він стосуватиметься? Які його переваги та хиби? Які дані стосуються законопроекту? Яким чином він впливає на чинний закон?

6) *Зручність використання*. Наскільки зрозумілою є веб-сторінка для користувачів? Як у цьому можна пересвідчитися? Чи вжиті заходи, котрі забезпечують доступ людей з обмеженими можливостями?

Ще у 2000 році Міжпарламентський союз опублікував Рекомендації щодо змісту та структури парламентської веб-сторінки, які стали вагомим інструментом оцінювання парламентських веб-сторінок у всьому світі. Багато веб-сторінок відповідають критеріям Міжпарламентського союзу. Проте деякі з рекомендацій ще не повністю втілені. Зокрема, на багатьох веб-сторінках немає двох категорій документів: документи комітетів та акти, котрі надають пояснення. Оскільки комітети відіграють провідну законодавчу роль у багатьох парламентах, треба щоб інформація комітетів була доступнішою і точною.

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. Потужна інфраструктура ІКТ у поєднанні з кваліфікованим бібліотечним та дослідницьким персоналом сприяють доступу парламентарів до основних інформаційних ресурсів законодавчого органу, уряду або різних зовнішніх джерел. Широка база даних дає парламентам змогу зробити свою діяльність прозорішою, оскільки вона надає доступ

до основних документів та дій парламенту. Чим вичерпнішими та організованішими є ці інформаційні ресурси, тим більші можливості з'являються у засобів масової інформації та громадськості для спостереження за парламентською діяльністю та розуміння значення й наслідків документів, котрі перебувають на стадії розгляду.

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»⁴⁴, 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.

Ядром системи є інтегрована база даних законотворчого процесу Верховної Ради України, що як і будь-яка велика автоматизована система, історично формувалася шляхом послідовного нарощування функціональних можливостей. Сьогодні у Верховній Раді України експлуатується понад 20 окремих спеціалізованих баз даних для багатьох користувачів.

Основні бази даних Верховної Ради України

- БД автоматизованої системи проведення пленарних засідань «Рада».
- БД аналізу законотворчої діяльності народних депутатів.
- БД обліку та контролю проходження законопроектів.
- БД оброблення депутатських запитів, доручень ВРУ.
- БД обліку та контролю виконання листів та звернень громадян.
- БД «Адміністративно-територіальний устрій України».
- БД «Міжпарламентські зв'язки». БД «Законодавство» («Законодавство України», «Законодавство АР Крим», «Законодавство м. Київ»).

- БД загального документообігу.
- БД «Кадри».
- БД Управління технічної роботи з документами.
- БД обліку обчислювальної техніки.
- БД разових перепусток.
- БД тимчасових перепусток.
- БД перепусток до сесійної зали ВРУ.
- БД «Телефонний довідник».
- БД системи «Графіт».

Новий крок у справі становлення сучасного е-парламенту в Україні зроблено із прийняттям Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012–2017 рр., затвердженою Постановою Верховної Ради України від 5 липня 2012 р. № 5096-VI⁴⁵ 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 з питань, пов'язаних з діяльністю органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, інформуванням громадян.

Пріоритетним завданням Програми є створення інтегрованої електронної інформаційно-аналітичної системи «Електронний парламент» та її центральних підсистем: «Електронний офіс народного депутата України»; «Електронний комітет»; «Електронна погоджувальна рада»; «Електронна бібліотека та архів»; «Електронна зала пленарних засідань: система електронного голосування та підрахунку голосів, система стенографування, система ведення аудіо- та відео-

трансляцій та архіву пленарних засідань Верховної Ради України»; «Система електронного документообігу і контролю виконання доручень Верховної Ради України»; «Система електронного цифрового підпису»; «Комплексна система захисту інформації в автоматизованих системах Верховної Ради України».

Система забезпечить не лише повну автоматизацію етапів законотворчого процесу, а й інформаційну взаємодію Верховної Ради України з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами, юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням високих стандартів доступу до інформаційних ресурсів парламенту.

Парламенти та громадяни: поглиблення діалогу. На початку ХХІ сторіччя демократія як ідеал і сукупність політичних установ та досягнень, перемогла у більшості країн світу. З іншої сторони, ці роки засвідчили значне розчарування результатами демократії, як у громадян – свідків «старих» демократій, так і у свідків «нових». Це розчарування призвело до пасивної участі громадян у державних справах, спричиненої частково низьким рівнем громадської довіри до законодавців, а частково – нездатністю або неефективністю державних установ щодо інформування суспільства та опрацювання механізмів залучення громадян до політичного процесу. Відтак, актуальною є проблема (табл. 6).

Таблиця 6


Основні принципи Організації економічної співпраці та розвитку щодо активізації участі громадян у політиці

1. Зацікавленість	Лідерство та глибоке зацікавлення інформацією, консультацією та активною участю у формуванні політичних рішень є важливим на всіх рівнях – серед політиків, вищого керівництва та державних службовців.
2. Права	Законодавство повинно чітко визначити громадські права щодо доступу до інформації, надання відгуків, консультації та активної участі у розгляді політичних рішень. Обов'язки органів державної влади щодо виконання прав громадян теж мають бути чітко визначені. Незалежні контролюючі установи є конче потрібним для забезпечення цих прав.

3. Чіткість	Відповідні завдання та обов'язки громадян (щодо внесення інформації) та органів державної влади (щодо ухвалення рішень, про які він звітує) мають бути абсолютно зрозумілими.
4. Час	Консультація громадян та активна участь мають бути включені у політичний процес якнайшвидше.
5. Об'єктивність	Інформація, надана органом державної влади при розгляді політичних рішень, повинна бути об'єктивною, повною та доступною.
6. Ресурси	Достатні фінансові, людські та технічні ресурси є потрібні для ефективного громадського інформування, консультації та активної участі у процесі розгляду політичних рішень.
7. Узгодження	Ініціативи з інформування громадян, отримання їх відгуку та консультації мають бути узгоджені між органами державної влади, щоб поліпшити управління даними.
8. Звітність	Органи державної влади зобов'язані звітувати за використання даних, отриманих від громадян через відгуки, громадські консультації та активну участь.
9. Оцінювання	Органи державної влади застосовують методи, інформацію та можливість оцінювати свою діяльність щодо надання інформації, проведення консультацій та залучення громадян, пристосовуючись до нових критеріїв та умов розгляду політичних рішень.
10. Активне громадянське суспільство	Органи державної влади мають вигоди від активних громадян та динамічного суспільства. Вони можуть застосовувати конкретні дії щоб покращити доступ до інформації, поглибити поінформованість, збагатити освіту та вміння населення, а також розширити можливості організацій громадянського суспільства.

Методами спілкування парламентарів та парламентських структур з громадянами є:

1) *Електронна пошта.* Оскільки електронна пошта стала загаль-




нодоступною та широко використовується як спосіб спілкування, парламенти почали подавати адреси електронних скриньок на веб-сторінках, щоб забезпечити прямий контакт із депутатами та парламентськими структурами. Верховна Рада України на своєму сайті вказує перелік електронних адрес народних депутатів та представників всіх парламентських структур. Разом з тим, ані парламент, ані депутати не оприлюднюють відомостей про те, скільки електронних листів вони отримують щороку, скільки відповідей надано на електронні листи.

2) *Дискусійні онлайн групи* є ще одним із способів, який застосовують парламенти для дослідження громадської думки, для отримання коментарів щодо конкретних внесених законодавчих актів або на загальні теми. Однак, парламенти світу поки що дуже рідко використовують дискусійні он-лайн групи, не є виключенням парламент України, який цей метод не використовує.

3) *Теле-, та радіо-передачі* постійно застосовуються українським парламентом для широкого інформування виборців, хоча технологія веб-трансляції використовується у виключних випадках (Наприклад, Європейський Парламент подає інформаційне висвітлення пленарних сесій 23-ма мовами на своїй веб-сторінці. Національний парламент Японії проводить веб-трансляцію сесій та дає громадськості змогу переглянути повну відеобібліотеку, у котрій функціонує пошукова система за датою чи назвою сесії).

4) *Інші методи спілкування.* Веб-сайт Верховної Ради України сформував веб-сторінку кожного депутата, надаючи інформацію стосовно: 1) його персональних та адресних даних (включно з офіційною парламентською електронною адресою), даних про належність до політичної сили, участь у постійних та тимчасових парламентських комітетах, комісіях та групах; 2) голосування депутата, результати реєстрації на пленарних засіданнях, переходи по фракціях, посади протягом скликання, хронологію виступів депутата, подання депутатських запитів і законотворча діяльність (по-перше – перелік законопроектів, поданих суб'єктом права законодавчої ініціативи, по-друге – перелік таблиць поправок до законопроектів, до яких були подані пропозиції). Зазначена сукупність даних формує своєрідний «інформаційний паспорт» народного депутата⁴⁶.

Взагалі, палати і парламенти світу застосовують такі онлайн засоби: системи подання запитів; форуми та дискусійні групи; окремі веб-сторінки депутатів для висловлення своїх поглядів; блоги, де



депутати діляться зі своїми виборцями думками щодо поточних подій та своєї діяльності, а політичні партії висловлюють свої погляди щодо внесених законопроектів і документів на стадії обговорення; електронні консультації громадян та коментарі стосовно законодавчих актів.

Керівники і члени парламенту повинні інтенсифікувати використання новітніх ІКТ для того, щоб продемонструвати відкритість та прозорість у громадській сфері, підвищити ефективність своєї діяльності, а також активно впливати на розвиток в Україні інформаційного суспільства.

2.3. Електронне правосуддя

Як вище зазначалось, електронне правосуддя (е-правосуддя, англ. *electronic justice* або *e-justice*) є одним із секторів електронної демократії, воно визначається як використання ІКТ у реалізації правосуддя всіма зацікавленими сторонами в юридичній сфері з метою підвищення ефективності і якості державних служб, зокрема, у взаємодії з приватними особами та підприємствами. Воно включає електронне спілкування та обмін даними, а також доступ до інформації судового характеру. Оскільки судова влада є ключовим компонентом демократії, електронне правосуддя є важливою гранню електронної демократії. Його головна мета полягає в підвищенні ефективності судової системи і якості правосуддя. Доступ до правосуддя – це один з аспектів загального доступу до демократичних інститутів і процесів.

Е-правосуддя повинно покращувати якість юридичних послуг, використовуючи ІКТ для прискорення судових процедур, покращення загальної якості послуг і підвищувати прозорість. Воно має надавати суспільству, включаючи бізнес-спільноти, юристів, юридичних службовців і суди, належний доступ до законодавчої і юридичної інформації, що індивідуально враховує їх права. Е-правосуддя повинно включати інформаційні сайти судів, національні і міжнародні портали, забезпечувати розвиток системи «онлайнного судочинства», використання відео-конференц-зв'язку та стандартів для електронного обміну інформацією⁴⁷.

Також важливо забезпечити, щоб е-демократія була доповненням

традиційних демократичних процесів, а не виключала їх з тим, щоб розширити можливості для громадян брати участь у політичних процесах і сприяти здійсненню прав, гарантованих ст. 10 Європейської конвенції «Про захист прав людини», на благо кожної людини і демократичної культури суспільства.

Е-правосуддя не передбачає передачі судових повноважень Інтернет-користувачам, оскільки це б порушувало принципи традиційної демократичної системи. Передбачається, що е-правосуддя, має запропонувати нові ресурси для громадян і організацій, у тому числі нові можливості отримання інформації щодо здійснення правосуддя та юридичних процедурах на сайтах, полегшення відкриття юридичних справ (е-заяви), спостереження за ходом судових розслідувань шляхом доступу до актуальної інформації в Інтернеті, оплати судових витрат в онлайн-режимі (інтернет-банкінг). Е-правосуддя, скоріше, означає перехід від паперового документообігу до електронного, а також до широкої електронної взаємодії між суб'єктами судового процесу, в тих випадках, коли немає необхідності очної/фізичної присутності. Головна мета е-правосуддя полягає в забезпеченні полегшення широкого доступу до правосуддя і судової інформації, а не до змін принципів та процедури судового процесу.

Можна виділити такі правові інструменти е-правосуддя:

- 1) відкритість інформації⁴⁸;
- 2) дистанційна взаємодія;
- 3) доступна база судових рішень⁴⁹;
- 4) міжнародне визнання судових рішень;
- 5) електронний документообіг;
- 6) електронне дистанційне відкриття судових справ і подання документів;
- 7) електронне інформування;
- 8) електронне консультування.

Е-правосуддя зазвичай реалізується у таких напрямках, як: освітній та просвітницький; професійне забезпечення діяльності; доступ і зручність судової системи для всіх громадян і організацій; забезпечення прозорості судової діяльності; забезпечення підзвітності судової діяльності.

Стратегія реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015–2020 роки, схвалена Указом Президента

України від 20 травня 2015 року № 276/2015 у переліку негативів системи правосуддя визначила: низький рівень публічності сфери правосуддя та довіри до судової системи взагалі і до суддів, а також недостатній рівень єдності та послідовності судової практики; відсутність чи недостатній рівень використання можливостей сучасних інформаційних систем (електронне правосуддя); відсутність належної ІТ-інфраструктури та можливостей використання інформаційних систем і системи електронного правосуддя. У Стратегії поставлені завдання щодо: забезпечення широкого використання інформаційних систем (ІС) для надання більшої кількості послуг «електронного правосуддя»; створення в судах інформаційних систем електронного менеджменту, зокрема введення повноцінних електронних систем, у тому числі системи електронного документообігу, та відстеження справ (до вищих інстанцій), електронних повідомлень, електронних викликів, електронного розгляду справ (у деяких випадках), електронних платежів, аудіо- та відеофіксації засідань, інформаційної системи внутрішньої бази даних, інформаційної системи законодавчої бази даних, удосконалення системи забезпечення рівного та неупередженого розподілу справ між судьями, зокрема, визначення судді та (або) складу колегії суддів на всіх стадіях судового провадження; поетапного запровадження інструментів «електронного правосуддя», що дасть змогу користувачам звертатися до суду, сплачувати судовий збір, брати участь у провадженнях та отримувати необхідну інформацію і документи електронними засобами⁵⁰.

Система е-правосуддя України формується на виконанні Кримінального процесуального кодексу України від 13.04.2012 р. № 4651-VI; законів України «Про судоустрій і статус суддів» від 7 липня 2010 року № 2453-VI; «Про доступ до судових рішень» (від 22.12.2005 р. № 3262-IV, із змінами та доповненнями), «Про забезпечення права на справедливий суд» від 12.02.2015 р. № 192-VIII; Положення про Єдину судову інформаційну систему України, погодженого рішенням Ради суддів України від 25 грудня 2009 року № 106, Положення про автоматизовану систему документообігу суду, затвердженого рішенням Ради суддів України від 26.11.2010 р. № 30 (в редакції рішення Ради суддів України від 02.04.2015 р. № 25) тощо.

Складовими системи українського е-правосуддя є:

Єдиний державний реєстр судових рішень – автоматизована система збирання, зберігання, захисту, обліку, пошуку та надання електронних копій судових рішень⁵¹;

автоматизована система документообігу суду – сукупність комп’ютерних програм і відповідних програмно-апаратних комплексів судів та Державної судової адміністрації України, що забезпечує функціонування документообігу суду, обіг інформації між судами різних інстанцій та спеціалізацій, передачу інформації до центральних баз даних залежно від спеціалізації судів, захист від несанкціонованого доступу тощо, що забезпечує автоматизацію технологічних процесів обробки інформації в суді, а саме: 1) реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції, реєстрацію вихідної кореспонденції, а також внутрішніх документів суду; 2) розподіл судових справ між суддями (колегіями суддів), визначення запасного судді, слідчого судді, присяжних та народних засідателів; 3) взяття на контроль та здійснення контролю за виконанням вхідних та внутрішніх документів суду, інформування голови суду, керівника апарату суду та особи, відповідальної за опрацювання документа, про закінчення строків його виконання; 4) фіксування етапів проходження документів до їх передачі в електронний архів, а також передачі судових справ з однієї судової інстанції до іншої; 5) реєстрацію процесуальних дій та документів у судовій справі; 6) контроль за дотриманням процесуальних строків розгляду судової справи та інформування головуючого судді (судді-доповідача), голови суду та секретаря судової палати про закінчення цих строків; 7) використання ЕЦП для підписання оригіналу електронного документа суду; 8) оперативний пошук судових справ та документів за їх реквізитами; 9) індексацію документів та їх контекстний пошук; 10) виготовлення та видачу копій судових рішень та виконавчих документів на підставі даних, що містяться в автоматизованій системі, в тому числі надсилання засобами електронного зв’язку оригіналів електронних судових рішень; 11) зберігання текстів судових рішень та інших документів, створених у автоматизованій системі; 12) відправку оригіналів електронних судових рішень до Єдиного державного реєстру судових рішень; 13) надання в установленому законом порядку інформації про стан розгляду судових справ; 14) формування звітності суду про стан здійснення судочинства; 15) надсилання засобами електронного зв’язку оригіналів електронних документів суду (в тому числі текстів судових повісток у вигляді SMS-повідомлень); 16) передачу судових справ до електронного архіву; 17) надсилання оригіналів електронних документів суду до державних реєстрів та інформаційних систем інших державних органів і установ⁵²;

обов’язкове фіксування за допомогою технічних засобів під час

судового провадження в суді, передбачене статтею 107 Кримінального процесуального кодексу України;

проведення процесуальних дій у режимі відеоконференції під час трансляції з іншого приміщення, у тому числі яке знаходиться поза межами приміщення суду (здійснення дистанційного судового провадження), передбаченого статтею 336 Кримінального процесуального кодексу України;

надсилання судової повістки SMS-повідомленнями учасникам судового процесу у місцевих та апеляційних загальних судах відповідно до Порядку, затвердженого наказом Державної судової адміністрації України від 01.06.2013 р. № 73;

обмін електронними документами між судом та учасниками судового процесу⁵³ відповідно до Порядку, затвердженого наказом Державної судової адміністрації України від 31.05.2013 р. № 72;

online-доступ до інформації щодо стадій розгляду судових справ можливість перегляду/пошуку/друку на офіційному веб-порталі Судова влада України (<http://court.gov.ua/>);

online-доступ до інформації щодо перебування суб'єктів підприємницької діяльності у процедурі банкрутства на сайті Вищого господарського суду України відповідно до Положення, затвердженого Постановою пленуму Вищого господарського суду України від 17.12.2013 р. № 16 (<http://vgsu.arbitr.gov.ua/>);

сплата судового збору он-лайн на офіційному веб-порталі Судова влада України (<http://court.gov.ua/sudytax/>) тощо.

Важливішим завданням е-правосуддя є навчання та просвіта громадян. На жаль, у цьому сенсі українська система е-правосуддя робить лише перші кроки. Є певні обмеження до вільного доступу до реєстру судових рішень, недостатньо ведеться навчальна та просвітницька діяльність громадян, що мало змінює ступінь інформованості громадян та їх довіри до судової системи.

Врізка 3. Європейський портал е-правосуддя (<https://e-justice.europa.eu>) підвищує прозорість систем правосуддя країн-членів ЄС, представляючи громадянам практичну інформацію на рідній мові про судові системи і процедури. Вся інформація на порталі надана на 23 офіційних мовах ЄС. Портал орієнтований на підвищення інформативності, покращення доступу до правосуддя для громадян ЄС. Зокрема, портал має інформацію ЄС та країн-членів ЄС щодо прав жертв у кримінальних справах, їх прав на компенсацію, основних правах, якими користуються громадяни в кожній країні-члені ЄС, основні принципи щодо можливості громадян ініціювати провадження в судах інших країн-членів ЄС. Портал має 4 розділи і спрямовує відвідувача, полегшуючи йому пошук інформації: **1) Громадяни:** 1.1) Знайти адвоката; 1.2) Знайти нотаріуса; 1.3) Звернення до суду; 1.4) Права жертв злочинів в кримінальному судочинстві; 1.5) Сімейні питання; 1.6) Судові збори; 1.7) Права звинувачуваного в кримінальному судочинстві; **2) Бізнес (суб'єкти підприємницької діяльності):** 2.1) Пошук в базі збанкрутілих бізнесів; 2.2) Реєстр підприємств; 2.3) бланки платіжного доручення ЄС; 2.4) Земельний кадастр; 2.5) Звернення до суду; 2,6) Грошовий позов; **3) Адвокатури:** 3.1) Практикуючі адвокати; 3.2) Законодавство; 3.3) Судова практика; 3.4) Мережі адвокатур і судів; 3.5) Система Європейського співробітництва в правовій сфері по цивільним і економічним справам; 3.6) Судові системи; 3.7) Реєстри; 3.8) Підготовка суддів в ЄС; **4) Судова система:** 4.1) Законодавство; 4.2) Інструменти для судів та практикуючих адвокатів; 4.3) Система Європейського співробітництва в правовій сфері по цивільним і економічним справам; 4.4) Підготовка суддів в ЄС; 4.5) Відеоконференція; 4.6) Форма для фіксації показань свідків.

Запровадження системи е-правосуддя України, хоча відзначається політиками та урядовцями як важливе завдання судової реформи, відбувалося достатньо повільно. Хоча частка електронних інформаційних систем у судовому провадженні поступово збільшується, електронна комунікація сторін процесу майже відсутня, дистанційне судове провадження – більше виняток, ніж правило. Є значні проблеми із форматом обміну даними, захистом інформації, що обробляється в системі судочинства. Електронний документообіг застосовується лише паралельно із традиційним паперовим. Недостатньо вивчається та застосовується міжнародний, зокрема – європейський досвід розвитку е-правосуддя. Впровадження проєктів е-правосуддя здійснюються відокремлено, без єдиної системи, з недостатнім фінансуванням.

2.4. Інструменти електронної демократії в Україні: стан та тенденції розвитку

У вітчизняному законодавстві поняття електронної демократії як один із пріоритетних напрямів державної політики визначено розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15.05.2013 р. № 386 (далі – Стратегія). Стратегія розглядає поняття «е-демократії», як форму суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій⁵⁴.


Правовою основою розвитку е-демократії визначено Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Указ Президента України від 24.03.2012 р. № 212).

Радою Європи розроблено детальний план впровадження політики е-демократії – Керівництво № 1 до Рекомендацій «Загальні інструменти та принципи для електронної демократії». Зокрема визначено чіткий перелік інструментів е-демократії, який розширює той, що подано у Рекомендаціях: е-політичні компанії; е-управління стосунками із громадянами (E-CiRM); е-скарги; е-консультації; е-консульство/посольство; веб-трансляції та е-демократія; е-дискусії; е-ініціативи; е-журналістика; ігри та е-демократія; е-правосуддя; е-законотворення; е-омбудсмен; е-партія; е-петиція; е-політик; е-парламент; е-просторове планування; е-голосування; взаємодія з громадянами на локальному рівні (G2C/C2G); інструменти інформаційного менеджменту; е-участь у бюджетному процесі; е-менеджмент внутрішньопартійного життя; єдиний урядовий портал; е-демократія соціальних мереж; навігатор виборів.

Зазначені інструменти рекомендується впроваджувати у форматі проектів, тривалість яких не велика – від одного дня (е-демократія соціальних мереж) до одного року. Проект може реалізовуватись будь-якою зацікавленою стороною за погодженням та залученням інших сторін.

Крім «проектних» інструментів, в рекомендаціях визначені політики, які повинні здійснюватись на постійній основі, наприклад, такі:

- 1) Політика подолання цифрової безграмотності та цифрової



нерівності, посилення спроможності всіх громадян брати участь в е-демократії. Повноваження в цій сфері визначаються переважно для урядових органів та неурядових організацій. Завдання політики визначається як досягнення інклюзії е-демократії. Політика виконує функцію підтримки участі громадян та політичного діалогу. Фінансування здійснюється за рахунок урядового бюджету;

2) Політика е-стимулів. Уряд надає громадянам фінансові, політичні на інші винагороди/заохочення для участі у е-демократії. Ініціювати політику можуть урядові інституції, неурядові організації, ініціативні групи, які реалізують проекти е-демократії. Завдання – ініціювати та збільшувати участь в е-демократії. Повноваження щодо політики можуть бути розподілені між урядом, неурядовими організаціями та приватним сектором. Рекомендується державно-приватне партнерство. Фінансується ініціатором політики.

3) Політика е-інклюзії. Передбачається активність уряду та неурядових організацій щодо гарантій участі у е-демократії вразливих груп, які потребують додаткової підтримки – особи похилого віку, етнічні та інші меншини, громадяни з особливими потребами. Ініціатор політики – уряд, неурядові організації, групи інтересів. Повноваження у політиці визначаються для ініціатора політики, також можливо державно-приватне партнерство. Фінансування політики здійснюється за рахунок державного бюджету, донорської підтримки, благодійництва. Політика повинна орієнтуватись на попередження таких проблем демократичного розвитку: низька участь вразливих груп у політиці, брак участі громадян у нормотворчому процесі, низький інтерес молодих громадян до політичних справ, обмежений доступ вразливих груп до сучасних інструментів ІКТ.

4) Політика е-підготовки/навчання. Ініціюється Урядом, політичними партіями та іншими акторами політик. Основна мета – підготовка обраних політиків, чиновників до активного використання методів е-демократії. Завдання політики – сформувати мережу експертів та фахівців, які зможуть проводити навчання, розвиток компетенції в е-демократії медіа. Базові заходи можуть бути здійснені за декілька тижнів із подальшим тривалим впровадженням. Фінансування здійснюється ініціатором та за рахунок коштів державного бюджету. Політика орієнтується на вирішення наступних проблем: брак демократичних процесів у внутрішньопартійному житті, брак інтеграції та представництва меншин, брак зрозумілої та доступної інформації, необхідної для демократичного процесу.

5) Політика урядової взаємодії із громадянами (G2C / C2C). Уряд налагоджує взаємодію із електронними громадськими ініціативами, передусім щодо залучення їх до нормотворчого процесу та адміністративної та фінансової підтримки політичних ініціатив громадськості. Уряд та громадськість є ініціаторами політики. Завдання – підтримка та запровадження ініціатив громадськості, розширення громадської участі у цих ініціативах. Політика ініціюється протягом декількох місяців і передбачає формування системи моніторингу громадських ініціатив. Фінансування за рахунок державного бюджету. Політика орієнтується на вирішення наступних проблем демократії: низька участь громадян у політичному процесі, брак включення та уповноваження громадян, недовіра з боку громадян через невиконання політичних та передвиборчих обіцянок.

6) Політика подолання е-перешкод та бар'єрів. Політика передбачає своєчасне виявлення та подолання перешкод доступу та використання інструментів е-демократії, особливо цифрової нерівності та безграмотності. Основне завдання – посилення спроможності громадян до участі у е-демократії. Повноваження визначаються переважно для урядових інституцій із можливим державно-приватним партнерством. Фінансування здійснюється переважно за кошти державного бюджету.

7) Політика регулювання е-демократії. Основна мета – розбудова цілісної системи регулювання е-демократії, орієнтованої на сприяння громадянам у використанні е-демократії, захист прав та інтересів громадян. Основне завдання – підтримка та впровадження проектів е-демократії. Час впровадження – максимум 3 місяці. На здійснення політики уповноважується і уряд, і недержавний сектор. Фінансується в рамках бюджету ініціатора. Ця політика передбачає розробку детальних методичних рекомендацій/керівництва, які дозволять ініціаторам проектів е-демократії уникнути ризиків впровадження, надання їм необхідних адміністративних та законних повноважень.

Проблема з позицій бенефіціарів та стейкхолдерів (потреби/інтереси):

З точки зору громадян, як визначальних суб'єктів е-демократії, ІКТ можуть покращити демократичні процеси в Україні, зокрема, забезпечити участь громадян у формуванні державної політики. При цьому наявні суттєві соціальні, економічні та технічні перешкоди щодо запровадження е-демократії, що пов'язані з:

1) недостатній доступ до Інтернету з причин браку фінансових ресурсів та електронної безграмотності;

2) відсутність інформації та знань про суть і можливості е-демократії у користувачів Інтернету. У свою чергу, це зумовлює відсутність попиту серед користувачів на взаємодію із державними органами он-лайн;


3) недостатній рівень взаємодії влади з громадськістю на основі соціальних мереж, яким віддають перевагу більшість користувачів Інтернету;

4) обмежені можливості щодо участі у е-демократії мають особи похилого віку, сільські мешканці, та громадяни із низьким рівнем освіти.

З точки зору неурядових організацій, Інтернет-активістів з числа бізнесу та політичної еліти, основною проблемою впровадження політики (дорожньої карти) е-демократії є відсутність законодавчого забезпечення конкретних інструментів е-демократії (наприклад, доступ до відкритих урядових даних, е-петиції, е-звернення громадян, тощо).

Проблеми запровадження е-демократії в Україні з точки зору громадян можна ідентифікувати за результати опитування Київського міжнародного інститут соціології (КМІС)⁵⁵, яке проводилось у першому кварталі 2015 року. Результати опитування показали:

- Нерівність у використанні Інтернету між міським та сільським населенням. Найбільше користувачів Інтернету проживають у великих (65%) та середніх (64%) містах. У малих містах та населених пунктах міського типу 55% населення користуються Інтернетом, в селах – тільки 42%.
- Нерівність у використанні Інтернету між молодим та старшим поколінням. Типовий користувач Інтернету – молода особа віком від 18 до 35 років. Не використовують Інтернет переважно громадяни старше 50-ти років.
- Нерівність за рівнем освіти. Інтернетом користуються переважно особи з вищою освітою (85%). Тільки 20% громадян з неповною середньою освітою, середньою освітою (33%) є користувачами Інтернет.
- Наявність суттєвих обмежень у доступі до Інтернету. 32%



респондентів не користуються Інтернетом через брак фінансових ресурсів, тобто бідність є суттєвою перешкодою на шляху е-демократії. 30% не користуються Інтернетом через е-безграмотність, 19% – через брак технічних засобів для використання Інтернету (відсутність пристроїв).

- Низький інтерес користувачів до е-взаємодії із органами публічної влади. Тільки 21% користувачів цікавляться інформацією про публічні послуги та діяльність органів влади. При цьому Інтернет використовується для пошуку інформації (86%) та участі у соціальних мережах (76%). Така частка використання соціальних мереж відкриває додаткові можливості для е-демократії.
- Брак компетенції у сфері е-урядування та е-демократії. Тільки 14% респондентів розуміють зміст поняття «е-урядування». 67% молоді та 61% користувачів із вищою освітою ніколи не чули про «е-урядування». 79% респондентів ніколи не чули терміна «е-демократія».
- Низькі показники електронної взаємодії між урядом та громадянами. При тому, що 71% опитаних висловили зацікавленість до е-взаємодії, але тільки 19% опитаних використовують ІКТ для взаємодії із урядом. Тільки 9% віддають перевагу комунікації через веб-сайти органів влади, 7% – через електронну пошту. Навіть користувачі Інтернету не віддають перевагу онлайн взаємодії із урядом. Тільки 33% користувачів віддають переваги е-взаємодії з державними органами.
- Низький інтерес громадян до е-взаємодії як такої. Тільки 9% опитаних приймають участь у е-опитуваннях, 6% – взаємодіють із громадськими об'єднаннями та ініціативними групами, 5% – вступають у комунікацію із представниками органів місцевого самоврядування, 4% – користуються е-послугами. Але, 24% віддають перевагу пошуку інформації про органи влади.

Щодо бачення проблем іншими зацікавленими сторонами, то протягом 2014–2016 рр. відбулося формування мережі неурядових організацій та Інтернет-активістів із бізнес-середовища в рамках експертної ініціативи «Реанімаційний пакет реформ», партнерської ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд». З огляду на характер

активності зазначених мереж, неурядові організації бачать основні проблеми е-урядування у недосконалій законодавчій базі. Активісти розробляють законопроекти щодо окремих аспектів е-демократії та забезпечують активні адвокаційні компанії щодо їх прийняття парламентом.

Активісти неурядових організацій та активісти у своїй діяльності віддають перевагу ретельному вивченню міжнародного досвіду та швидкому прийняттю рішень щодо впровадження кращих зарубіжних інструментів е-демократії в українське законодавство.

Основні інструменти реалізації е-демократії в Україні.

А) Звітність Кабінету Міністрів України стосовно консультацій із громадськістю відповідно до Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996.

Проведення власне «електронних консультацій» врегульоване пп. 16, 17 Порядку проведення консультацій. Для проведення електронних консультацій орган виконавчої влади створює спеціальну підрубрику «Електронні консультації» рубрики «Консультації з громадськістю» на своєму веб-сайті. Для консультацій також може використовуватись урядовий веб-сайт «Громадянське суспільство і влада». Терміни та порядок оприлюднення проектів нормативно-правових актів визначаються Законом України «Про доступ до публічної інформації» та Законом України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

Електронні консультації починаються із оприлюднення повідомлення про проведення консультацій, яке може містити:

- 1) назву органу влади;
- 2) назву акту та стислий зміст пропозиції;
- 3) соціальні групи та зацікавлені сторони, на які поширюється дія рішення;
- 4) можливі наслідки проведення в життя рішення для різних соціальних груп та зацікавлених сторін;
- 5) електронна адреса та терміни подання пропозицій;
- 6) номер телефону, за яким проводяться консультації;
- 7) дані про відповідальну особу органу влади;
- 8) термін і спосіб оприлюднення результатів обговорення.

Дані щодо соціальних груп, заінтересованих сторін, наслідків рішення мають важливе значення для забезпечення компетентної участі громадян у електронних консультаціях.

Крім електронних консультацій до інструментів реалізації е-демократії можна віднести і певні типи публічних заходів, які визначені у Порядку проведення консультацій із громадськістю – Інтернет-конференцій, відеоконференцій тощо.

Б) Сервіс «Громадське обговорення нормативно-правових актів» на урядовому порталі «Громадянське суспільство та влада».


На сервісі кожен громадянин може зареєструватись і взяти участь у обговоренні проектів нормативно-правових актів. Громадянам пропонується здійснити загальну оцінку (згода/незгода), додати коментар, зауваження, пропозицію за допомогою запропонованої форми. Інші користувачі можуть також здійснити оцінку коментаря. У правилах участі зазначено, що результати обговорення обов'язково враховуються при подальшому опрацюванні проекту акта. На сайті доступна статистика, яка демонструє:

- кількість зареєстрованих користувачів;
- кількість проектів, які пройшли обговорення;
- запропоновано редакцій;
- надано пропозицій;
- надано оцінок.

Користувач має можливість відстежити реагування на пропозиції. У його особистому рейтингу зазначається кількість прийнятих пропозицій. На жаль, загальна статистика не відображає кількість врахованих пропозицій. Правила також не визначають порядок врахування пропозицій. Рубрика «Звіти та аналітика» присутня, але в багатьох випадках не наповнена.

В) Оприлюднення результатів громадських експертиз.

Громадські експертизи здійснюються інститутами громадянського суспільства відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 р. № 976, якою затверджено Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади. На урядовому веб-сайті «Громадянське суспільство та влада» опубліковано реєстр результатів громадської експертизи у розрізі органів влади та сфер державної політики. Проте, активність інституцій громадянського суспільства у сфері громадської експертизи є низькою, що свідчить про непопулярність цього інструменту



участі громадянського суспільства у публічній політиці. Причинами такої непопулярності можуть бути складність і тривалість процедури, малозрозумілий механізм реагування та результати експертизи. Реагування здійснюється у форматі короткого листа-відповіді, зміст якого частіше зводиться до доказів правомірності діяльності органу влади без якогось інтересу до змісту пропозицій.

У процесі розвитку електронного урядування чинний інструмент громадської експертизи може втратити актуальність. Усі необхідні для експертизи документи повинні бути оприлюднені на сайтах органів влади, в тому числі у форматі відкритих даних. У такому випадку кількість експертиз може суттєво збільшитись. Основне питання, яке повинне бути вирішене – це процедура врахування результатів органу влади на результати експертизи та оцінка задоволеності таким реагуванням з боку громадськості.


Можливі альтернативи (пропозиції) реалізації е-демократії в Україні. З точки зору проблеми політичної та інституційної (нормативно-правової, організаційно-технічної, кадрової), невизначеності е-демократії в Україні розглядаються такі альтернативи її вирішення⁵⁶, як:

I. Альтернатива 1 – стратегія помірних змін та малих кроків, – поступове удосконалення чинних інструментів е-демократії та законодавче забезпечення нових інструментів е-демократії у співпраці із інститутами громадянського суспільства в рамках Стратегії розвитку інформаційного суспільства та Ініціативи «Відкритий уряд».

II. Альтернатива 2 – каскадування стратегії е-демократії «зверху вниз» на основі програмно-цільового методу. Централізований стратегічний підхід формування цілісної та централізованої державної політики е-демократії, яка реалізується «зверху вниз», є детальне опрацювання та узгодження стратегії, програм, проектів е-демократії, її узгодження із іншими стратегіями розвитку держави. Розробка довгострокової програми розвитку е-демократії із врахуванням всіх інструментів та напрямків політики е-демократії, визначених у Рекомендаціях Ради Європи. При цьому на центральному рівні визначається уповноважений орган, який здійснює централізоване управління та контроль за впровадженням глобальної стратегії.

III. Альтернатива 3 – змішана стратегія зустрічних рішень «зверху вниз» та «знизу вгору», що включає:

1) визначення загальних стратегічних пріоритетів на центральному рівні з врахуванням міжнародних стандартів;

- 
- 2) накопичення досвіду впровадження на рівні окремих органів влади та місцевого самоврядування з подальшою розробкою стратегій та програм цих органів;
 - 3) подальше узгодження та корегування національної стратегії з урахуванням стратегій на рівні окремих органів влади.

Висновки

1. Активне впровадження ІКТ в систему суспільно-політичних відносин суттєво розширює можливості громадян щодо їх участі у вирішенні спільних справ, створює умови для формування якісно нового рівня активності громадян, які користуються сучасними електронними технологіями не тільки в особистих цілях, а й у цілях суспільно-політичної участі на всіх рівнях публічного управління.

2. Аналіз системи суспільно-політичних відносин дозволяє передбачити, що, незважаючи на наявні ризики, які несуть нові ІКТ, активне впровадження механізмів електронної демократії на всіх рівнях влади та інститутів громадянського суспільства буде сприяти зближенню влади і громадян, збільшить рівень доступності та відкритості органів державної влади, стимулює розвиток партнерської моделі державно-громадської взаємодії, активізує участь громадян у державному управлінні та прийнятті суспільно-політичних рішень.

3. Хоча парламенти і суспільство проявляють глибокий інтерес та ентузіазм стосовно використання ІКТ, щоб покращити діалог із громадянами, у цій сфері все ж залишається багато проблем. Парламенти досягли успіхів у використанні ІКТ для поширення інформації серед громадськості, втім сьогодні працюють лише кілька справді інтерактивних парламентських веб-сторінок. Депутати, парламент та політичні партії все ще використовують веб-сторінки переважно як спосіб монологу. Уже проводяться деякі експерименти з блогами та іншими інтерактивними механізмами веб-сторінок. Окремі країни також проводять онлайн дискусії та отримують коментарі громадян щодо законопроектів і документів на стадії розгляду. Ці ініціативи свідчать про вдалий підхід до залучення громадян до співпраці.

4. Інформаційна нерівність проявляється через якість кваліфікації людини, яка визначає його місце в стратифікаційній ієрархії суспільства. Зазначене дозволяє розглядати інформаційну нерівність

в єдності інституційного, функціонального і соціального аспектів: в інституціональному – через ступінь інформатизації основних соціальних інститутів суспільства; в функціональному – як цілеспрямовану діяльність з підвищення рівня використання ІКТ в суспільстві, у соціальному – як рівень використання соціумом можливостей та переваг ІКТ в управлінні, освіті, бізнесі та культурі, у політичному – як можливості та рівень е-участі в політиці та управлінні.

Запитання для самоконтролю

1. Які інструменти е-демократії використовуються в країнах ЄС?
2. Які є кращі іноземні практики – приклади використання інструментів е-демократії?
3. Якими є основні принципи Організації економічної співпраці та розвитку стосовно активізації участі громадян у політиці?
4. Які інструменти електронної демократії використовуються у е-парламенті?
5. У чому полягає суть е-правосуддя?

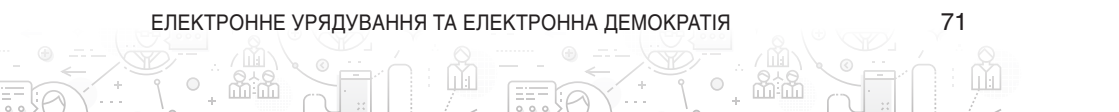
Рекомендована література

1. Армстронг Ч. Зростаюча демократія / Ч. Армстронг // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми; пер. з англ. Андрія Іщенка. – К.: Наука, 2011. – С. 227–240.
2. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2015 – 66 с.
3. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергес [та ін.]; [пер. з англ.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (Бібліотека молодого державного службовця).
4. Електронне урядування: опорний конспект лекцій /



Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. – С.51 – 80.

5. Світовий е-парламент 2008: звіт / Департамент ООН з економічних і соціальних питань і Міжпарламентський Союз. – Нью-Йорк, 2008. – Режим доступу: http://gska2.rada.gov.ua/site/e-parlament/e-p_contents.html.



ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

ТЕМА: Електронні петиції як дієвий інструмент сучасної демократії

Мета заняття – розкрити сутність і значення впровадження електронних петицій в Україні, сформувати практичні навички з їх підготовки та розгляду органом влади.

Завдання заняття:

- визначити теоретичні, організаційні та інституційні особливості електронних петицій;
- опрацювати системи базових документів щодо електронних петицій;
- сформувати висновки щодо можливостей електронних петицій як інструменту е-взаємодії громадян і влади.

Регламент проведення заняття.

- при підготовці до практичного заняття і під час його проведення слухачі працюють у 4-х групах для виконання окремих завдань (до 30 хв.);
- після виконання завдань практичного заняття кожна група доповідає про результати проведеної роботи, відбувається колективне обговорення доповідей груп;
- час, який відводиться на презентацію виконаного завдання, складає 15 хвилин (з них 10 хвилин – доповідь, 5 хвилин – її обговорення).

Комплект завдань для груп до практичного заняття.

Завдання 1. Обрати орган влади чи орган місцевого самоврядування для вивчення досвіду використання електронних петицій та виконати такі завдання:

- ознайомитися з технологією реєстрації електронних петицій;
- проаналізувати зміст електронних петицій.



Звернути увагу на:

- оформлення порталу, його сприятливий інтерфейс;
- навчальні демо-ролики щодо реєстрації електронних петицій на порталі.

Завдання 2. Здійснити порівняльний аналіз документів, що регулюють підготовку та виконання електронних петицій різними органами влади та органами місцевого самоврядування.


Завдання 3. Узагальнити інформацію з Інтернету щодо результатів діяльності органів влади з розгляду електронних петицій і зробити висновки стосовно їх ефективності.

Звернути увагу, чи електронними петиціями досягається три цілі:

1. Зручність для громадян, які бажають підтримати ту чи іншу ініціативу.
2. Мінімізація маніпулювань з кількістю підписантів, чи для підтримки петиції застосовується механізм верифікації особи.
3. Надання цьому виду звернення особливого статусу: на нього відповідає найвищий рівень суб'єкта, відповідь повинна бути оперативною і публічною.

Методичні та дидактичні матеріали для виконання завдань практичного заняття:

1. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 108 с.
2. Електронна демократія: навч. посіб. / Н.В. Грицяк, С.Г. Соловійов / за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 66 с.
3. Інформаційна політика в Україні: методичні рекомендації до проведення практичних занять з дисципліни / Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, Л.В. Литвинова, С.Г. Соловійов. – К.: НАДУ, 2014. – 48 с.
4. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловійов С.Г. та ін. ; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: К.І.С., 2015. – 320 с.

- 
5. Інтеграція України в Європейський інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.
 6. Закірова С. Електронні петиції в Україні: становлення системи та механізм дії / С. Закірова // Центр досліджень соціальних комунікацій. – Режим доступу: http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1576:elektronni-petitsiji-v-ukrajini-stanovlennya-sistemi-ta-mekhanizm-diji&catid=8&Itemid=350
 7. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР із змінами. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>

ГЛОСАРІЙ

Демократія – форма організації суспільства, його державно-політичного устрою, що ґрунтується на визнанні народу джерелом влади, послідовному здійсненню принципу рівності та свободи людей, їх реальної участі в управлінні справами держави і суспільства.

Електронна демократія (е-демократія) – форма демократії, що забезпечує електронну підтримку демократичних інститутів і процесів, заснована на використанні можливостей ІКТ, передбачає широку та активну участь громадян і бізнесу у вирішенні суспільно важливих питань, а також залучення їх до процесу публічного управління.

Інформаційне суспільство – концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, у якій головними продуктами виробництва є інформація та знання.

Публічне управління – це один із видів діяльності держави, сутністю якого є здійснення управлінського організуючого впливу шляхом використання повноважень державної влади та місцевого самоврядування з метою динамічного розвитку держави, її окремих територій і громад, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах суспільного життя, створення умов для реалізації громадянами їх прав і свобод.

Суспільство знань – суспільство сталого та динамічного розвитку, в якому знання є визначальним фактором успіху в будь-якій сфері, існує постійний попит в нових знаннях, необхідних для створення конкурентоспроможних видів продукції та послуг, ефективно функціонують системи виробництва та передачі знань і забезпечується їх взаємодія з системами виробництва матеріальних продуктів.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Армстронг Ч. Зростаюча демократія / Ч. Армстронг // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Данієла Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Іщенко. – К.: Наука, 2011. – С. 227–240.
2. Войнова Е.О. Електронна демократія як форма політичної комунікації / Е.О. Войнова [Електронний ресурс] – Режим доступу: frps.onua.edu.ua/index.php/2012-03./35-2012-04-03-14-46-53.
3. Трухманов В. Світовий досвід електронної демократії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cisp.org.ua/cisp/news.nsf/c35cde975b6be73c225755d00495127/062aee0a4db29bc5c22575df0032f31b?OpenDocument>.
4. Грицяк Н. В. Електронна демократія: від довіри до політичної взаємодії // Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід: матеріали всеукраїнської наук.-практ.конф. за міжнар. участю, присвяченої 20-річчю утворення інституту. 29–30 жовтня 2015 р. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2015. – С. 223 – 224.
5. Грицяк Н. В. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії: наук.-метод. розробка / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов. – К.: НАДУ, 2013. – 44 с.
6. Рогофф К. «Wal-Mart» от края и до края? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.project-syndicate.org/commentary/wall-to-wall-wal-mart-/russian>.
7. Електронна демократія: навч. посіб. / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов; за заг. ред. Н. В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2015 – 66 с.
8. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергес [та ін.] ; [пер. з англ.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (Бібліотека молодого державного службовця).
9. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С. В.,



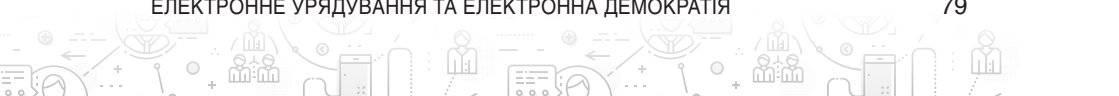
Жиляєв І. Б., Полумієнко С. К., Рубан І. А., Семенченко А. І.; за ред. А. І. Семенченка. – К., 2012. – С. 264.

10. Згуровський М. З. Розвиток інформаційного суспільства в Україні: Правове регулювання у сфері інформаційних відносин / М. З. Згуровський, М. К. Родіонов, І. Б. Жиляєв. – К.: НТУУ «КПІ», 2006. – 542 с.
11. Кодекс етики для інформаційного общества, предложенный Межправительственным советом программы «Информация для всех» ЮНЕСКО 10.10.2011 г. – Режим доступа: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002126/212696r.pdf>.
12. Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: подальше від мета фор і ближче до політики / Стівен Коулман / Електронна демократія: сподівання та проблеми ; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації держ. служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – С. 143–162.
13. Мещеряков В. С. Електронна демократія / В. С. Мещеряков. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/elektronna-demokratiya>.
14. Про затвердження Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012–2017 роки: Постанова Верховної Ради України від 5 липня 2012 р. № 5096-VI. – Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua>.
15. Про перелік автоматизованих систем інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Верховної Ради України: Розпорядження Голови Верховної Ради України від 01.06.2003 р. № 663. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua>.
16. Проект електронної демократії // Government On line International Network [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.governments-online.org/projects/e-democracy>.
17. Рекомендации Комитета министров Совета Европы СМ/Рес (2009)1 государствам-участникам Совета Европы по электронной демократии и пояснительная записка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://idemocracy.ru/projects/standarty/42-ec2009edem.html>.


18. Робінсон Д. Інновації для залучення громадськості / Д. Робінсон, Ю. Гарлан, Е. Фелтен // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Ішенка. – К.: Наука, 2011. – С. 123–133.
19. Розвиток та промоція практики електронного урядування у Вінницькій територіальній громаді [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pard.org.ua/provedennya_u_m._vnniczya_kruglogo_stolu_vdkrit_munczipalteti_osnova_standartv1.html.
20. Шахт С. Демократія як загальна основа / С. Шахт // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Ішенка. – К.: Наука, 2011. – С. 209–226.
21. Шулер Д. Обговорення в інтернеті і громадянський розум / Д. Шулер // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Ішенка. – К.: Наука, 2011. – С. 134–150.
22. A Typology of Electronic Democracy – Access mode: <http://www.martin-hagen.net/pub/typology.html>
23. Brack A. E-Democracy around theWorld / Brack A., Noble P.: A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2001. – 2001.
24. DEMO-net. Introducing eParticipation. DEMO-net booklet series № 1. 5 31, 2007. – Access mode: <http://www.demo-net.org>.
25. Parliament and democracy in the twenty-first century. A guide to good practice / Written and edited by David Beetham. – Geneva, Switzerland. Inter-Parliamentary Union, 2006. – 229 p. – Access mode: http://www.ipu.org/PDF/publications/democracy_en.pdf
26. Social media for citizen participation: nc examples and general best practices – webinar. – Access mode: http://www.sog.unc.edu/courses/sog_course/view.php?q=/courses/0825/preview.
27. The Global Courseofthe Information Revolution: Recurring Themesand Regional Variations / By: Richard Hundley, Robert H. Anderson, Tora K. Bikson, C. Richard Neu. – Monograph Report. RAND Corp., 2003. – 218 p.

ПРИМІТКИ

- 1 Кодекс етики для інформаційного общества, предложенный Межправительственным советом программы «Информация для всех» ЮНЕСКО 10.10.2011 г. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002126/212696r.pdf>.
- 2 Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: подалі від метафор і ближче до політики // Електронна демократія: сподівання та проблеми Київ, 2009. С. 147–148.
- 3 Там само. С. 147.
- 4 Там само. С. 153.
- 5 Армстронг Ч. Зростаюча демократія // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва. Київ, 2011. С. 227.
- 6 Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: подалі від метафор і ближче до політики // Електронна демократія: сподівання та проблеми Київ, 2009. С.153.
- 7 Там само. С. 155.
- 8 Шахт С. Демократія як загальна основа // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь. Київ, 2011. С. 226.
- 9 Робінсон Д. Інновації для залучення громадськості // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь. Київ, 2011. С. 124.
- 10 Коулман С.. Майбутнє інтернету та демократії: подалі від метафор і ближче до політики // Електронна демократія: сподівання та проблеми Київ, 2009. С.159.
- 11 Там само. С. 160.
- 12 Там само.
- 13 Шулер Д. Обговорення в інтернеті і громадянський розум // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь. Київ, 2011. С. 149.
- 14 Електронна демократія: сподівання та проблеми. Київ, 2009. С. 11.
- 15 Там само. С. 14.
- 16 Обзор ИТ в торговле 2007. URL: http://www.cnews.ru/reviews/free/trade2007/articles/retail_taste.shtml
- 17 Електронна демократія: сподівання та проблеми. Київ, 2009. С. 11.
- 18 Там само.
- 19 Там само. С. 20.
- 20 Там само. С. 24.
- 21 Посібник з участі громадськості. Київ, 2001. С. 15.
- 22 Войнова Е. О. Електронна демократія як форма політичної комунікації. URL: fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03.../35-2012-04-03-14-46-53
- 23 Посібник з участі громадськості. Київ, 2001. С. 15.
- 24 Посібник з участі громадськості. Київ, 2001.
- 25 Войнова Е. О. Електронна демократія як форма політичної комунікації. URL: fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03.../35-2012-04-03-14-46-53
- 26 Юридична енциклопедія : в 6 т. Т. 2 : Д- Й . Київ, 1999. С. 61.
- 27 «Democracy is the worst form of government except for all those others that have been tried» (Winston Churchill). Часто перекладається: «Це найгірша система правління, але, на жаль, кращого людство не придумало».
- 28 «Електронна демократія» (e-democracy) та «Електронний уряд» (e-government) – це різні поняття. Якщо останнє означає підвищення оперативності та зручності доступу до державних послуг з будь-якого місця й в будь-який час, то перше стосується



- використання ІТ для розширення можливостей кожного громадянина. Стивен Кліфт (Steven Clift), організація Democracies online, США (<http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue18/07.msp>)
- 29 Проект електронної демократії. Government Online International Network. URL: <http://www.governments-online.org/projects/e-democracy/>.
 - 30 Recommendation CM/Rec (2009). 1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy). URL: http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/2009/RecCM2009_1_and_Accomp_Docs/Recommendation%20CM_Rec_2009_1E_FINAL_PDF.pdf (перевірено 24.10.2016)
 - 31 Доповідь про світовий розвиток «Цифрові дивіденди». Всесвітній банк. 2016. URL: www.worldbank.org
 - 32 Фахівці у галузі суспільних наук сперечаються про те, чи забезпечує Інтернет непропорційно більш суттєве розширення прав і можливостей всіх громадян або суспільних груп, чи політичних еліт: посилює він громадську поляризацію / збільшує чи скорочує соціальний капітал.
 - 33 Див.: Доповідь – 2106 Всесвітнього банку «Цифрові дивіденди».
 - 34 Див.: Recommendation CM/Rec (2009). 1.
 - 35 Див.: Recommendation CM/Rec (2009). 1.
 - 36 Є певні застереження проти застосування системи е-голосування. Австрія, Німеччина, Велика Британія, Ірландія, Нідерланди, Франція відмовились від е-голосування після апробації системи. В Австрії та Німеччині е-голосування визнано неконституційним. У Великій Британії, Ірландії, Нідерландах, Фінляндії, Швеції е-голосування визнано небезпечним та/або економічно неефективним.
 - 37 Закірова С. Електронні петиції в Україні: становлення системи та механізм дії. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1576:elektronni-petitsiji-v-ukrajini-stanovlennya-sistemi-ta-mekhanizm-diji&catid=8&Itemid=350
 - 38 Електронне врядування для підзвітності влади та участі громади (EGAP). URL: <http://www.eef.org.ua/ua/efektyvne-upravlinnia-ta-hromadianske-suspilstvo/411-elektronne-vryaduvannya-dlya-pidzvitnosti-vladi-ta-uchasti-gromadi-egap.html>; Реанімаційний пакет реформ. URL: <http://rpr.org.ua/groups-rpr/elektronna-demokratiya/>
 - 39 URL: <http://ega.ee/>
 - 40 Parliament and democracy in the twenty-first century. A guide to good practice. Written and edited by David Beetham. Geneva, Switzerland. Inter-Parliamentary Union, 2006. 229 p.
 - 41 Європейський центр парламентських досліджень і документації (*ECPRD* – European Centre for Parliamentary Research and Documentation) є спільним органом, що діє під егідою Європарламенту та Парламентської асамблеї Ради Європи, забезпечує інформаційний обмін між посадовцями парламентів, які є членами Центру. Загалом, до складу *ECPRD* входять представники (кореспонденти) більш ніж сімдесяти парламентських зборів, серед яких є й Україна (www.ecprd.org).
 - 42 Світовий е-парламент 2008: звіт. Департамент ООН з економічних і соціальних питань і Міжпарламентський Союз. Нью-Йорк, 2008 р. URL: http://gska2.rada.gov.ua/site/e-parlament/e-p_contents.html.
 - 43 Там само.
 - 44 Про перелік автоматизованих систем інформаційно-технологічного забезпечення діяльності Верховної Ради України. Розпорядження Голови Верховної Ради України від 01.06.2003 р. № 663. URL: <http://portal.rada.gov.ua>
 - 45 Про затвердження Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017 роки: Постанова Верховної Ради України від 5 липня 2012 року № 5096-VI. –<http://portal.rada.gov.ua>.
 - 46 URL: <http://portal.rada.gov.ua>.

- 
- 47 Див.: Recommendation CM/Rec (2009). 1.
 - 48 «Усі судові рішення є відкритими та підлягають оприлюдненню в електронній формі не пізніше наступного дня після їх виготовлення і підписання» (речення 1 частини 2 статті 2 Закону України «Про доступ до судових рішень»).
 - 49 Судові рішення, внесені до Реєстру, є відкритими для безоплатного цілодобового доступу на офіційному веб-порталі судової влади України (*Частина 1 статті 4* Закону України «Про доступ до судових рішень»).
 - 50 Стратегія реформування судустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015-2020 роки. Указ Президента України від 20 травня 2015 р. № 276/2015. Офіційний вісник України. 02.06.2015 р. № 41. С. 38. Ст. 1267.
 - 51 Про доступ до судових рішень : Закон України від 22.12.2005 р. № 3262-IV. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3262-15>.
 - 52 Положення про автоматизовану систему документообігу суду
URL: <http://court.gov.ua/969076/polozhenniapasds/> (перевірено 24.10.2016)
 - 53 У сучасних умовах – одностороннім надсиланням судом документів в електронному вигляді за вимогою учасників судового процесу.
 - 54 URL: <http://dknii.gov.ua/content/derzhavnym-agentstvom-z-pytan-elektronnogo-uryaduvannya-ukrayiny-rozrobleno-propozyciyi>
 - 55 URL: <http://www.kiis.com.ua>
 - 56 URL: <http://dknii.gov.ua/content/derzhavnym-agentstvom-z-pytan-elektronnogo-uryaduvannya-ukrayiny-rozrobleno-propozyciyi>

Навчальне видання

Наталя Вітіславна Грицяк
Андрій Іванович Семенченко
Ігор Борисович Жилиєв

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 3

**ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ:
ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 3,0.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ ^{та} ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина



Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

4



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 4: Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / [А.І. Семенченко, А.О. Серенок]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 80 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування», а також самостійної роботи тих, хто навчається.

Розкрито концептуальні засади інформаційної політики в Україні: її сутність, мету, пріоритетні напрями, складові, принципи, стратегічні завдання, категорійно-понятійний апарат. Розглянуто основні механізми публічного управління розвитком електронного урядування. Аналізується досвід провідних країн світу щодо публічного управління розвитком електронного урядування та електронної демократії.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів та аспірантів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

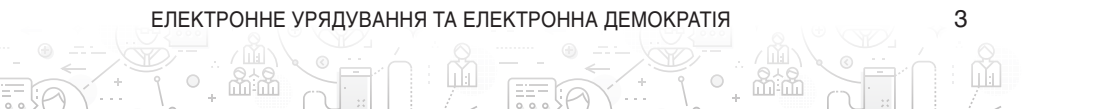
ISBN 978-966-2214-78-9


© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© А. І. Семенченко, А. О. Серенок, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В УКРАЇНІ	7
1.1. Сутність державної інформаційної політики	7
1.2. Державна інформаційна політика: пріоритетні напрями та принципи.....	9
1.3. Державна інформаційна політика та електронне урядування	11
Висновки	15
Запитання для самоконтролю	16
Рекомендована література.....	16
2. МЕХАНІЗМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	17
2.1. Механізми Національної програми інформатизації. Модель взаємодії суб'єктів Національної програми інформатизації	17
2.2. Механізми міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»	25
2.3. Механізм розвитку інформаційного суспільства. Стратегія розвитку інформаційного суспільства	29
2.4. Механізм «Зеленої книги» та «Білої книги» з електронного урядування	35
2.5. Інші механізми публічного управління розвитком електронного урядування	39
Висновки	41
Запитання для самоконтролю	41
Рекомендована література.....	42
3. ДОСВІД ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ПРОВІДНИХ КРАЇН СВІТУ	43





3.1. Публічне управління розвитком інформаційного суспільства країн ЄС	43
3.2. Публічне управління розвитком електронного урядування деяких країн ЄС	48
3.3. Публічне управління розвитком електронного урядування США та Великобританії	51
Висновки	55
Запитання для самоконтролю	56
Рекомендована література	56

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	58
--	-----------

ГЛОСАРІЙ.....	65
----------------------	-----------

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
--	-----------

ПРИМІТКИ	74
-----------------------	-----------

ВСТУП


Актуальність цієї теми обумовлена низкою факторів, основними з яких є зростаюче значення інформації для будь-якої сфери життєдіяльності особи, суспільства та держави; входження України в світовий інформаційний простір; виникнення нових та зростання рівня традиційних загроз в інформаційній сфері, неспроможність влади самостійно їх розв'язати; інформаційна війна Росії проти України; важливість державного регуляторного впливу на інформаційну сферу та недосконалість чинного законодавства; необхідність підвищення рівня обґрунтованості формування та реалізації державної політики розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

У межах курсу з електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні *знання* стосовно: сутності державної інформаційної політики, її понятійного апарату, складових, пріоритетних напрямів, базових принципів, стратегічних завдань, основних проблем, підходів до державного управління розвитком інформаційного суспільства, інформатизації та впровадження електронного урядування, основних нормативно-правових документів, що забезпечують розвиток інформаційного суспільства та електронного урядування; сукупності механізмів державного управління розвитком електронного урядування, а також *уміння*: розробляти програмні документи (стратегії, програми, концепції), виходячи із оцінки ресурсного забезпечення та добору адекватних механізмів впровадження електронного урядування з врахуванням зарубіжного досвіду; розробляти проекти законодавчих та нормативних актів на підставі аналізу, узагальнення і коригування правового регулювання відносин у процесі електронного урядування, знаходити прогалини в законодавстві, пропонувати способи їх заповнення, тощо.

Питання, що розглядаються у межах цієї теми, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії», «Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування», «Електронне урядування: основи та стратегії реалізації», «Електронна демократія: основи та стратегії реалізації».

Метою цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих, хто навчається, з основними цілями, принципами, пріоритетними





завданнями, складовими, проблемами державної інформаційної політики та шляхами їх розв'язання, а також з механізмами державного управління розвитком електронного урядування та іншими механізмами, що регулюють розвиток цієї сфери.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

надати знання:

- категорійно-понятійного апарату проблематики електронного урядування;
- загальних принципів, стратегічних завдань, пріоритетних напрямів інформаційної політики, її основних складових;
- сутності, значення, сильних та слабких сторін існуючих механізмів державного управління розвитком електронного урядування;
- організаційної системи управління впровадженням електронного урядування в Україні;

сформувати вміння:

- застосовувати набуті навички в практичній діяльності щодо інформаційної політики та електронного урядування;
- здійснювати комплексний аналіз рівня готовності певних органів управління загальнодержавного, регіонального або галузевого рівня до впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- самостійної роботи з традиційною літературою та джерелами в Інтернеті.

Структура цього тематичного модуля передбачає проведення лекційних і практичних занять. Практичні роботи виконуються у комп'ютерній лабораторії під керівництвом викладача або самостійно тим, хто навчається, з використанням наданих методичних рекомендацій.

Державним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання зв'язку між інформаційною політикою і державним управлінням розвитку електронного урядування та електронною демократією; категорійно-понятійний апарат, сукупність механізмів публічного управління цією сферою, а також на міжнародний, насамперед, європейський досвід розвитку електронного урядування.

1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В УКРАЇНІ

1.1. Сутність державної інформаційної політики

Загальносвітовою тенденцією розвитку сучасного суспільства є його поступовий перехід до інформаційного суспільства та суспільства знань, яке орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і в якому кожен міг би створювати та накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя¹.

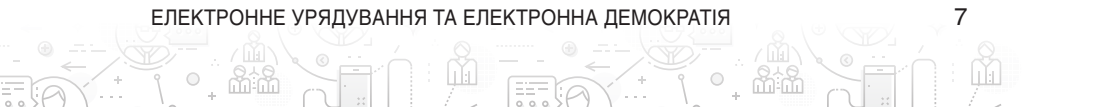
Такий перехід обумовлений комплексом факторів, головними з яких є підвищення ролі інформації в суспільних процесах і набуття інформацією якостей стратегічного ресурсу та товару, глобалізація, революція в ІКТ і їх широке впровадження в усі сфери життєдіяльності громадян, суспільства та держави, зміною ролі та значення експертного середовища в публічному управлінні, необхідністю «навчання протягом всього життя» тощо.


У той же час, хаотичний, некоординований, неконтрольований з боку суспільства та держави розвиток ІКТ є загрозою для громадянина, суспільства та держави, особливо в умовах ведення РФ проти України інформаційної війни.

Національний та міжнародний досвід підтверджує той факт, що успіх в розвитку інформаційного суспільства, інформатизації, ІКТ, електронного урядування та електронної демократії мають лише ті країни, які розробили та впровадили науково обґрунтовану та підтриману громадськістю і бізнесом державну інформаційну політику.

Для кращого розуміння суті державної (національної) інформаційної політики доцільно проаналізувати споріднені визначення.

Державна політика визначається як відносно стабільна, організована та цілеспрямована діяльність органів державної влади з вирішення суспільних проблем, певного питання або комплексу питань з





досягнення та реалізації загальнозначних цілей розвитку суспільства або його окремих сфер. Вона є засобом досягнення певних цілей держави у конкретній галузі, використовуючи правові, економічні, адміністративні методи впливу, спираючись на ресурси, які є в її розпорядженні².


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 суспільства³.

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 технологій⁴.

У Законі України «Про інформацію»⁵ (в редакції 1992 року) *державна інформаційна політика* визначена як сукупність основних напрямів і способів діяльності держави з одержання, використання, поширення та збереження інформації.

Закон визначає суб'єкти та об'єкти інформаційної політики, але не виділяє завдання, притаманні розвитку інформаційного суспільства. Під час його коригування передбачалося розробити Стратегію впровадження національної інформаційної політики, де основна увага мала приділятися⁶:

- створенню і впровадженню дієвих механізмів реалізації інформаційних прав і свобод громадянина, суспільства і держави, закріплених у Конституції та законах України;
- подальшому вдосконаленню законодавства України в інформаційній сфері;
- розвитку на основі сучасних інформаційних технологій національної інформаційної інфраструктури, вдосконаленню системи інформаційно-аналітичного забезпечення



Президента України та органів державної влади, підвищенню конкурентоспроможності національних виробників інформаційного продукту, видів інформаційного виробництва;

- розвитку науково-технічного та кадрового забезпечення інформаційної галузі;
- забезпеченню інформаційного суверенітету України та вдонсконаленню системи захисту національних інформаційних ресурсів» тощо.


На жаль, ця стратегія так і залишилась проектом, хоча й містила більш повні визначення та головні завдання розвитку інформаційного суспільства.

Основною метою державної інформаційної політики є: створення політико-правових, економічних, організаційних та матеріально-технічних умов для формування сучасної моделі державної інформаційної політики, підвищення ефективності використання усіх видів інформаційних ресурсів і управління елементами інформаційно-комунікаційної інфраструктури, державної підтримки виробництва і розповсюдження вітчизняної інформаційної продукції, забезпечення розвитку та захисту вітчизняної інформаційної сфери.

1.2. Державна інформаційна політика: пріоритетні напрями та принципи

Згідно із Законом України «Про інформацію»⁷ (в редакції 2011 року) серед основних напрямів державної інформаційної політики визначають такі:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей для створення, збору, одержання, збереження, використання, поширення, захисту інформації;
- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;

- 
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвитку електронного урядування;
 - постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
 - забезпечення інформаційної безпеки України;
 - сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Законом України «Про інформацію» визначено такі *принципи* інформаційних відносин як:

- гарантованість права на інформацію;
- відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією;
- достовірність і повнота інформації;
- свобода висловлення поглядів і переконань;
- правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації;
- захист особи від втручання в її особисте та сімейне життя.

Основними *видами* інформаційної діяльності є створення, збирання, одержання, збереження, використання, поширення, охорона та захист інформації. За змістом інформація поділяється на такі види:

- інформація про фізичну особу;
- інформація довідково-енциклопедичного характеру;
- інформація про стан довкілля (екологічна інформація);
- інформація про товар (роботу, послугу);
- науково-технічна інформація;
- податкова інформація;
- правова інформація;
- статистична інформація;
- соціологічна інформація;
- інші види інформації.

Основний *категорійно-понятійний апарат* з питань державної інформаційної політики є таким:

Документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передача у часі та просторі;

Захист інформації – сукупність правових, адміністративних, організаційних, технічних та інших заходів, що забезпечують збереження, цілісність інформації та належний порядок доступу до неї;


Інформація – будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

Суб'єкт владних повноважень – орган державної влади, орган місцевого самоврядування, інший суб'єкт, що здійснює владні управлінські функції відповідно до законодавства, у тому числі на виконання делегованих повноважень.

1.3. Державна інформаційна політика та електронне урядування

Особливістю сучасного розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування в Україні є здійснення комплексу реформ, насамперед конституційної, адміністративної, судової, сектора безпеки та оборони, посилення процесів демократизації суспільства та формування громадянського суспільства, дерегуляції ринку, деконцентрації та децентралізації влади, публічного управління та служби тощо. Зазначені процеси зумовлюють актуальність оцінки стану електронного урядування, визначення основних факторів впливу, тенденцій розвитку електронного урядування в Україні, аналізу існуючих та обґрунтування нових підходів до формування ефективних та результативних механізмів публічного управління спрямованих на реалізацію публічної політики, у тому числі, у сфері електронного урядування та електронної демократії.

При формуванні (модернізації) організаційно-правових механізмів системи публічного управління розвитком інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства (організаційно-правові механізми) необхідно зважати на такі загальні тенденції, як глобалізація, конвергенція інформаційних і телекомунікаційних технологій (ІКТ), їх динамічний і масштабний розвиток, впровадження їх у всі сфери суспільного життя, розмежування управлінських і регуляторних функцій у сфері ІКТ і покладання їх на окремі публічні органи влади, децентралізація та деконцентрація влади, дерегуляція, широке впровадження в управлінську діяльність сучасних управлінських



методів, насамперед стратегічного управління, нового державного менеджменту, мережевого державного управління тощо. Так, урахування процесу конвергенції ІКТ зумовлює доцільність створення в організаційній системі державного управління єдиного державного органу управління сферою ІКТ, а виокремлення управлінської та регуляторної функцій передбачає наявність окремого центрального органу виконавчої влади, підпорядкованого уряду, та незалежного від уряду регулятора – державного колегіального органу, підпорядкованого або Президенту України, або Парламенту. Саме така організаційна модель публічного управління впроваджена у країнах ЄС, а також у більшості провідних країн світу.

Серед основних недоліків сучасного публічного управління розвитком електронного урядування в Україні спеціалісти називають відсутність єдиного координаційного центру, дублювання функцій та завдань між органами публічної влади, перманентні зміни структури, функцій та завдань органів влади, їх кадрового складу, конкуренцію між ними за вплив на сферу, її розпорошеність, а також відсутність взаємоузгодженості, декларативність діючих механізмів державного управління та регулювання.

З метою підвищення рівня координованості діяльності органів влади у 2015 році було відновлено роботу Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування⁸, головним завданням якої визначено підготовку та подання Кабінетові Міністрів України пропозицій щодо проведення державної політики з питань розвитку електронного урядування та інтеграції України до глобального інформаційного простору. До складу Міжгалузевої ради увійшли керівники зацікавлених відомств, народні депутати та представники громадськості (рис. 1). Але в силу перманентних структурних, функціональних та кадрових змін в органах публічної влади робота Міжгалузевої ради, поки що, є недостатньо ефективною та результативною.

Прийнята у 2016 році Стратегія реформування державного управління України на 2016–2020 роки⁹ чітко визначила основні завдання органів виконавчої влади щодо електронного урядування:

- стратегічне планування, формування і координація державної політики, організація системи центральних органів виконавчої влади (Секретаріат Кабінету Міністрів України);

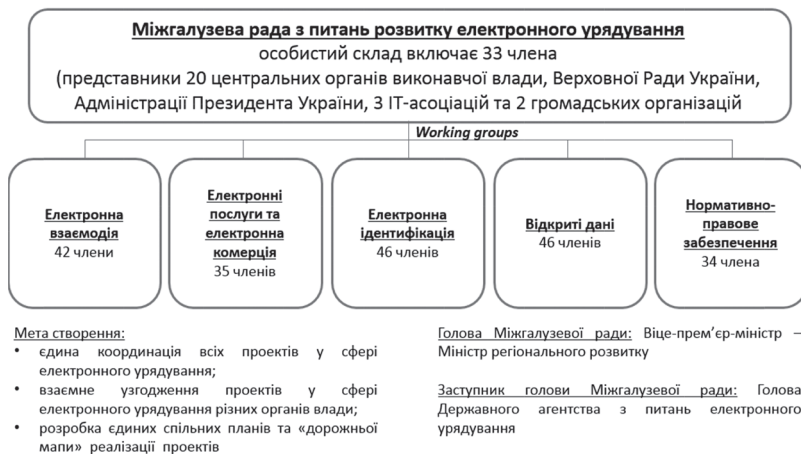


Рис. 1. Структура Міжгалузевої ради з питань електронного урядування

- державна служба та управління людськими ресурсами (Нацдержслужба, Мінсоцполітики, Мінфін);
- адміністративна процедура та надання адміністративних послуг (Мін'юст, Мінекономрозвитку);
- електронне урядування (Державне агентство з питань електронного урядування, Мінекономрозвитку).

Документами міжнародних самітів з розвитку інформаційного суспільства (Женевським 2003 р. і Туніським 2005 р.)¹⁰ в узагальненому вигляді визначено основні суб'єкти розбудови інформаційного суспільства та електронного урядування, а також їх основні завдання. Так, згідно з цими документами визначається, що запровадження засад взаємодії учасників побудови інформаційного суспільства та електронного урядування передбачає, що воно розбудовується за умови співпраці та солідарності громадян, приватного сектору економіки, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідних об'єднань громадян, коли:

- органи державної влади визначають пріоритети розвитку, забезпечують їх досягнення і всебічну підтримку, координують і стимулюють виконання завдань, формують законодавчу базу та контролюють її виконання всіма учасниками;
- приватний сектор економіки здебільшого забезпечує впровадження та використання ІКТ в усіх сферах життя, вдоско-

налює інформаційну інфраструктуру, надає інформаційні та комунікаційні послуги тощо;

- об'єднання громадян взаємодіють з органами державної влади, органами місцевого самоврядування і приватним сектором економіки з питань забезпечення справедливого та рівного доступу до інформаційних і комунікаційних послуг, формують громадську думку щодо пріоритетів та перспектив розвитку інформаційного суспільства;
- держава, приватний сектор економіки та об'єднання громадян сприяють встановленню і розширенню взаємовигідних відносин з міжнародними організаціями, у т.ч. з міжнародними фінансовими установами, які відіграють провідну роль у розвитку електронного урядування та оцінці прогресу в цій сфері. При цьому вищими державними центрами координації розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування відповідно до Конституції та законодавства є Парламент, Президент та Уряд України.

У Верховній Раді України законодавчими проблемами розвитку електронного урядування найбільшою мірою займаються такі її комітети: з питань інформатизації та зв'язку; науки та освіти; свободи слова та інформації; національної безпеки та оборони; підприємництва, регуляторної та антимонопольної політики.

Відсутність необхідної координованості в діяльності органів влади посилюється відсутністю взаємної узгодженості існуючих механізмів державного управління в цій сфері, а саме:

- Національної програми інформатизації (з 1998 р.);
- державних цільових програм (з 2004 р.);
- розвитку інформаційного суспільства (2007–2015);
- електронного урядування (2010–2015);
- міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» (з 2012 р.);
- Стратегії реформ сталого розвитку «Україна – 2020» та Програми діяльності Кабінету Міністрів України;
- Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 рр. (з 2016 р.);
- Зеленої та Білої книг з розвитку електронного урядування (з 2014 р.).

Однак ці механізми публічного управління в основному мають декларативний характер та недостатньо взаємоузгоджені. Сьогодні для забезпечення підвищення ефективності публічної політики з проблем електронного урядування та електронної демократії актуальним є питання розробки нової Концепції розвитку електронного урядування, яка б поряд з обґрунтованим визначенням стратегічних завдань, пріоритетних напрямів, базових принципів, етапів її реалізації, очікуваних результатів, усунула недоліки попереднього документу або суттєво їх зменшила.


Висновки

1. Міжнародний досвід підтверджує той факт, що успіх в сфері розвитку інформаційного суспільства, інформатизації, ІКТ, електронного урядування та електронної демократії мають лише ті країни, які розробили та впровадили науково обґрунтовану та підтриману громадськістю і бізнесом державну інформаційну політику.

2. Серед основних напрямів державної інформаційної політики визначають такі:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей створення, збору, одержання, збереження, використання, поширення, захисту інформації;
- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- постійне оновлення, збагачення та збереження національних інформаційних ресурсів;
- забезпечення інформаційної безпеки України;
- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

3. Серед основних недоліків сучасного публічного управління розвитком електронного урядування в Україні є відсутність еди-



ного координаційного центру, дублювання функцій та завдань між органами публічної влади, перманентні зміни структури, функцій та завдань органів влади, їх кадрового складу, конкуренцію між ними за вплив на сферу, її розпорошеність, а також відсутність взаємоузгодженості, декларативність діючих механізмів державного управління та регулювання.

Запитання для самоконтролю

1. Дайте визначення державної інформаційної політики.
2. Які є основні напрями державної інформаційної політики?
3. Які є принципи державної інформаційної політики?
4. Які є різновиди інформаційної діяльності?
5. Що є основною метою державної політики України у сфері інформатизації?
6. Які є недоліки системи сучасної державної політики управління розвитком електронного урядування в Україні?

Рекомендована література

1. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – № 55. – Ст. 1919.
2. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С. В., Жилияєв І. Б., Полумієнко С. К., Рубан І. А., Семенченко А. І.; за ред. А. І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
3. Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія / Л. В. Губерський, Є. Є. Камінський, Є. А. Макаренко та ін. – К.: Либідь, 2007. – 360 с.
4. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>. – Назва з екрану.

2. МЕХАНІЗМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Механізми Національної програми інформатизації. Модель взаємодії суб'єктів Національної програми інформатизації

Одним з найвідоміших, масштабніших та апробованих механізмів публічного управління розвитком інформатизації є механізм Національної програми інформатизації, який було започатковано ще у 1998 році. Цей механізм базується на законах України «Про Концепцію національної програми інформатизації»¹¹ та «Про Національну програму інформатизації»¹², а також низці постанов Уряду¹³, які деталізують та конкретизують процеси формування та виконання програм(проектів) інформатизації на загальнодержавному, галузевому, регіональному та місцевому рівнях, процедури експертизи, конкурсу тощо. За більш ніж 18 років органами публічної влади отримано значний досвід застосування цих механізмів. Серед позитивних якостей механізмів Національної програми інформатизації (далі – НПП) необхідно відзначити насамперед такі як¹⁴:

- прозорість, відкритість, конкретність та детальність процедур формування та виконання НПП;
- необмеженість дії у часі шляхом впровадження щорічного циклу формування та виконання річної та трирічної програм (завдань) НПП;
- передбачена широка участь громадськості, експертів, бізнесу та публічних службовців у формуванні та її реалізації публічної політики інформатизації;
- чітка організаційна система управління НПП, що включає: Генерального державного замовника, державних замовників,




виконавців завдань (проектів), Керівника НПП, Науково-технічну раду тощо;

- визначено основні об'єкти НПП та відповідні механізми управління ними: сукупність державних програм з інформатизації; галузеві та регіональні програми та проекти інформатизації; програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування;
- нормативно-правова база НПП є розвинутою, системною, ієрархічною і в цілому відповідає розвитку цієї сфери;
- передбачає парламентський та громадський контроль результатів її виконання в Комісії з питань інформатизації при Верховній Раді України в процесі обговорення щорічної доповіді про стан розвитку інформаційного суспільства та інформатизації в Україні.

У той же час, НПП притаманні такі основні недоліки, які знижують її ефективність та одночасно обумовлюють необхідність її модернізації, а саме:

- НПП в основному спрямована на розвиток інфраструктурної складової лише органів державної влади, насамперед центральних та регіональних органів виконавчої влади;
- програма обмежена проведенням виключно науково-дослідних та дослідно-конструкторських робіт і не передбачає фінансування капіталовкладень на інформатизацію;
- механізм державного управління НПП є негнучким, неоперативним, надмірно забюрократизованим та неузгодженим з іншими механізмами державного управління, розвитком інформаційного суспільства, електронного урядування та електронної демократії;
- не забезпечує необхідний статус та повноваження Генерального державного замовника НПП та Керівника НПП;
- недостатньо зорієнтована на забезпечення надання електронних адміністративних послуг;
- потребує значних організаційних та часових витрат на її формування і, як результат, суттєва затримка в затвердженні переліку щорічних завдань (проектів) НПП та підвищений ризик невиконання завдань (проектів) у визначені терміни;
- не враховує особливості розвитку електронного уряду, елек-



тронної демократії, електронної комерції інших сучасних ІКТ, а також механізмів державно-приватного та державно-громадського партнерства;

- не передбачає узгодженість з адміністративною реформою в Україні;
- не забезпечуються необхідним науковим, інформаційно-аналітичним, організаційним та фінансовим забезпеченням, що призводить до декларативності більшості заходів НПП;
- застарілість основних положень Концепції Національної програми.

Тому серед пріоритетних напрямків державної політики розвитку електронного урядування в Україні визначено удосконалення Закону України «Про національну програму інформатизації»¹⁵.

Сама НПП спрямована на вирішення таких основних завдань¹⁶:

- формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації;
- застосування та розвиток сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя України;
- формування системи національних інформаційних ресурсів;
- створення загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я;
- створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування;
- підвищення ефективності вітчизняного виробництва на основі широкого використання інформаційних технологій;
- формування та підтримка ринку інформаційних продуктів і послуг;
- інтеграція України у світовий інформаційний простір.

Організаційна модель механізму державного управління Національною програмою інформатизації схематично представлена на рис. 2:



Рис. 2. Організаційна модель механізму державного управління Національною програмою інформатизації

Згідно із Законом України «Про національну програму інформатизації»¹⁷ суб'єктами НПІ є замовники робіт з інформатизації:

- генеральний державний замовник Національної програми інформатизації та державні замовники окремих завдань (проектів) інформатизації цієї Програми; виконавці окремих завдань (проектів) інформатизації;
- організації, що здійснюють експертизу окремих завдань та проектів інформатизації;
- користувачі автоматизованих та інших інформаційних систем і засобів інформатизації.

Генеральним державним замовником Національної програми інформатизації є центральний орган виконавчої влади, визначений Президентом України¹⁸. У той же час функції Генерального державного замовника НПІ покладені на Державне агентство з питань

- організація приймання виконаних завдань (робіт) з інформатизації;
- організація експертизи окремих завдань (проектів) НПІ та Програми в цілому.

Державними замовниками окремих завдань (проектів) НПІ можуть бути державні органи та органи місцевого самоврядування.


З-поміж основних чинників, що обумовили низьку ефективність і результативність державної політики у цій сфері, як вже зазначалося, є недостатня координованість, розпорошеність зусиль сфери між органами публічної влади, які конкурують між собою за вплив на сферу, неузгодженість, недостатня обґрунтованість, непрозорість, надмірна бюрократизованість, інертність, негнучкість і декларативність механізмів державного управління в цій сфері.

Структурно НПІ включає Концепцію НПІ, яка затверджена окремим Законом України «Про Концепцію національної програми інформатизації»²¹; сукупність державних програм з інформатизації; галузеві програми та проекти інформатизації; регіональні програми та проекти інформатизації; програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування. Згідно із Законом та з метою упорядкування організації НПІ для кожної з її вищевказаних складових, за виключенням Концепції НПІ та проектів інформатизації органів місцевого самоврядування, розроблені та затверджені Урядом окремі порядки їх формування та виконання.

Концепція НПІ, яка була прийнята ще в 1998 році, значною мірою втратила свою актуальність і потребує або суттєвої модернізації та приведення до вимог сьогодення або взагалі має бути ліквідована.

Формування та виконання завдань та проектів загальнодержавного рівня (сукупність державних програм з інформатизації) здійснюється згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1998 р. № 1352 «Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації»²².

Вищі та центральні органи державної влади також можуть виконувати галузеву програму та проекти інформатизації (ГПІ) лише як складову частину НПІ. Галузева програма інформатизації погоджується з Генеральним державним замовником НПІ. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2001 р. № 1702 «Про затвердження Порядку формування та виконання галузевої програми і проекту інформатизації»²³ визначає структуру ГПІ, її основні суб'єкти та їх




повноваження, процеси розроблення, узгодження та затвердження концепції, програми та її завдань, а також їх коригування.

Регіональні програми та проекти інформатизації (РПІ) розробляються місцевими органами виконавчої влади як складова частина НПІ і погоджуються з Генеральним державним замовником. При формуванні регіональних програм інформатизації враховуються регіональні особливості загальнодержавних проектів інформатизації державних органів, а також регіональні аспекти галузевих програм інформатизації. Організація виконання регіональних програм і проектів інформатизації здійснюється структурними підрозділами, які визначаються місцевими органами виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2000 року № 644 «Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації»²⁴ конкретизує та деталізує організаційно-правовий та фінансовий механізми РПІ.

Програми та проекти інформатизації органів місцевого (ПІОМС) самоврядування формуються цими органами і повинні відповідати НПІ, прийматися і виконуватися за погодженням із Генеральним державним замовником. Нормативно-правового акту, який би деталізував та конкретизував Закон України «Про національну програму інформатизації» щодо відповідних механізмів ПІОМС, так і не було розроблено.

В Україні інструменти державного регулювання сфери інформатизації або взагалі не застосовуються, або застосовуються несистемно, неефективно, фрагментарно. Так, однією з найгостріших проблем нині залишається проблема відсутності необхідних стандартів і технічних регламентів з питань електронного цифрового підпису, електронного документообігу, електронних інформаційних ресурсів, електронних адміністративних послуг тощо. Крім того, більшість законодавчих актів у цій сфері мають декларативний характер, є ресурсно незабезпеченими та системно не пов'язаними між собою. Це стосується насамперед Національної програми інформатизації, Закону України «Про захист персональних даних», Стратегії розвитку інформаційного суспільства тощо.


В Україні створена широка мережа громадських організацій, які активно беруть участь у формуванні державної політики та контролі за її реалізацією у вирішенні проблем цифрової (інформаційної) нерівності, впровадженні електронних адміністративних послуг, розвитку інформаційної інфраструктури тощо. Природні функції



громадських організацій – суспільний моніторинг і спостереження, перевірка та нагляд. На жаль, дії більшості громадських організацій не завжди є узгодженими, потужними, достатньо науково обґрунтованими, що є однією з головних причин зменшення їх реального впливу на зазначені процеси. Заважає формуванню єдиного підходу з боку громадських організацій, безумовно, і конкуренція між ними. Загалом саме завдяки позиції та діям громадських організацій забезпечується один із головних елементів електронної демократії: відкритість і прозорість діяльності влади, їх участь у формуванні державної політики, оцінювання ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, боротьба з корупцією тощо.

Приватний сектор є важливим складником системи розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування. Його інтереси, насамперед, представляють такі об'єднання, як Рада підприємців при Кабінеті Міністрів України, Федерація роботодавців України (ФРУ), Український союз підприємців та промисловців (УСПП) та ін. Їхні представники входять до складу громадських рад і колегій майже всіх центральних і регіональних органів виконавчої влади. Підприємці брали активну участь у розробці та реалізації важливих для областей соціально-економічних програм, підготовці нормативних документів, що регламентують діяльність бізнесу в цій сфері. Своєю місією ці об'єднання вважають розповсюдження серед представників ділових кіл, громадянського суспільства, органів влади ідеї економічного патріотизму, необхідності багатогранної та ефективної підтримки національного товаровиробника, чесної конкуренції. Крім того, ці об'єднання захищають бізнесменів від бюрократичного свавілля, невмотивованих претензій з боку фіскальних і контролюючих органів, порушення прав та інтересів у стосунках з органами влади, недобросовісними партнерами, а також сприяють підтримці балансу інтересів суспільства, влади та бізнесу.

Президент будь-якої країни потенційно може відігравати і зазвичай відіграє роль центру політичного впливу на процеси розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування. Особливо це стосується країн із президентською формою правління. Президентом України приділяється значна увага проблемі впровадження та розвитку сучасних ІКТ, впровадженню електронного урядування, розвитку інформаційного суспільства та інформатизації, у т.ч. їх інфраструктурного складника, насамперед мобільних технологій радіозв'язку 3G та 4G, справжньому електронному документообігу тощо. Задля посилення координації та підвищення ефективності



державної політики в цій сфері у структурі Адміністрації Президента України визначено відповідного заступника Голови Адміністрації. Необхідно також урахувати той факт, що розвиток ІКТ, їх впровадження в усі сфери суспільного життя та державне управління, крім позитивних моментів, є джерелом інформаційних загроз громадянину, суспільству та державі. Їх моніторинг, оцінку рівня, формування пропозицій щодо їх усунення або зменшення негативного впливу має здійснювати Рада національної безпеки і оборони України (РНБОУ), що підпорядкована Президентові України.

Теоретиками та практиками розглядаються *два основних підходи* щодо удосконалення існуючої організаційної структури системи державного управління розвитком інформатизації, інформаційного суспільства та електронного урядування:

- централізований підхід, який передбачає створення окремого головного державного органу в системі органів виконавчої влади, наприклад міністерства на базі існуючих ЦОВВ з одночасним формуванням нових ієрархічних та удосконаленням існуючих горизонтальних зв'язків, у т.ч. усуненням дублювання, уточненням завдань і функцій інтегрованих у це міністерство ЦОВВ;
- децентралізований (мережевий) підхід, згідно з яким в існуючій розподіленій структурі ЦОВВ, що відповідають за розвиток інформатизації, інформаційного суспільства та електронного урядування, уточнюються лише їх цілі, завдання, функції, горизонтальні комунікації та їх зміст без створення додаткових державних органів, а також визначається один із цих ЦОВВ як координатор і головний орган у формуванні та реалізації державної політики у цій сфері.

Перевагами *першого підходу* є:

- формування та виконання єдиної державної політики у визначеній сфері;
- підвищення рівня керованості та координованості ЦОВВ;
- усунення розпорошеності сфери;
- підвищення статусу координуючого органу (міністерства) та можливостей впливу на сферу;
- усунення дублювання функцій та завдань ЦОВВ і конкуренції між ними за вплив на сферу.

Недоліками його є: суперечність загальному процесу децентралі-

зації, дерегуляції та деконцентрації органів влади, втрата на час формування нової системи рівня керованості й ефективності управління, додаткові витрати на утримання апарату міністерства та організацію вертикальних (ієрархічних) зв'язків.

Перевагами *другого підходу* є те, що він:

- не потребує додаткових витрат (фінансових і часових) на свою реалізацію;
- відповідає загальному процесу децентралізації, деконцентрації та демократизації влади.


Саме такий підхід застосовується в більшості провідних країн світу, але досвід України показує складність його реалізації в нашій країні, насамперед, унаслідок проблеми домінування відомчих підходів у державному управлінні. До основних недоліків цього підходу слід віднести, насамперед, такі: обмежені можливості щодо координації; інертність у формуванні, ухваленні та реалізації рішень, суб'єктивність визначення головного ЦОВВ, необхідність налагодження ефективних комунікацій.

Існує і *третій підхід*, який об'єднує зазначені підходи.

2.2. Механізми міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»

Партнерство «Відкритий Уряд» (англ. Open Government Partnership) є багатосторонньою ініціативою, платформою для національних реформаторів, мета яких – зробити свої уряди спроможними більш активно реагувати на потреби громадян²⁵. Цей механізм знаходиться в стадії удосконалення і на сьогодні є найбільш демократичним, прозорим та відкритим.

20 вересня 2011 р. у рамках сесії Генеральної Асамблеї ООН 8 країн-засновниць (Бразилія, Сполучені Штати Америки, Індонезія, Мексика, Норвегія, Філіппіни, Південно-Африканська Республіка, Сполучене Королівство) започаткували міжнародну Ініціативу «Партнерство «Відкритий Уряд» (далі – Ініціатива), підписавши Декларацію Партнерства. У вересні 2011 року до Ініціативи приєдналась й Україна, а на початку 2016 таких країн було 69, які взяли на себе зобов'язання стосовно:

- 
- підвищення доступу до публічної інформації про діяльність органів державної влади;
 - підтримки залучення громадянського суспільства до формування державної політики;
 - впровадження високих стандартів професійної чесності в державному управлінні;
 - використання нових технологій задля відкритості та підзвітності.

Щоб стати членом Відкритого уряду, країни-учасниці повинні схвалити Декларацію «Партнерства «Відкритий Уряд» на найвищому рівні, представити план дій, що розроблений за допомогою консультацій з громадськістю, і зобов'язатися щорічно об'єктивно звітувати про його виконання.

У рамках Ініціативи країни-учасниці розробляють спільно з інститутами громадянського суспільства та надають Керівному комітету Ініціативи План дій; координують діяльність та впроваджують взяті на себе зобов'язання згідно з цим Планом дій; забезпечують відкритість процесу впровадження Ініціативи та консультацій з громадськістю; опубліковують звіт-самооцінку про результати роботи через 12 місяців впровадження Плану дій; проходять незалежне оцінювання результатів діяльності.

Керівний комітет Ініціативи базується у Сполучених Штатах Америки. До складу Керівного комітету входять представники урядів країн, що є учасниками Ініціативи, та представники організацій громадянського суспільства. Склад Керівного комітету формується шляхом проведення виборів за принципом регіонального представництва (по 4 представника від урядів кожного з 4 регіонів – Африка, Азія, Америка та Європа). При цьому право брати участь у виборах до Керівного комітету мають країни, що:

- мають помітний прогрес у галузях, що були обрані для розвитку в рамках Ініціативи;
- опублікували всі необхідні документи (плани дій, звіти про самооцінку тощо) не пізніше ніж через місяць від визначеної дати;
- дотримувалися Декларації Партнерства;
- забезпечують фінансову підтримку Ініціативи (за винятком випадків фінансової кризи);

- регулярно беруть активну участь у засіданнях Керівного комітету та зустрічах підкомітетів.

Перший План дій з упровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»²⁶ на 80% складався із заходів, запропонованих громадськими експертами. План був обговорений під час Національного круглого столу та затверджений Урядом у 2012 році. На міжнародній конференції Партнерства 17–18 квітня 2012 р. у м. Бразилія (Бразилія) український План дій був визнаний як один з найкращих, що відзначила на той час Держсекретар США Гіларі Клінтон в частині запровадження системи електронних звернень громадян та прозорості видобувних галузей.

Наступний План дій з упровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» було прийнято на 2014–2015 роки²⁷, наразі чинним є План дій на 2016–2018 роки. В усіх зазначених документах значна увага приділяється розвитку електронного урядування та електронної демократії.

Серед основних *принципів* Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» визначають:

- прозорість державного управління (своєчасне надання публічної інформації у форматі, зручному для її пошуку, обробки та подальшому використанню, у тому числі у формі відкритих даних; висвітлення цілей, завдань, планів діяльності органів влади у формі, що забезпечує просте та доступне їх розуміння громадянами);
- залучення громадськості до формування та реалізації державної політики;
- боротьба з корупцією;
- впровадження нових інформаційних технологій.

Виклики перед Україною як учасником механізму міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»:

- координувати діяльність та впроваджувати взяті на себе зобов'язання згідно з Планом дій;
- забезпечити відкритість процесу впровадження Ініціативи та консультацій із громадськістю;
- опублікувати звіт-самооцінку про результати роботи через 12 місяців впровадження Плану дій;
- погодитися на незалежне оцінювання результатів діяльності.

Серед чинників, що перешкоджають ефективній реалізації в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд», насамперед, слід назвати²⁸:

- неготовність та небажання більшості публічних службовців дотримуватись у своїй діяльності стандартів відкритого урядування;
- недостатня активність діяльності Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»;
- недостатнє використання органами виконавчої влади, відповідальними за виконання плану заходів, потенціалу співробітництва з громадськими організаціями, бізнесом та міжнародними організаціями-партнерами Ініціативи в процесі впровадження Ініціативи;
- брак бюджетних коштів;
- неналежне виконання окремими органами виконавчої влади законодавства з питань доступу громадян до публічної інформації, забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики;
- неналежний інформаційний супровід реалізації Ініціативи;
- низька якість надання адміністративних послуг населенню;
- неузгодженість з іншими механізмами розвитку електронного урядування;
- невизначеність стосовно координатора Ініціативи з числа ЦОВВ та його статусу;
- недостатня організація взаємодії з експертною спільнотою.

Першочерговими завданнями Ініціативи є:

- посилення партнерської взаємодії органів виконавчої влади та інститутів громадянського суспільства шляхом залучення громадян до формування та реалізації державної політики;
- забезпечення доступу до публічної інформації;
- запобігання і протидія корупції;
- забезпечення належного урядування шляхом підвищення якості надання адміністративних послуг і впровадження електронного урядування;

- використання інформаційних технологій в державному управлінні.

Центральним суб'єктом національного механізму державного управління Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» є Координаційна рада, основними завданнями якої є:

- сприяння забезпеченню координації заходів з реалізації Ініціативи в Україні;
- проведення аналізу стану реалізації Ініціативи;
- сприяння забезпеченню відкритості та прозорості реалізації Ініціативи, залучення до нього інститутів громадянського суспільства;
- співпраця з Керівним комітетом Ініціативи, іншими міжнародними організаціями, які підтримують впровадження Ініціативи.


Зовнішня складова механізму Ініціативи передбачає:

- взаємодію Координаційної ради з Керівним комітетом Ініціативи;
- контроль незалежними механізмами Ініціативи;
- публічну оцінку реалізацію Планів дій Ініціативи самим Урядом та представниками громадських організацій.

Слід зазначити, що сьогодні реалізація напрямів публічної політики з електронного урядування в Україні, таких як відкриті дані, електронне декларування, електронні петиції та електронні звернення громадян, електронні закупівлі в системі ProZorro, здійснюються в контексті заходів Ініціативи також.

2.3. Механізм розвитку інформаційного суспільства. Стратегія розвитку інформаційного суспільства

Закон України «Про інформацію» серед пріоритетних напрямків державної інформаційної політики визначає створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства. В Україні формально процес розбудови інформаційного суспільства розпочався з приєднання України до рішень Всесвітніх самітів з розвитку інформаційного суспільства (Женевського 2003 року та Туніського 2005 року), а саме: Женевської Декларації принципів²⁹, Женевського



Плану дій³⁰, Туніських зобов'язань³¹, Туніської програми для інформаційного суспільства³², та прийняттям у 2007 році Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 рр.»³³ та рішення Уряду «Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 рр.»³⁴, яким передувала прийняття постанови Верховної Ради України «Про рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні»³⁵.

З метою посилення механізму контролю за станом розвитку інформаційного суспільства, в щорічну доповідь «Про стан розвитку інформаційного суспільства», формування якої Урядом і подальший розгляд Парламентом передбачено Законом України «Про національну програму інформатизації», починаючи з 2008 року додатково включаються статистичні, аналітичні та прогнозні дані стосовно розвитку інформаційного суспільства, і яка в зв'язку з цим була перейменована в щорічну Доповідь «Про стан інформатизації та розвитку інформаційного суспільства»³⁶.

У 2013 році було прийнято Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні³⁷ (далі – Стратегія), розробка та прийняття якої в Україні затрималась майже на 8 років. Згідно з рішеннями Всесвітніх самітів з розвитку інформаційного суспільства кожна з країн, що підписала ці документи, у тому числі, Україна, повинні були розробити та впровадити відповідні національні стратегії в найближчі строки після завершення роботи вищевказаних самітів.

Стратегія визначає мету, базові принципи, стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні, завдання, спрямовані на їх досягнення, а також основні напрями, етапи і механізм реалізації цієї Стратегії з урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку України в перспективі до 2020 року.

Стосовно розвитку електронного урядування Стратегія чітко визначає основні засади³⁸:

- удосконалення нормативно-правового забезпечення;
- розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд»;
- забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою ІКТ;

- створення системи електронної взаємодії державних органів;
- впровадження в діяльність державних органів типових організаційно-технологічних рішень та забезпечення їх ефективного функціонування;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування та управлінської звітності;
- нормативно-правове регулювання процедури забезпечення архівного зберігання електронних документів;
- створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- здійснення додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням ІКТ, зокрема особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації;
- підвищення ефективності та прозорості процедури здійснення державних закупівель з урахуванням інтенсифікації впровадження системи електронних державних закупівель;
- поширення досвіду, набутого під час реалізації пілотних проектів у сфері електронного урядування, зокрема таких, як «Електронне міністерство», «Електронний регіон», «Електронне місто», «Електронне село»;
- організація та впровадження у рамках виконання міжнародної програми «Бібліоміст – глобальні бібліотеки в Україні» ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»;
- проходження державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування навчання з питань впровадження електронного урядування.

У Стратегії визначено механізм її реалізації, а саме³⁹:

- заходи щодо реалізації Стратегії, органи, відповідальні за їх виконання, та строки виконання таких заходів визначаються у планах заходів (дій) щодо її реалізації, насамперед у Національному плані дій щодо впровадження Програми економічних реформ на відповідний рік;
- реалізація положень Стратегії здійснюється також шляхом

включення відповідних заходів до переліку завдань (проектів) Національної програми інформатизації.

Для успішної реалізації Стратегії розробляється і впроваджується система моніторингу. Результати моніторингу включаються до Щорічної доповіді про стан інформатизації в Україні, яка подається Урядом до Парламенту.


Для проведення моніторингу з метою дотримання об'єктивності та неупередженості залучатимуться неурядові організації, незалежні інститути та експерти. Інститути громадянського суспільства здійснюють контроль за діяльністю державних органів щодо реалізації Стратегії, зокрема шляхом проведення громадської експертизи проектів нормативно-правових актів та концептуальних документів з питань інформаційного суспільства. Результати моніторингу можуть бути підставою для коригування планів заходів з реалізації Стратегії.

Стратегія дозволила розв'язати низку взаємопов'язаних проблем:

- удосконалила категорійно-понятійний апарат, надала визначення е-демократії, е-комерції, е-послугам, е-культурі, е-освіті, е-економіки тощо, визначивши для кожної з зазначених сфер пріоритетні напрямки та стратегічні завдання;
- актуалізувала оцінку стану розвитку інформаційного суспільства в Україні, визначила основні проблеми, тенденції розвитку цієї сфери, пріоритети, стратегічні завдання, очікувані результати від впровадження;
- вперше було визначено кількісно-якісні показники розвитку інформаційного суспільства до 2020 року з чіткою прив'язкою до кожного з етапів;
- взаємозв'язок механізмів Стратегії з механізмами національної програми інформатизації, Національного плану дій, з європейськими стратегіями розбудови інформаційного(цифрового) суспільства тощо.

Втім Стратегія, як і Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2007–2015 роки», залишається декларативним документом, ресурсно не забезпеченим, недостатньо обґрунтованим, який не було конкретизовано та деталізовано у відповідних планах дій і заходів, державних програмах і проектах. Головною причиною такого стану є відсутність в організаційному механізмі їх справжнього головного суб'єкта (координатора).

Необхідно також вказати на такий механізм впливу Парламенту



на сферу інформаційного суспільства, як парламентські слухання, які оформлюються у вигляді відповідних постанов Верховної Ради України і мають рекомендаційний характер. За останні 10 років Парламентом було тричі проведено парламентські слухання за даною тематикою та постановами затверджено відповідні рекомендації, а саме:

1. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні⁴⁰;
2. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Законодавче забезпечення розвитку інформаційного суспільства в Україні»⁴¹;
3. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»⁴².

У кожній із вищезазначених постанов виокремлювались проблеми розвитку електронного урядування як однієї з важливих складових загального процесу розвитку інформаційного суспільства. Наприклад, в останніх Рекомендаціях парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України» стосовно впровадження технологій електронного урядування запропоновано⁴³:

- розробити та подати на розгляд Парламенту зміни до Закону України «Про Національну програму інформатизації» щодо відновлення координуючої ролі генерального державного замовника НПП, забезпечення прозорості формування та виконання проектів інформатизації;

розробити:

- Концепцію розвитку електронного урядування в Україні на період до 2020 року;
- програму та план заходів з підвищення ІКТ-компетентності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування;

розробити у тримісячний термін:

- з урахуванням кращих світових практик та вітчизняного досвіду програму та план заходів з впровадження технологій електронного урядування;

- програму та план заходів упровадження Європейських криптографічних стандартів;
- дворічний план дій забезпечення подання будь-якої звітності лише одному з будь-яких органів державної влади виключно у формі електронних документів;

забезпечити:

- виконання Національної програми інформатизації та створити загальнодержавну територіально розподілену систему захищеної електронної пошти органів державної влади;
- проведення громадської експертизи державних програм інформатизації;
- загальнодержавну координацію розбудови систем надання електронних адміністративних послуг для центральних органів виконавчої влади та для органів місцевого самоврядування.

Механізм імплементації цих рекомендацій за Постановою Верховної Ради такий⁴⁴:

1. Рекомендувати Кабінетові Міністрів України під час підготовки Програми діяльності Кабінету Міністрів України розробку проектів державних програм економічного і соціального розвитку України, законопроектів про Державний бюджет України на 2017 рік та наступні роки, інших проектів законів України, прийняття нормативно-правових актів, що стосуються галузі інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційного простору України, враховувати рекомендації, зауваження та пропозиції, висловлені учасниками зазначених парламентських слухань.

2. Кабінету Міністрів України до 1 липня та до 1 грудня 2016 року поінформувати Верховну Раду України про стан реалізації Рекомендацій парламентських слухань, схвалених цією Постановою.

3. Контроль за виконанням цієї Постанови покласти на Комітет Верховної Ради України з питань інформатизації та зв'язку.

Рішення парламентських слухань позитивно відрізняє системність, комплексність, масштабність рішень, відкритість та прозорість процедур їх формування та широке коло учасників цього процесу (представники громадськості, бізнесу, органів публічної влади, відомі вчені). Їх слабкість полягає в необов'язковості виконання рекомендацій та відсутності ресурсного забезпечення.

2.4. Механізм «Зеленої книги» та «Білої книги» з електронного урядування


Одним з найрозповсюдженіших та визнаних демократичних механізмів формування та реалізації публічної політики в провідних країнах світу, насамперед країнах-членах ЄС, є механізми так званих «Зеленої книги» та «Білої книги».

«Зелена книга» – це документ, який використовується урядами демократичних країн для декларування та обговорення головних напрямів та змісту державної політики у тій чи іншій сфері, узгодження їх з громадськістю та бізнесом.

На сьогодні в українському законодавстві не передбачено існування такого документа як «Зелена книга», а діючими адміністративними регламентами та процедурами не передбачено розробку, обговорення, доопрацювання та ухвалення уповноваженими органами державної влади напрямів реалізації державної політики у формі «Зеленої книги» та подальшої її деталізації та конкретизації у вигляді «Білої книги».

Найближчим еквівалентом зазначеного документа у вітчизняних реаліях є «доктрини», «концепції» та «стратегії», що визначають існуючі проблеми, напрями, цілі та завдання, на реалізацію яких спрямовується державна політика, а також очікувані результати від їх реалізації. Близькими за своєю сутністю теж є «щорічні доповіді» про стан та перспективи розвитку окремої галузі та «аналітичні довідки», які обґрунтовують доцільність ухвалення певних стратегічних рішень.

Головною особливістю «Зеленої книги» є те, що цей документ з реалізації державної політики передує розробці конкретних нормативно-правових актів та ухваленню рішень і передбачає попереднє ретельне вивчення та відкрите публічне обговорення ключових проблем у тій чи іншій сфері державної політики, а також способів їх вирішення. Конкретні рішення органів влади, у тому числі нормативно-правові акти, розробляються та ухвалюються на виконання тієї державної політики, яка викладена у «Білій книзі», що розробляється на основі «Зеленої книги». У такий спосіб забезпечується цілісність, системність та послідовність у проведенні державної політики, прозорий та відкритий до пропозицій зацікавлених сторін процес її підготовки.



Окрему увагу при розробці «Зеленої книги» приділяють процесам публічних і експертних консультацій та обговорення з метою виявлення, формулювання та встановлення альтернативних способів розуміння проблем та підходів до їх вирішення, які пропонують зацікавлені сторони, аби за їх результатами запропонувати максимально збалансований варіант відповідної державної політики. Окрім того, «Зелена книга» має на меті пояснити логіку пропонованого курсу та сформувані очікування щодо змісту тієї політики, яку планує проводити держава у відповідній сфері.

Варто зазначити, що, враховуючи широку направленість сфери електронного урядування, а також з метою досягнення конкретних цілей та результатів, під час розробки «Зеленої книги» з електронного урядування в Україні у 2014–2015 роках були встановлені чіткі рамки та визначені базові напрями дослідження, а саме:

- електронна взаємодія органів влади;
- електронні послуги;
- відкриті дані;
- електронна демократія (участь).

«Зелена» і «Біла» книги широко застосовуються в країнах ЄС, передують офіційній розробці та прийняттю нормативно-правових актів з державної політики.

За своєю сутністю та змістом цей механізм наближений до Політичної пропозиції щодо реалізації державної політики, яка визначена Регламентом Уряду і застосовується для вирішення питань суспільно-економічного життя, які потребують визначення концептуальних засад реалізації державної політики, пріоритетів та стратегічних напрямів соціально-економічного розвитку, послідовності дій, вибору оптимальних шляхів і способів розв’язання проблеми, проведення реформ. Політична пропозиція вноситься на розгляд Кабінету Міністрів разом з концепцією реалізації державної політики у відповідній сфері. До політичної пропозиції додаються перелік критеріїв, за якими оцінюється ефективність результатів її реалізації, та порядок проведення моніторингу реалізації, а також комунікативний план, у якому зазначаються заходи з висвітлення у засобах масової інформації відповідного рішення Кабінету Міністрів. Політична пропозиція береться за основу під час підготовки планів заходів, проектів законів та інших актів законодавства. За результатами розгляду політичної

пропозиції Кабінет Міністрів приймає розпорядження про схвалення концепції реалізації державної політики у відповідній сфері.

«Біла книга» – концептуальний документ, який використовується для обґрунтування концепцій, стратегій, програм, планів дій (заходів) та інших нормативно-правових актів, що визначають державну політику у тій чи іншій сфері. Вона описує цілі та інструменти державної політики у відповідній сфері як задля інформування суспільства про деталізовані наміри уряду, так і з метою виявлення розбіжностей у позиціях заінтересованих сторін щодо змісту політики, що пропонується та їх максимального узгодження і реалізується згодом у низці нормативно-правових актів⁴⁵.

В Україні офіційно термін «Біла книга» було застосовано в Законі України «Про демократичний цивільний контроль над Воєнною організацією і правоохоронними органами держави»⁴⁶ для систематичного інформування громадськості про діяльність Воєнної організації держави і правоохоронних органів.


Серія «Біла книга» включає книги:

- з електронної взаємодії⁴⁷;
- з електронних послуг⁴⁸;
- з електронної демократії⁴⁹;
- з електронної ідентифікації⁵⁰.

«Білі книги» є продовженням «Зеленої книги» з електронного урядування України⁵¹.

Так, наприклад, формування «Білої книги» з електронної взаємодії здійснювалось з урахуванням пріоритетних напрямів державної політики, визначених у Стратегії сталого розвитку «Україна–2020»⁵², Програмі діяльності Кабінету Міністрів України⁵³, Угоді про асоціацію України та ЄС⁵⁴ та інших нормативно-правових актах, де серед головних пріоритетів визначені децентралізація та деконцентрація влади, боротьба з корупцією, реформа державної служби, судової системи, відкриті принципи державного управління, прозорість, підзвітність і ефективність влади, включаючи й перехід до електронного урядування як одного з інструментів досягнення цих цілей.

Актуальність цього документа була обумовлена і завершенням у 2015 році терміну дії Концепції розвитку електронного урядування в Україні та Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» і відсутністю документів, які б могли прийти на заміну цим законодавчим актам.



У «Білій книзі» було запропоновано підхід, що базується на мережевому державному управлінні та передбачає створення коаліції зацікавлених в реалізації державної політики органів публічної влади, громадськості та бізнесу. Виходячи зі структури, завдань і функцій існуючих органів виконавчої влади, основними суб'єктами впровадження та розвитку електронного урядування («локомотивами» електронного урядування), які могли би ввійти в таку коаліцію на центральному рівні, є:

Мінекономрозвитку – державна політика у сфері надання адміністративних послуг;

Мінюст – державна політика з питань використання електронного цифрового підпису, архівної справи і діловодства, захисту персональних даних;

Держспецзв'язок – державна політика у сферах організації спеціального зв'язку, захисту інформації, телекомунікацій і користування радіочастотним ресурсом України;

Державне агентство з питань електронного урядування – державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів;

НКРЗІ – державне регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку.

Такий підхід до розподілу повноважень значною мірою підтверджується Стратегією реформування державного управління України на 2016–2020 роки⁵⁵.

Досвід розробки та імплементації «Зеленої» та «Білих» книг державної політики у сфері електронного урядування може бути розповсюджено на інші сфери та галузі життєдіяльності суспільства та держави, його доцільно врахувати як в Регламенті Кабінету Міністрів України, так і в інших документах з метою адаптації національного законодавства до європейського. У завданні «Удосконалення методології формування політики, включаючи оцінку якості нормотворчої роботи» Плану заходів⁵⁶ з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2017 роки вже передбачено такий захід, як «розробка методики підготовки та зразків програмних і стратегічних документів державної політики (аналітична записка, «Зелена книга», «Біла книга», концепція, стратегія, програма тощо)

та визначення їх особливостей і призначення в процесі формування, реалізації і моніторингу державної політики»⁵⁷.


2.5. Інші механізми публічного управління розвитком електронного урядування

Окремі завдання, проекти, програми з проблем електронного урядування здійснюються в механізмах реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки, державних цільових програм, національного плану дій, міжнародних механізмах технічної допомоги тощо, але в будь-якому випадку вони повинні максимально забезпечувати взаємоузгодженість, координованість, уникнення дублювання, раціональне взаємодоповнення. Так, наприклад, механізм державних цільових програм (ДЦП) є більш сучасним та універсальним порівняно з механізмом Національної програми інформатизації, але при його застосуванні втрачається специфіка сфери інформатизації та інформаційного суспільства. Окрім цього в ДЦП формалізовано всі стадії формування та реалізації, дія ДЦП чітко визначена та обмежена у часі, цей механізм передбачає обов'язкове громадське обговорення концепції ДЦП та здійснення її експертизи, класифікацію ДЦП як за критеріями сфери (області) застосування, так і за масштабом проблем, що повинні бути розв'язані.

Головний недолік механізму ДЦП полягає в наявності розриву між плануванням (програмуванням) та фінансуванням державних цільових програм, яких на сьогодні біля 300, більшість з яких не фінансується або фінансується лише частково.

Останнім часом визначилась негативна тенденція: відмова від механізму державного програмування, підміну його планами дій та планами заходів, які ресурсно не підтримані, і відбувається фактичний перехід на ручне управління.

Крім того з серпня 2014 р. Указом Президента України «Питання Національної ради реформ і Виконавчого комітету реформ»⁵⁸ запроваджено механізм Національної ради реформ, яка є спеціальним консультативно-дорадчим органом при Президентові України з питань стратегічного планування, узгодження позицій щодо впровадження в Україні єдиної державної політики реформ та їх реалізації, нала-



годження ефективного механізму взаємодії державних органів та інститутів громадянського суспільства в процесі здійснення реформ із залученням до співпраці з цих питань міжнародної спільноти, впровадження системного підходу до стратегічного планування, узгодження позицій та моніторингу реалізації реформ. Передбачено також створення Виконавчого комітету реформ як допоміжного органу при Президентіві України, основним завданням якого є підготовка пропозицій щодо стратегічного планування реформ, їх узгодженого впровадження та моніторингу реалізації. Зазначені консультативно-дорадчі механізми доцільно застосовувати у тому числі в інтересах розвитку електронного урядування та електронної демократії.


Вирішення проблеми координації та взаємоузгодження всіх вищевказаних механізмів потребує комплексних структурних і функціональних змін у системі державного управління розвитком електронного урядування, включаючи її вищий рівень, зокрема, шляхом:

- визначення одного з вищевказаних механізмів за основний, його модернізацію з одночасним припиненням дії інших механізмів;
- раціонального об'єднання вищевказаних механізмів за принципом взаємного доповнення, усунення дублювання та підвищення їх ефективності;
- комбінації першого та другого підходів, що передбачає припинення неефективних, нерезультативних, декларативних механізмів та об'єднання між собою дієвих механізмів з подальшою їх модернізацією.

Вважається за доцільне застосування останнього підходу до розв'язання проблеми, а саме: комплексне застосування механізму Національної ради реформ, насамперед, щодо реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», механізму державних цільових програм (для формування та реалізації Програми електронного урядування), модернізованого під сучасні умови механізму Національної програми інформатизації.

Висновки

1. Незважаючи на певні позитивні якості механізмів Національної програми інформатизації, слід визнати, що сама



Програма потребує суттєвого оновлення або заміни на більш сучасний документ.

2. Аналіз таких механізмів, як: механізм Національної програми інформатизації, механізм розвитку інформаційного суспільства (які застосовуються в інтересах розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування), – показав, що їх загальним недоліком є декларативність, недостатня обґрунтованість і відсутність координації між собою, надмірна бюрократизованість та негнучкість.
3. Комплексне застосування механізмів Міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд», механізмів розвитку інформаційного суспільства, механізмів Зеленої та Білих книг державної політики у сфері електронного урядування, механізму державних цільових програм (для формування та реалізації Програми електронного урядування), інших сучасних механізмів публічного управління, насамперед щодо реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» допоможе модернізувати та вдосконалити існуючі механізми.

Запитання для самоконтролю

1. Які основні механізми публічного управління розвитком електронного урядування?
2. Яка головна мета закладена в Національній програмі інформатизації?
3. Які законодавчі основи політики розвитку інформаційного суспільства України?
4. Що стало правовою основою розроблення та реалізації Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні?
5. Які напрями розвитку електронного урядування охоплюються механізмами Зеленої та Білої книги державної політики у сфері електронного урядування в Україні?
6. Що таке механізм державних цільових програм? Які переваги і недоліки цього механізму?

Рекомендована література

1. Електронна взаємодія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/Ozlvar>. – Назва з екрану.
2. Електронна демократія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 1.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/ysaR0u>. – Назва з екрану.
3. Електронні послуги. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.3). – Режим доступу: <https://goo.gl/uQb5dS>. – Назва з екрану.
4. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад.: Кобець Р. В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
5. Концепція електронної ідентифікації України. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/doXEoS>. – Назва з екрану.
6. План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2017 роки. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/document/249175747/R0474.doc>. – Назва з екрану.
7. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27–28. – С. 181.
8. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V // ВВР України. – 2007. – № 12. – С. 102.
9. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр від 13.06.2013 р. – № 105.

3. ДОСВІД ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ПРОВІДНИХ КРАЇН СВІТУ

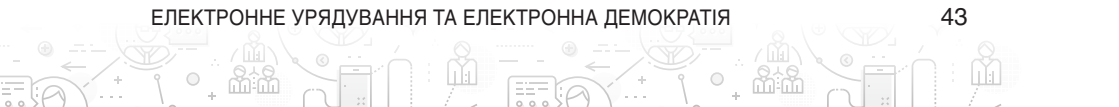
3.1. Публічне управління розвитком інформаційного суспільства країн ЄС

У рамках ЄС можна виділити декілька дуже успішних, але досить різних моделей розвитку інформаційного суспільства: скандинавську, центральноєвропейську (ФРН), західноєвропейську (Швейцарія, Нідерланди), острівну (Великобританія) тощо. Таким чином, хоча Україна й визначила чітко свій зовнішньополітичний курс на євроінтеграцію, їй доведеться шукати власний шлях інформаційного розвитку, щоправда, орієнтуючись при цьому на стандарти і цілі ЄС. Водночас очевидно, що врахування і творче використання відповідного досвіду інших європейських країн також є абсолютно необхідним для нашої держави на цьому шляху⁵⁹.

Зважаючи на підписання Україною Угоди про Асоціацію з Європейським Союзом⁶⁰, основні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні до 2020 року мають бути гармонізовані з орієнтирами розвитку, визначеними ініціативою «Цифровий порядок денний для Європи»⁶¹ в рамках європейської стратегії економічного розвитку «Європа 2020: стратегія розумного, сталого і всеосяжного зростання»⁶². Крім того, розвиток електронного урядування визначено одним з головних пріоритетів Європейського плану дій у сфері електронного урядування на 2016–2020 роки⁶³.

У цьому контексті ключовими для нашої держави нині є два питання: 1) імплементація профільних документів і проектів ЄС в українське національне законодавство; 2) можливості урахування й використання Україною відповідного досвіду окремих європейських країн.

Більшість країн-членів ЄС мають великий досвід законодавчого і проектного супроводу розвитку інформаційного суспільства. У 1994



році була прийнята Рекомендація для Європейської Ради – «Європа і глобальне інформаційне суспільство»⁶⁴. Як показав подальший глобальний розвиток ІТ та інформаційної сфери, в рекомендаціях вже тоді досить точно визначили абрис інформаційного суспільства майбутнього. Таким чином, основними техніко-технологічними напрямками його створення у рекомендаціях названо цифрові мережі інтегрованих послуг, широкосмугові лінії зв'язку, мобільна телефонія, супутниковий зв'язок. На цьому технологічному фундаменті автори рекомендацій передбачали створення комплексу інфраструктур, сервісів та послуг, який було названо «містком в інформаційне суспільство»: дистанційна зайнятість; дистанційне навчання; мережі, що зв'язують університети і дослідницькі центри; спектр послуг електронного зв'язку, доступний для малого та середнього бізнесу; комп'ютерні системи управління транспортними послугами; комп'ютерний контроль за повітряним сполученням; комп'ютерні мережі в сфері охорони здоров'я; е-торгівля; європейська мережа національних і муніципальних адміністративних органів; міські інформаційні супермагістралі⁶⁵.

Рекомендація для Європейської Ради «Європа і глобальне інформаційне суспільство» справила значний вплив на формування у подальшому нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства Європейського Союзу.

Наступним вагомим документом ЄС щодо розвитку інформаційного суспільства була ініціатива під назвою «eEurope», що була висунута Європейською Комісією та схвалена в 2000 році Європейською Радою в Лісабоні. Прийнята тоді програма «eЄвропа – інформаційне суспільство для всіх»⁶⁶ стала частиною Лісабонської стратегії ЄС, у рамках якої Європейський Союз поставив мету стати до 2010 р. найбільш конкурентоспроможною та динамічною економікою, заснованою на інноваціях та знаннях. Серед основних цілей даної ініціативи варто назвати такі:

- забезпечити входження всіх окремих громадян, сімей, підприємств, шкіл і адміністративних установ в цифровий вік і надати їм доступ в Інтернет;
- створити цифрову культуру, сповнену духом підприємництва та відкрити впровадженню нових інформаційних технологій;
- забезпечити стимулювання соціальної інтеграції засобами інформаційного суспільства.

Для досягнення цих цілей у 2000 р. був прийнятий відповідний

план дій під назвою «eEurope 2002»⁶⁷. Його найважливіші заходи були націлені на забезпечення більш дешевого, швидкого і надійного доступу в Інтернет, здійснення фінансових інвестицій та інвестицій в людський капітал, а також підтримку використання Інтернету.

На зміну програмі «eEurope 2002» прийшла програма «eEurope 2005»⁶⁸. Новий план дій передбачав головним чином підтримку широкого доступу в Інтернет за конкурентними цінами, забезпечення безпеки мереж та стимулювання використання інформаційних технологій державними та громадськими органами: тобто використання електронного уряду.

У наступній європейській ініціативі «i2010: Інформаційне суспільство та медіа для подальшого зростання і нових робочих місць»⁶⁹, було окреслено нові стратегічні завдання Європейської Комісії в сфері інформаційного суспільства та ЗМІ на період до 2010 року.


Ініціатива i2010 була спрямована на досягнення трьох головних цілей:

- створення єдиного європейського інформаційного простору, необхідного для успішного функціонування відкритого та конкурентоспроможного внутрішнього ринку в сфері інформаційного суспільства та засобів масової інформації;
- зростання інновацій та інвестицій в дослідження в області ІКТ;
- у розвитку інформаційного суспільства пріоритети – досягнення кращої якості життя і надання електронних послуг.

Нарешті, в рамках прийнятої Європейською Радою навесні 2010 р. стратегії соціально-економічного розвитку Європейського Союзу на період до 2020 року «Europe 2020»⁷⁰ було ухвалено одну з її семи флагманських ініціатив «Цифровий порядок денний для Європи» (Digital agenda for Europe)⁷¹. Саме ця галузева стратегія є основним нині діючим проектним документом з розвитку інформаційної сфери Євросоюзу.

У свою чергу, в «Цифровому порядку денному для Європи» визначений 101 захід в межах семи ключових напрямів подальшої роботи довкола «перезавантаження економіки ЄС і отримання максимальної віддачі від цифрових технологій для громадян і бізнесу». Ними є⁷²:

1. Створення єдиного цифрового ринку. Зняття правових та адмі-



ністративних бар'єрів і створення єдиних правил для вільного транс-кордонного поширення онлайн-послуг та контенту;

2. Досягнення інтероперабельності програмного забезпечення і контенту, оптимізація відповідних стандартів – покращення нормативних процедур та підвищення сумісності для досягнення безперешкодної взаємодії численних ІТ-пристроїв і додатків, сховищ даних і послуг;

3. Підвищення довіри і безпеки користувачів – захист від шкідливого програмного забезпечення, скоординована європейська відповідь на кібер-атаки, модернізація системи захисту персональних даних;

4. Розвиток швидкісного Інтернету (широкозмугового доступу – ШСД) – досягнення до 2020 року Інтернет-швидкості 30 Мбіт/с або вище для всіх європейських громадян. Широкозмуговий доступ має важливе значення для економічного зростання, створення робочих місць, доступності е-послуг. Єврокомісія планує вивчати шляхи залучення інвестицій у галузь, у тому числі за допомогою кредитних та податкових пільг;

5. Розвиток наукових досліджень та інновацій – інвестиції ЄС у профільні дослідження та розробки (R&D) складають трохи більше третини від таких у США. Відтак, планується залучення найкращих дослідників, створення інфраструктури світового класу, адекватне фінансування, втілення найкращих ідей у товарах та послугах, подальша координація діяльності R&D-центрів та об'єднання зусиль країн-членів ЄС;

6. Подальше поширення цифрової грамотності і навичок роботи з ІТ серед громадян ЄС. Більше половини європейців (250 млн) використовують Інтернет щодня, але ще 30% ніколи не використовували його. У той же час кожний громадянин має право на оволодіння навичками для здійснення е-торгівлі, користування електронними громадськими, соціальними і медичними послугами, на дистанційне навчання і вигоди е-демократії;

7. ІТ для вирішення соціальних проблем – зокрема, скорочення споживання енергії, підтримка життя старіючих громадян, модернізація медичних послуг, підвищення якості державних послуг, оцифрування культурної спадщини Європи, забезпечення повсюдного доступу до Інтернету⁷³.


У 2012 році Європейська Комісія презентувала модернізований варіант семи ключових напрямів, розроблений з урахуванням

найперспективніших трендів глобального розвитку ІТ і актуальних потреб інституційного та нормативно-проектного забезпечення галузевої регуляторної політики ЄС. Зокрема, серед «оновлених пріоритетів» розвитку містяться завдання щодо розробки панєвропейської стратегії з кібернетичної безпеки у комплексі з відповідною Директивою⁷⁴, а також спеціальної програми з розвитку індустрії хмарових обчислень в ЄС⁷⁵ та відповідного координаційно-консультативного органу. Як і завжди, мають місце макроекономічні розрахунки проектної результативності всіх цих заходів. Так, за прогнозами Комісії, реалізація цілей оновлених «семи стовпів» до 2020 року збільшить ВВП Євросоюзу на 5% і дозволить створити 1,2 млн робочих місць (у довгостроковій перспективі – 3,8 млн). Такого ефекту планується досягти за рахунок збільшення інвестицій в ІКТ, підвищення рівня цифрової грамотності населення, впровадження інновацій (у тому числі в державному секторі), подальшого розвитку е-інфраструктури та Інтернет-економіки.

При вивченні проектних документів Європейського Союзу звертає на себе увагу їх тісна взаємопов'язаність і чітка ієрархічність. Весь корпус документів створює таку собі піраміду, де будь-яка загальна стратегія чи програма складається з низки більш ретельно та конкретно розроблених галузевих стратегій чи програм, а ті в свою чергу «розпадаються» на ще вужчі локальні проекти, у межах яких вже є можливість безпосередньої та предметної роботи на рівні окремих регіонів, спільнот, підприємств тощо⁷⁶.

Наприклад, «Цифровий порядок денний для Європи» являє собою загальноєвропейську галузеву стратегію, але водночас є інтегральною складовою загальної програми соціально-економічного розвитку ЄС «Європа 2020». При цьому, як показано вище, в самому «Порядку денному» визначено сім пріоритетних напрямів роботи заради виконання тринадцяти головних завдань, що сформульовані у вигляді конкретних цифр і календарних дат. Задля реалізації цих завдань запланований 101 захід. У свою чергу, в процесі імплементації заявлених в рамках стратегії локальних «підпрограм» виникають спеціалізовані проекти та ініціативи, так би мовити, більш прикладного рівня.

Прикладом, для реалізації стратегії «Вивільнення потенціалу хмарних обчислень в Європі» (один з «семи стовпів» «Порядку денного») було запущено підпорядковані їй проекти «Європейське хмарове партнерство» (European Cloud Partnership), що діє у форматі



проведення регулярних зустрічей «Керуюча панель» (SteeringBoard), ініціатива Cloud-for-Europe (C4E), команда «Узгодження хмарових стандартів» (Cloud Standards Coordination), що опікується виробленням відповідної «дорожньої карти» (cloud standardisation roadmap). Під реалізацію великого і дорогого (більше 9 млрд євро) паневропейського проекту охоплення до 2020 року всієї території Союзу високошвидкісними та ультра-швидкісними ширококутовими мережами Connecting Europe Facility (приблизно можна перекласти як «Засіб для поєднання Європи») взагалі створюються численні інвестиційні фонди і налагоджується широке приватно-державне партнерство.

Там, де простір застосування галузевої стратегії перетинається з іншими ареалами розвитку та планування, відбувається узгодження відповідних проектів. Приміром, завдання «Порядку денного» подекуди корельовано з завданнями рамкової програми з науково-технічного та інноваційного розвитку ЄС «Horizon 2020»⁷⁷, – зокрема в частині хмарових технологій, розвитку освітнього простору, екології, охорони здоров'я, освоєння космосу.

У цілому ж «Digital Agenda for Europe» являє собою план дій, спрямований на досягнення двоєдиної мети: забезпечення глобальної конкурентоспроможності Євросоюзу через розвиток та імплементацію ІКТ, а також «дигіталізації» суспільства, тобто розповсюдження цифрових технологій в усіх сферах і прошарках європейського соціуму. Для України особливо важливим є вивчення досвіду Євросоюзу в цій галузі⁷⁸.

3.2. Публічне управління розвитком електронного урядування деяких країн ЄС

Континентально-європейська модель електронного урядування характеризується:

- наявністю наддержавних інституцій (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких обов'язкові для виконання всіма країнами ЄС;
- високим ступенем інтеграції європейських країн, що проявляються в єдиному загальноєвропейському інформаційному просторі;

- жорстким законодавством, що регулює інформаційні відносини та інформаційні потоки.

Німецька державна стратегія обслуговування населення в мережі Інтернет спирається на чотири керівні принципи, що охоплюють чотири сектори реформ:


- новий розподіл, що веде до зростання ефективності й покращення дотримання законів;
- більша орієнтація на громадян, які повинні бачити у федеральному уряді партнера;
- різнобічний розвиток державних служб, у результаті якого органи влади будуть краще справлятися зі своїми обов'язками, ефективніше використовувати кошти і діяти більш прозоро;
- ефективне керівництво, що дозволяє наймати й утримувати в організації службовців, зацікавлених у результатах своєї роботи⁷⁹.

Формування електронного урядування у Франції характеризується низкою глибоких перетворень: запровадження нових ІКТ в освіту; політика культури нових мереж; застосування ІТ для модернізації публічних послуг; застосування ІТ у бізнесі для забезпечення ефективності та конкурентоспроможності країни; забезпечення зайнятості населення в секторі ІКТ; сприяння ефективному регулюванню та захисту інформаційного середовища.

У Фінляндії простежується високий ступінь упровадження онлайн-технологій в обслуговуванні державними установами підприємств і громадян. Найвищий рівень упровадження даних технологій серед державних структур демонструють податкова і митна служби, а також інші установи, чия діяльність пов'язано з обліком і контролем отримання доходів⁸⁰.

У Швеції існує урядовий Інтранет, що забезпечує захищеність обміну інформацією між агентствами держави. Необхідною умовою для агентств, що хочуть бути залученими до мережі, є акредитація їх Агентством з адміністративного розвитку. Нині шведи широко користуються ідентифікаційними е-картками, що забезпечують доступ до сервісів електронного урядування, банківських систем, а також значно допомагають при подорожах для засвідчення особи в межах Шенгенської зони⁸¹.

Стратегія електронного урядування Данії здебільшого зосеред-




жена на упровадженні простих та ефективних онлайн-послуг за рахунок: припинення використання паперових документів і організації взаємодії громадян з урядом через поштову е-скриньку або персональний веб-сайт на центральному порталі; організації взаємодії уряду з бізнесом у режимі онлайн-обслуговування, включаючи фінансові трансакції; субсидування відповідних програм упровадження ІТ добробуту в державні школи, лікарні, будинки літніх людей тощо; запровадження тісної співпраці з оцифруванням державного сектора⁸².

Норвегія прагне зробити уряд якомога відкритішим, прозорішим і демократичнішим. Громадяни Норвегії мають змогу моніторити діяльність уряду, отримувати всі необхідні послуги в режимі онлайн, ефективно захищати власні права і в такий спосіб здійснювати значний вплив на внутрішньодержавні справи⁸³.

Основний напрям розвитку електронного уряду Бельгії – упровадження у практику реального щоденного життя персональних смарт-карток, за якими можливо здійснювати не просто доступ до сервісів надання державних послуг, але і будь-які інтерактивні операції, аж до управління власним рахунком у банку. Аналогічно забезпечується доступ населення Естонії до сервісів електронного уряду за рахунок використання ідентифікаційних е-карток, за допомогою яких громадяни отримують можливість користуватися всіма державними інтернет-сервісами, у т. ч. сервісом інтернет-голосування громадян⁸⁴.

Естонія може бути одним з яскравіших прикладів передового досвіду запровадження електронного урядування в світі: вона не тільки перенесла багато державних функцій в Інтернет, але й вивчає можливість повного переведення електронного уряду на хмарні технології через сервери, розташовані на території своїх посольств в інших країнах. Такий крок дозволить Естонії забезпечити безперебійне постачання всіх своїх звичайних послуг естонцям, навіть якщо ті стануть віртуальними громадянами. Стратегічно дане рішення знизить вразливість уряду до великомасштабних кібератак. Чим більше віртуальною стає держава, тим менше її уряд залежить від території та інших матеріальних ресурсів. Отже, такі країни, як Естонія, будучи більш дрібними, мобільними, зможуть успішніше конкурувати, упроваджуючи інновації, залучаючи нових клієнтів⁸⁵.

Згідно з сучасним польським законодавством роль ІКТ в публічній адміністрації дуже важлива. На рівні інституційного забезпечення розвитком інформаційного суспільства та електронного уря-



дування у Польщі займається Міністерство управління та цифрізації (Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, МАС), що було створене у 2010 р.

Національна програма інформатизації має назву Polska Cyfrowa⁸⁶ та має на меті забезпечити широкий доступ до високошвидкісного Інтернету; підвищити ефективність і зручність електронних державних послуг; стимулювати ріст рівня комп'ютерної грамотності серед населення; збільшити обсяг послуг ІКТ та підняти їх якість.

Програма Polska Cyfrowa розділена на три пріоритетні напрямки, які відповідають найбільш важливим напрямкам інформатизації. У кожному з трьох аспектів встановлено конкретні цілі і запропоновано дії для реалізації проекту.

Програма Polska Cyfrowa загалом дуже тісно пересікається з Цифровим порядком денним ЄС. Разом з цим, документ безумовно зорієнтований на постановку та виконання суто національних завдань, а згідно з Законом з інтегрованої інформатизації держави (2014 р.) – метою держави є не просто інформатизація, а надання послуг⁸⁷. Слід звернути увагу на використання в Польщі єдиної електронної платформи послуг публічної адміністрації – ePUAP. Як і в Україні, в Польщі створені і діють багато різних державних електронних реєстрів, але головне, що їх об'єднує єдина електронна платформа послуг публічної адміністрації – ePUAP. Всі ці реєстри сумісні між собою та інтеропераційні, тобто взаємодіють один з одним згідно європейських стандартів взаємодії (EIF 2.0).

3.3. Публічне управління розвитком електронного урядування США та Великобританії

Англо-американська концепція електронного урядування реалізує сучасні уявлення про реформування публічного управління. В основі такої концепції, на прикладі уряду США, є три такі принципи: уряд повинен концентруватися на громадянах, а не на бюрократії; уряд повинен орієнтуватися на результати своєї діяльності; уряд повинен базуватися на ринку, активно впроваджуючи інновації.

У *Сполучених Штатах* законодавча база створення електронного уряду почала формуватися з 1995 р., коли був прийнятий закон «Про зниження паперового документообігу» (Paperwork Reduction Act of

1995)⁸⁸, який у 1998 р. був реформований у наступний закон «Про позбавлення від паперового документообігу в урядових установах» (Government Paperwork Elimination Act of 1998)⁸⁹. Це, власне, і був старт широкомасштабного проекту упровадження електронного урядування в діяльність американських держструктур. Як основну проблему було позначено те, що досі громадянин змушений звертатися до окремого відомства, а не до уряду в цілому. Електронні технології були покликані усунути цей головний недолік⁹⁰.

Необхідно відзначити, що в США з 1995 по 1999 рр. частка користувачів Інтернету зростає в чотири рази і вже становила близько 40% населення країни, що створювало необхідну соціальну базу для попиту на урядові е-послуги. Це дозволило у 2002 р. розробити документ «Стратегія створення електронного уряду» (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda for e-Government. Simplified Delivery of Services to Citizens. February 27, 2002)⁹¹, де зазначено чотири основні проблеми, які гальмують упровадження ІТ⁹²:

- низька якість виконання державних програм;
- слабка інформатизація та автоматизація бізнес-процесів у держструктурах;
- відсутність інтеграції інформаційних систем;
- наявність опору змінам з боку держструктур.

У Стратегії викладаються цілі та принципи створення електронного уряду, проблеми та бар'єри на шляху його побудови, описуються принципи реалізації стратегії, а також наводиться опис 24 президентських ініціатив у галузі створення електронного уряду.

У результаті було сформульовано пропозиції щодо реорганізації процесу упровадження електронного уряду в США, які в подальшому було закріплено в законі «E-Government Act»⁹³.

Незважаючи на труднощі і проблеми, що виникають: відставання інституційного реформування та реорганізації правової бази від завдань електронного уряду, – у США склалася система управління процесом розвитку електронного уряду та покрокового впровадження публічних е-послуг як нерозривної частини адмінреформи. При цьому важливим фактором успіху став облік позицій, пов'язаних з інформатизацією публічного управління та якістю інтерактивних урядових послуг, у систему загальних оцінок ефективності функціо-

нування урядових відомств, що відбивається в обсягах фінансування з державного бюджету та спеціальних фондів⁹⁴.

У США запровадження електронного урядування проводиться під гаслом більшої відкритості й підзвітності уряду громадянам. Підзвітність не зводиться лише до надання якоїсь потрібної громадянам інформації, а забезпечується відкритою специфікацією комплексів показників роботи конкретних державних органів і створенням доступних населенню засобів моніторингу цих показників. Тож громадяни можуть самі визначати ефективність роботи урядових установ, а не покладатися лише на заяви керівників або вищих посадових осіб і повідомлення ЗМІ⁹⁵.

Стратегію розвитку електронного уряду в США націлено на підвищення ефективності роботи федерального уряду такими способами, як спрощення інформаційного сервісу; виключення дублювання один одного та надлишкових рівнів урядового управління; полегшення пошуку інформації та отримання послуг від федерального уряду для громадян, підприємців, урядових і федеральних службовців; націленість урядових структур на швидке задоволення потреб громадян; створення умов для втілення в життя інших ініціатив федерального уряду з підвищення ефективності його діяльності.

У США основний акцент зроблено на створенні інформаційних магістралей, що дозволяють забезпечити універсальне обслуговування громадян та забезпечити їх інформацією щодо проблем публічного управління. Тут проявляється яскраво виражена тенденція переходу від монологічної політико-адміністративної влади до діалогу між чиновниками та громадянами до форми сервісної влади⁹⁶.

Адміністрацією США в сфері побудови електронного уряду була реформована вся політика і структура публічного управління інформаційними потоками і ІТ, зокрема:

- завдання створення електронного уряду стало національним і одним із пріоритетних;
- владні повноваження з проведення політики створення електронного уряду було максимально сконцентровано як на загальнофедеральному рівні, так і на рівні державних установ;
- створена система персональної відповідальності за інформатизацію державних органів; політика і практика створення



електронного уряду були уніфікованими і стали прозорими і підзвітними.

Успішно практикується діяльність з оприлюднення офіційної статистичної інформації у формі відкритих даних (в повному обсязі і у вільному доступі). Саме цим реалізуються права громадян на свободу інформації, але за таких умов у США, поряд з при розвитком електронного урядування значна увага надається захисту персональних даних і забезпеченню безпеки. Отже, США істотно просунулися на шляху реалізації ідеї електронного уряду і формують багато рішень і технологій для електронного уряду, які запозичуються потім іншими країнами.

Досвід Великобританії. За результатами комплексної оцінки розвитку електронного урядування «United Nations E-Government Survey 2016. E-Government In Support Of Sustainable Development»⁹⁷ від Організації Об'єднаних Націй, Великобританія у 2016 році посіла 1 місце серед 193 країн, що оцінювалися. Тобто Великобританія є світовим лідером розвитку електронного урядування в 2016 році.

Формально Великобританія до початку 2017 року залишається членом ЄС (до виконання рішення референдуму «BREXIT 2015»). Оскільки Великобританія тривалий час була членом ЄС, то і розбудова інформаційного суспільства та електронного урядування відбувалася за загальноєвропейським законодавством, але, звичайно, була певна британська специфіка.

Розбудова інфраструктури електронного уряду Великобританії почалася у 2000 роках з прийняттям відповідного стандарту eGIF (e-government Interoperability Framework), та сьогодні успішно продовжується в рамках виконання завдань GDS (Government Digital Strategy)⁹⁸ – цифрової державної стратегії. Ця стратегія визначає те, як уряд стане цифровим «за замовчуванням». Бути цифровим «за замовчуванням» в першу чергу стосується державних послуг, які повинні створюватись вже у цифровій формі, та бути простими для розуміння і зручними для отримання, а також передбачати і альтернативні шляхи отримання, для тих хто не має змоги отримувати їх через Інтернет⁹⁹.

На неелектронні послуги уряд Великобританії витрачає 4 мільярди фунтів щорічно, надаючи громадянам можливості альтернативного доступу (безпосередньо в органах влади, по телефону, через пошту). Та одним з завдань Стратегії є зменшення цього показника

на 1,7 мільярди за рік шляхом переведення послуг в електронну форму надання та популяризації е-послуг серед населення¹⁰⁰.

Стосовно надання публічних послуг Великобританія пішла шляхом комплексного підходу до створення відповідного порталу www.gov.uk не лише як сервісу з надання актуальної, повної, несуперечливої й точної інформації з державних послуг, але і як системи забезпечення транзакцій за принципом єдиної точки доступу та системи підтримки міжвідомчої взаємодії в сфері забезпечення надання комплексних державних послуг.

Розробники порталу www.gov.uk сформулювали нову тезу, на якій базуються сучасні урядові інновації: від уряду в Інтернеті слід переходити до уряду з Інтернету.

Висновки

1. Більшість країн-членів ЄС мають великий досвід законодавчого і проектного супроводу розвитку інформаційного суспільства, але «Цифровий порядок денний для Європи» являє собою загальноєвропейську галузеву стратегію, що водночас є інтегральною складовою загальної програми соціально-економічного розвитку «Європа 2020». Крім того, розвиток електронного урядування визначено одним з головних пріоритетів Європейського плану дій у сфері електронного урядування на 2016–2020 роки.

У цьому контексті ключовими для нашої держави нині є два питання:

- впровадження профільних документів і проектів ЄС в українське національне законодавство з розвитку інформаційного суспільства;
- можливості урахування і використання Україною відповідного досвіду окремих європейських країн.

2. Континентально-європейська модель електронного урядування характеризується:

- наявністю наддержавних інституцій (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких обов'язкові для виконання всіма країнами ЄС;
- високим ступенем інтеграції європейських країн, що прояв-

ляються в єдиному загальноєвропейському інформаційному просторі;

- жорстким законодавством, що регулює інформаційні відносини та інформаційні потоки.

3. Англо-американська концепція електронного урядування реалізує сучасні уявлення про реформування публічного управління. В основі такої концепції покладено три принципи:

- уряд повинен концентруватися на громадянах, а не на бюрократії;
- уряд повинен орієнтуватися на результати своєї діяльності;
- уряд повинен базуватися на ринку, активно впроваджуючи інновації.

Запитання для самоконтролю

1. Які документи розвитку інформаційного суспільства ЄС є ключовими для впровадження в українське національне законодавство?
2. Які моделі розвитку інформаційного суспільства можна виділити в рамках ЄС?
3. В якому документі ЄС розвиток електронного урядування визначено одним з головних пріоритетів на 2016–2020 роки?
4. У межах яких ключових напрямів у «Цифровому порядку денному для Європи» визначено заходи подальшої роботи в сфері «перезавантаження економіки ЄС і отримання максимальної віддачі від цифрових технологій для громадян і бізнесу»?
5. Чим характеризується континентально-європейська модель електронного урядування?
6. Які три головні принципи англо-американської концепції електронного урядування?



Рекомендована література

1. Електронні послуги. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.3). – Режим доступу: <https://goo.gl/uQb5dS>. – Назва з екрану.
2. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] П. С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
3. Digital agenda for Europe. – Access mode: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>. – Title from screen.
4. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. – Title from screen.

Ч-04

Частина 4. ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Концептуальні засади державної інформаційної політики в Україні

Мета заняття: ознайомлення з правовою основою системи державної інформаційної політики в Україні; визначення тенденцій її розвитку, сильних та слабких сторін, шляхів удосконалення.

Об'єктом аналізу є чинна нормативно-правова база державної інформаційної політики.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися чинною нормативно-правовою базою інформатизації, розбудови інформаційного суспільства, інформаційної політики та політики інформаційної безпеки, електронного урядування.

Завдання для виконання:

Завдання 1. Визначити мету, напрями, принципи та пріоритетні завдання, що зазначені у нормативно-правових актах державної інформаційної політики. Перелічити основні недоліки та переваги:

Приклад таблиці:

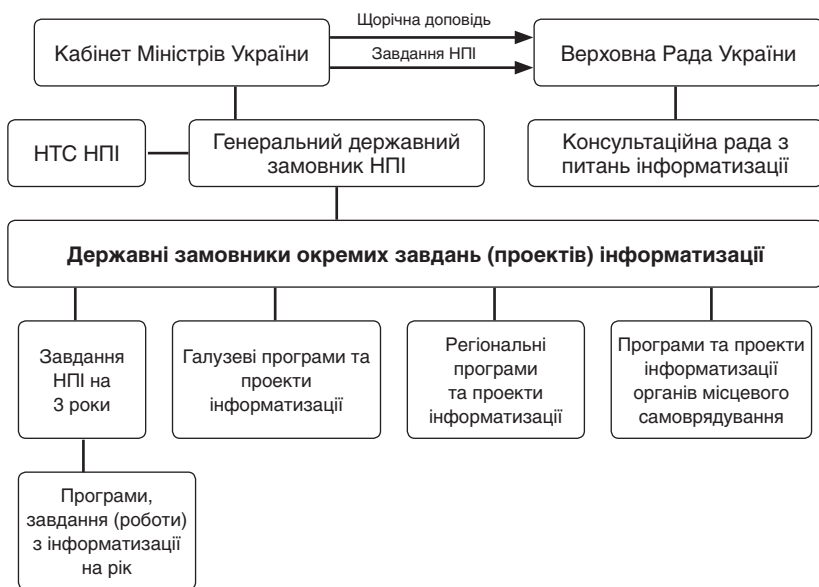
	Назва нормативно-правового акту	
	Закон України «Про інформацію»	Закон України «Про Національну програму інформатизації»
Мета		
Суб'єкт політики		
Об'єкт політики		
Напрями реалізації		
Принципи		
Пріоритетні завдання		
Категорійно-понятійний апарат		
Недоліки		
Переваги		

Під час виконання завдання для пошуку нормативно-правових документів можна використовувати як сайти Президента України www.president.gov.ua, Верховної Ради України www.rada.gov.ua та Кабінету Міністрів України www.kmu.gov.ua, так і інші інформаційно-пошукові сервіси.

Завдання 2. Проаналізувати та описати організаційну модель механізму державного управління Національною програмою інформатизації:

- функції Генерального державного замовника НПП
- функції державних замовників окремих завдань (проектів) інформатизації;
- питання управління і контролю за процесом формування та виконання НПП;
- основні чинники, що обумовили низьку ефективність і результативність НПП.

Допоміжний матеріал для виконання завдання – схема організаційної моделі механізму державного управління Національною програмою інформатизації



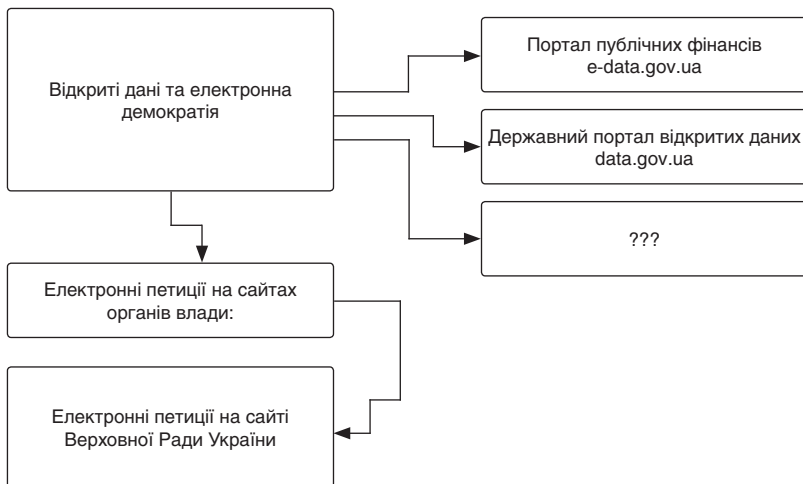
Під час виконання завдання для пошуку нормативно-правових документів можна використовувати як сайти Президента України www.prezident.gov.ua, Верховної Ради України www.rada.gov.ua та Кабінету Міністрів України www.kmu.gov.ua, так і інші інформаційно-пошукові сервіси.

Завдання 3. На основі рекомендованих матеріалів, а саме: Зеленої та Білих книг державної політики у сфері електронного урядування та щорічних доповідей Кабінету Міністрів України про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства – охарактеризувати стан запровадження електронного урядування в органах влади України за напрямками:

- електронна взаємодія органів влади;
- електронні послуги;
- відкриті дані та електронна демократія (участь);
- електронна ідентифікація.

Створити схему впроваджених проєктів за напрямками.

Приклад схеми:



Практична робота 2. Публічне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування провідних країн світу.

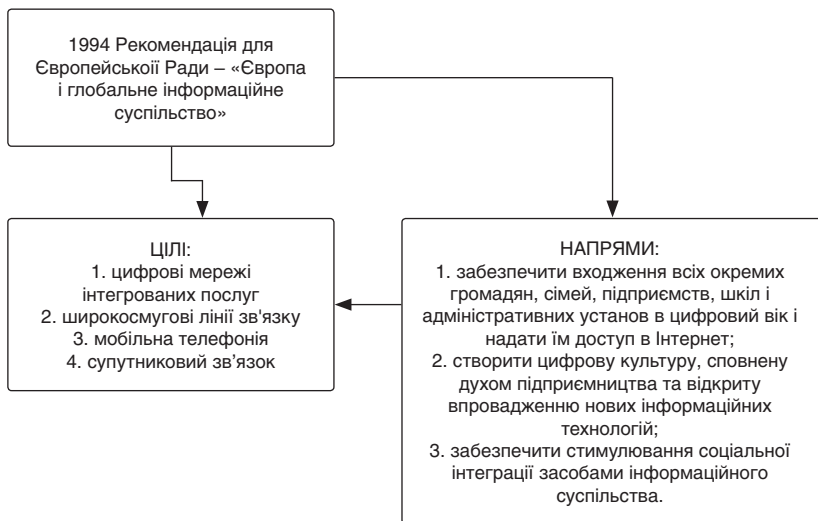
Мета заняття – розкрити сутність і значення сучасного етапу публічного управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування провідних країн світу.

Об’єктом аналізу є чинна нормативно-правова база розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування країн ЄС, США та Великобританії.

Завдання для виконання:

Завдання 1. Проаналізувати основні Рекомендації та Програми ЄС та побудувати схему цілей, напрямів реалізації основних нормативно-правових актів розвитку інформаційного суспільства в ЄС.

Приклад реалізації схеми:



Завдання 2. Завантажити «Цифровий порядок денний для Європи» (є український переклад: <https://goo.gl/pBRNmV>) – проаналізувати рівень заходів щодо виконання пріоритетних сфер цифрового порядку денного (Додаток 1) та порівняти з Ключовими показниками ефективності (КПІ) впровадження електронного урядування в Україні до 2017 року від Державного агентства з питань електронного урядування України:

Приклад таблиці:

Заходи цифрового порядку денного для Європи – 2010 р.	Ключові показники ефективності (КПІ) впровадження електронного урядування в Україні до 2017 року
Динамічний єдиний цифровий ринок	
Інтероперабельність та стандарти	Єдина взаємодія державних інформаційних ресурсів повинна відбуватись до єдиних правил, форматів.
Довіра та безпека	Обмін документами та даними з реєстрів між органами влади відбувається в електронній формі (СЕВОВВ).
Доступ до швидкісного та надшвидкісного Інтернету	
Дослідження та інновації	
Переваги, що створюються для суспільства ЄС завдяки використанню ІКТ	

Допоміжний матеріал для виконання завдання – Ключові показники ефективності (КПІ) впровадження електронного урядування до 2017 року від Державного агентства з питань електронного урядування України:

Пріоритетні напрями розвитку електронного урядування



Завдання 3. На прикладі внутрішнього механізму координації Цифрового порядку денного для Європи запропонувати аналогічний механізм координації Національної програми інформатизації в Україні.



Допоміжний матеріал для виконання завдання – схема вертикальної підпорядкованості Державного агентства з питань електронного урядування України та горизонтальних зв'язків з іншими ЦОВВ та зацікавленими сторонами:

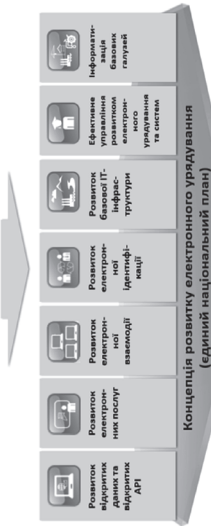


Пріоритетні завдання для Агентства:

Пріоритетні завдання щодо забезпечення ефективності та сталості розвитку

Концепція розвитку е-урядування

Мета: Кожна людина має можливість ефективно взаємодіяти з державними органами електронного урядування в Україні для залучення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, забезпечення ефективної, прозорої та відкритої діяльності органів державної влади та органів місцевого саморядування, розвитку конкурентоспроможності країни



Зміни в законодавство щодо НПІ

Національна програма інформатизації має об'єднувати та взаємоузгоджувати різні завдання та проекти органів влади

- ✓ забезпечення ефективного та цільового використання бюджетних коштів;
- ✓ уникнення дублювання завдань органами влади та повторне використання рішень іншими органами влади;
- ✓ поєднання завдань різних органів влади для досягнення більших цілей;
- ✓ забезпечення сумісності створених рішень.

Міжгалузєва рада з питань е-урядування

Міжгалузєва рада з питань розвитку електронного урядування

(представники 20 центральних органів виконавчої влади, Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, 3 IT-асоціацій та 2 громадських організацій)

Working groups

Електронна взаємодія 42 члени	Електронні послуги та електронна комерція 35 члени	Електронна Ідентифікація 46 члени	Відкриті дані 46 члени	Нормативно-правне забезпечення 34 члени
---	--	---	----------------------------------	---

- Мета спільно:
- єдина координація всіх проєктів у сфері електронного урядування;
 - взаємне узгодження проєктів у сфері електронного урядування різних органів влади;
 - розробка єдиної спільної платформи е-урядування; лідери реалізують проєкти у сфері електронного урядування
- Голова: Міністерство юстиції. Віце-президент: Міністерство розвитку економіки, торгівлі та підприємств.
- Заступники голови: Міжгалузєва рада: Голова Державного агентства з питань електронного урядування

Єдиний цифровий ринок ЄС

A DIGITAL SINGLE MARKET FOR EUROPE

MORE INTEGRATED NETWORKS, PRODUCTS AND SERVICES



Creating a #DigitalSingleMarket

ГЛОСАРІЙ

Державна політика інформатизації – 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.

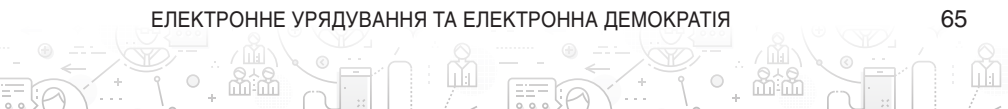
Електронне урядування (е-урядування) – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави,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


Електронний уряд – модель державного управління, що заснована на використанні сучасних ІКТ з метою підвищення ефективності та прозорості органів влади, встановлення ефективного громадського контролю над нею.

Інформаційне суспільство – концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, у якій головними продуктами виробництва є інформація та знання.

Інформатизація – це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційно-комунікаційні технології – сукупність уніфікованих технологій, що інтегруються з телекомунікаціями (телефонні лінії та бездротові з'єднання), комп'ютерами, програмним забезпеченням, накопичувальними та аудіо-візуальними системами, які дозволяють користувачам створювати, одержувати доступ, зберігати, передавати та змінювати інформацію.





Публічне адміністрування – вид організаційно-розпорядчої діяльності, спрямованої на підготовку та реалізацію державно-управлінських рішень, здійснення адміністративних процедур, надання адміністративних послуг населенню.

Публічне управління – це один із різновидів діяльності держави, сутністю якого є здійснення управлінського організуючого впливу шляхом використання повноважень державної влади та місцевого самоврядування з метою динамічного розвитку держави, її окремих територій і громад, а також забезпечення реалізації державної політики у відповідних сферах суспільного життя, створення умов для реалізації громадянами їх прав і свобод.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Веб-сайт Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд» в Україні. – Режим доступу: <http://ogr.gov.ua>. – Назва з екрану.
2. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Офіційний вісник України. – 22.07.2016, № 55. – С. 36, Ст. 1919.
3. Доповідь «Про стан інформатизації та розвитку інформаційного суспільства за 2013 рік». – Режим доступу: http://e.gov.ua/sites/default/files/stan_informatyzacii_20132.pdf. – Назва з екрану.
4. Електронна взаємодія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/Ozlvar>. – Назва з екрану.
5. Електронна демократія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 1.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/ysaR0u>. – Назва з екрану.
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С. В., Жилиєв І. Б., Полумієнко С. К.; Рубан І. А., Семенченко А. І.; за ред. А. І. Семенченка. – Київ, 2012. – 264 с.
7. Електронні послуги. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.3). – Режим доступу: <https://goo.gl/uQb5dS>. – Назва з екрану.
8. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. Аналітична доповідь. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>. – Назва з екрану.
9. Женевська Декларація принципів. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). – Режим доступу: <http://aritu.org.ua/wsis/dp>. – Назва з екрану.
10. Женевський План дій. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 –

- Туніс 2005). – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/wsis/pd>. – Назва з екрану.
11. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування / уклад.: Кобець Р. В. – К.: Новий друк, 2015 р. – 54 с.
 12. Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія / Л. В. Губерський, Є. Є. Камінський, Є. А. Макаренко та ін. – К.: Либідь, 2007. – 360 с.
 13. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] П. С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
 14. Концепція електронної ідентифікації України. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). – Режим доступу: <https://goo.gl/doXEoS>. – Назва з екрану.
 15. Питання Національної ради реформ і Виконавчого комітету реформ: Указ Президента України від 13 серпня 2014 р. № 644/2014. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/644/2014/paran31#n31>. – Назва з екрану.
 16. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства. – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/wsis>. – Назва з екрану.
 17. План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2017 роки. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/document/249175747/R0474.doc>. – Назва з екрану.
 18. Про внесення змін до плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 1072-р від 25.12.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 05.02.2014. – № 22.
 19. Про демократичний цивільний контроль над Воєнною організацією і правоохоронними органами держави: Закон України 19 червня 2003 року № 975-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 46. – Ст. 366.
 20. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 роках: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листопада


2014 р. № 1176-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1176-2014-%D1%80>. – Назва з екрану.


21. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>. – Назва з екрану.
22. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 1014-р від 26.09.2011 р. // Урядовий кур'єр. – 28.10.2011. – № 200.
23. Про затвердження положення «Про Державне агентство з питань електронного урядування України» від 1 жовтня 2014 р. № 492. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>. – Назва з екрану.
24. Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.08.1998 р. № 1352. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1352-98-%D0%BF>.
25. Про затвердження Порядку формування та виконання галузевої програми і проекту інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2001 р. № 1702. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1702-2001-%D0%BF>. – Назва з екрану.
26. Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2000 року № 644. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/644-2000-%D0%BF>. – Назва з екрану.
27. Про затвердження Регламенту Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 р. № 950. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/950-2007-%D0%BF>. – Назва з екрану.
28. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>. – Назва з екрану.
29. Про Концепцію Національної програми інформатизації:

- Закон України від 4 лютого 1998 р. № 75/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27–28. – С. 182.
30. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // ВВР України. – 1998. – № 27–28. – С. 181.
 31. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V // ВВР України. – 2007. – № 12. – С. 102.
 32. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14.04.2016 р. № 1099-VIII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>. – Назва з екрану.
 33. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>. – Назва з екрану.
 34. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Законодавче забезпечення розвитку інформаційного суспільства в Україні»: Постанова Верховна Рада України від 3 липня 2014 року № 1565-VII. – Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 33. – Ст. 1163.
 35. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»: Постанова Верховної Ради України від 31 березня 2016 року № 1073-VIII. – Відомості Верховної Ради. – 2016. – № 17. – Ст. 191.
 36. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 // Офіційний вісник Президента України. – № 2. – 20.01.2015. – С. 14. – Ст. 154.
 37. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 05.01.2011. – № 1.
 38. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету

Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220-р // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 76.

39. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. // Урядовий кур'єр. – 13.06.2013. – № 105.
40. Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування: постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 р. № 4. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4-2009-%D0%BF>. – Назва з екрану.
41. Результати голосування щодо заходів до плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2016–2018 роках. – Режим доступу: / http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/news/article/show/3011. – Назва з екрану.
42. Серенок А. О. Досвід Польщі для України у впровадженні е-уряду / А. О. Серенок // Матеріали VI Міжнародного економічного форуму «Інновації. Інвестиції. Харківські ініціативи!», 05 вересня 2014 р. – Х.: ТОВ «Золоті сторінки», 2014. – С. 74–75.
43. Туніська програма для інформаційного суспільства. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/wsis/tp>. – Назва з екрану.
44. Туніське зобов'язання. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/wsis/tz>. – Назва з екрану.
45. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631. – Назва з екрану.
46. Щодо стану реалізації ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» в Україні. Аналітична записка. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1253/>. – Назва з екрану.
47. Digital agenda for Europe. – Access mode: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>. – Title from screen.

- 
48. E-Government Act of 2002, P.L. No. 107 347 Federal Act. – Access mode: http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf. – Title from screen.
 49. E-Government Strategy. Simplified Delivery of Services to Citizens. – Access mode: <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/inforeg/egovstrategy.pdf>. – Title from screen.
 50. eEurope – An information society for all. – Access mode: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124221_en.htm. – Title from screen.
 51. eEurope 2002. – Access mode: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_a_en.htm. – Title from screen.
 52. eEurope 2005. – Access mode: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_en.htm. – Title from screen.
 53. EU eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of government. – Access mode: <http://www.kowi.de/Portaldata/2/Resourcen/fp/2016-EU-eGovernment-Action-Plan-2016-2020.pdf>. – Title from screen.
 54. EU International Cyberspace Policy. – Access mode: http://eeas.europa.eu/policies/eu-cyber-security/index_en.htm. – Title from screen.
 55. EUROPE 2020 A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. – Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF>. – Title from screen.
 56. European Cloud Partnership. – Access mode: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-cloud-partnership>. – Title from screen.
 57. Government Digital Strategy. – Access mode: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf. – Title from screen.
 58. Government Paperwork Elimination Act of 1998. – Access mode: <https://www.govtrack.us/congress/bills/105/s2107/text>. – Title from screen.

- 
59. i2010: Information Society and the media working towards growth and jobs. – Access mode: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_en.htm. – Title from screen.
 60. Paperwork Reduction Act of 1995. – Access mode: <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/inforeg/paperwork-reduction-act.pdf>. – Title from screen.
 61. Polska Cyfrowa – PO PC // Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. – Access Mode: <https://mac.gov.pl/popc/>. – Title from screen.
 62. Recommendations to the European Council. Europe and the global information society. – Access mode: <http://paginaspersonales.deusto.es/abaitua/konzeptu/w3c%5Cbange.htm#chap>. – Title from screen.
 63. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. – Title from screen.
 64. What is Horizon 2020? – Access mode: <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/whathorizon-2020>. – Title from screen.

ПРИМІТКИ


- 1 Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V. ВВР України. 2007. № 12. С. 102.
- 2 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. С. 82.
- 3 Там само.
- 4 Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія. Київ, 2007. 360 с.
- 5 Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII.. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
- 6 Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. С. 82.
- 7 Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
- 8 Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування: постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 р. № 4. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4-2009-%D0%BF>.
- 9 Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. Офіційний вісник України від 22.07.2016, № 55, стор. 36, Ст. 1919.
- 10 Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства. URL: <http://apitu.org.ua/wsis>.
- 11 Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №75/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 182.
- 12 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
- 13 Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації: постанова Кабінету Міністрів України від 31.08.1998 № 1352. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1352-98-%D0%BF>.
- 14 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
- 15 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
- 16 Там само.
- 17 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
- 18 Там само.
- 19 Про затвердження положення «Про Державне агентство з питань електронного урядування України» від 1 жовтня 2014 р. № 492. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>.
- 20 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 181.
- 21 Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. №75/98-ВР. ВВР України. 1998. № 27–28. С. 182.
- 22 Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації: постанова Кабінету Міністрів України від 31.08.1998 р. № 1352. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1352-98-%D0%BF>.



- 23 Про затвердження Порядку формування та виконання галузевої програми і проекту інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.12.2001 р. № 1702. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1702-2001-%D0%BF>.
- 24 Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 12.04.2000 року № 644. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/644-2000-%D0%BF>.
- 25 Веб-сайт Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд» в Україні. URL: <http://ogp.gov.ua>.
- 26 Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 р. № 220-р. Урядовий кур'єр. 2012. № 76.
- 27 Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014–2015 роках: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 1176-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1176-2014-%D1%80>.
- 28 Щодо стану реалізації ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» в Україні. Аналітична записка. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1253/>.
- 29 Женевська Декларація принципів. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). URL: <http://apitu.org.ua/wsis/dp>.
- 30 Женевський План дій. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). URL: <http://apitu.org.ua/wsis/pd>.
- 31 Туніське зобов'язання. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). URL: <http://apitu.org.ua/wsis/tz>.
- 32 Туніська програма для інформаційного суспільства. Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). URL: <http://apitu.org.ua/wsis/tp>.
- 33 Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09 січня 2007 р. № 537-V. ВВР України. 2007. №12. С. 102.
- 34 Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>.
- 35 Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>.
- 36 Доповідь «Про стан інформатизації та розвитку інформаційного суспільства за 2013 рік». URL: http://e.gov.ua/sites/default/files/stan_informatzacii_20132.pdf.
- 37 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. Урядовий кур'єр від 13.06.2013. № 105.
- 38 Там само.
- 39 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15.05.2013 р. Урядовий кур'єр від 13.06.2013. № 105.
- 40 Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>.
- 41 Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Законодавче забезпечення розвитку інформаційного суспільства в Україні»: Постанова Верховна Рада України від 03.07.2014 р. № 1565-VII. Відомості Верховної Ради. 2014. № 33. Ст. 1163.
- 42 Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»: Постанова

- Верховної Ради України від 31.03.2016 р. № 1073-VIII. Відомості Верховної Ради. 2016. № 17. Ст. 191.
- 43 Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»: Постанова Верховної Ради України від 31.03.2016 р. № 1073-VIII. Відомості Верховної Ради. 2016. № 17. Ст. 191.
- 44 Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України»: Постанова Верховної Ради України від 31.03.2016 р. № 1073-VIII. Відомості Верховної Ради. 2016. № 17. Ст. 191.
- 45 Концепція електронної ідентифікації України. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). URL: <https://goo.gl/doXEoS>.
- 46 Про демократичний цивільний контроль над Воєнною організацією і правоохоронними органами держави: закон України 19 червня 2003 року № 975-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 46. Ст. 366.
- 47 Електронна взаємодія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). URL: <https://goo.gl/OzIvAr>.
- 48 Електронні послуги. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.3). URL: <https://goo.gl/uQb5dS>.
- 49 Електронна демократія. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 1.0). URL: <https://goo.gl/ysaR0u>.
- 50 Концепція електронної ідентифікації України. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.0). URL: <https://goo.gl/doXEoS>.
- 51 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. Київ, 2015. 54 с.
- 52 Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. Офіційний вісник Президента України. № 2. 20.01.2015. С. 14. Ст. 154.
- 53 Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14.04.2016 р. № 1099-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>.
- 54 Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.
- 55 Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. Офіційний вісник України. 22.07.2016. № 55. С. 36. Ст. 1919.
- 56 План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2017 роки. URL: <http://www.kmu.gov.ua/document/249175747/R0474.doc>.
- 57 Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. Офіційний вісник України. 22.07.2016. № 55. С. 36. Ст. 1919.
- 58 Питання Національної ради реформ і Виконавчого комітету реформ: Указ Президента України від 13.08.2014 р. № 644/2014. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/644/2014/paran31#n31>.
- 59 Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. Аналітична доповідь. URL: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.
- 60 Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.

- 61 Digital agenda for Europe. URL: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>.
- 62 EUROPE 2020 A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF>.
- 63 EU eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of government. URL: <http://www.kowi.de/Portaldata/2/Resourcen/fp/2016-EU-eGovernment-Action-Plan-2016-2020.pdf>.
- 64 Recommendations to the European Council. Europe and the global information society . URL: <http://paginaspersonales.deusto.es/abaitua/konzeptu/w3c%5Cbange.htm#chap>.
- 65 Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. Аналітична доповідь. URL: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.
- 66 eEurope – An information society for all. URL: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_en.htm.
- 67 eEurope 2002. URL: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_a_en.htm.
- 68 eEurope 2005. URL: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_en.htm.
- 69 i2010: Information Society and the media working towards growth and jobs . URL: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_en.htm.
- 70 EUROPE 2020 A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EN:PDF>.
- 71 Digital agenda for Europe. URL: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>.
- 72 Там само.
- 73 Digital agenda for Europe. URL: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/digital-agenda-communication-en.pdf>.
- 74 EU International Cyberspace Policy. URL: http://eeas.europa.eu/policies/eu-cyber-security/index_en.htm.
- 75 European Cloud Partnership. URL: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-cloud-partnership>.
- 76 Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. Аналітична доповідь. URL: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.
- 77 What is Horizon 2020? URL: <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/whathorizon-2020>.
- 78 Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України. Аналітична доповідь. URL: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.
- 79 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків, 2016. С. 224.
- 80 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві. С. 225.
- 81 Там само.
- 82 Там само.
- 83 Там само.
- 84 Там само.
- 85 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві. С. 226.

- 
- 86 Polska Cyfrowa – PO PC // Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. URL: <https://mac.gov.pl/porc/>.
 - 87 Серенюк А.О. Досвід Польщі для України у впровадженні е-уряду. Матеріали VI Міжнародного економічного форуму «Інновації. Інвестиції. Харківські ініціативи!», 05 вересня 2014 р. Харків, 2014. С. 74-75.
 - 88 Paperwork Reduction Act of 1995. URL: <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/inforeg/paperwork-reduction-act.pdf>.
 - 89 Government Paperwork Elimination Act of 1998. URL: <https://www.govtrack.us/congress/bills/105/s2107/text>.
 - 90 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. П. С. Клімушин. Харків, 2016. С. 191.
 - 91 E-Government Strategy. Simplified Delivery of Services to Citizens. URL: <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/inforeg/egovstrategy.pdf>.
 - 92 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві, С. 192.
 - 93 E-Government Act of 2002, P.L. No. 107 347 Federal Act. URL: http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf.
 - 94 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві. С. 192.
 - 95 Там само.
 - 96 Там само.
 - 97 United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
 - 98 Government Digital Strategy. URL: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf.
 - 99 Електронні послуги. Біла книга державної політики (проект до обговорення, версія 3.3). URL: <https://goo.gl/uQb5dS>.
 - 100 Там само.

Навчальне видання

Андрій Іванович Семенченко

Артем Олексійович Серенок

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 4

**ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ
РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА
ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 5,0. Авт. арк. 3,125.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

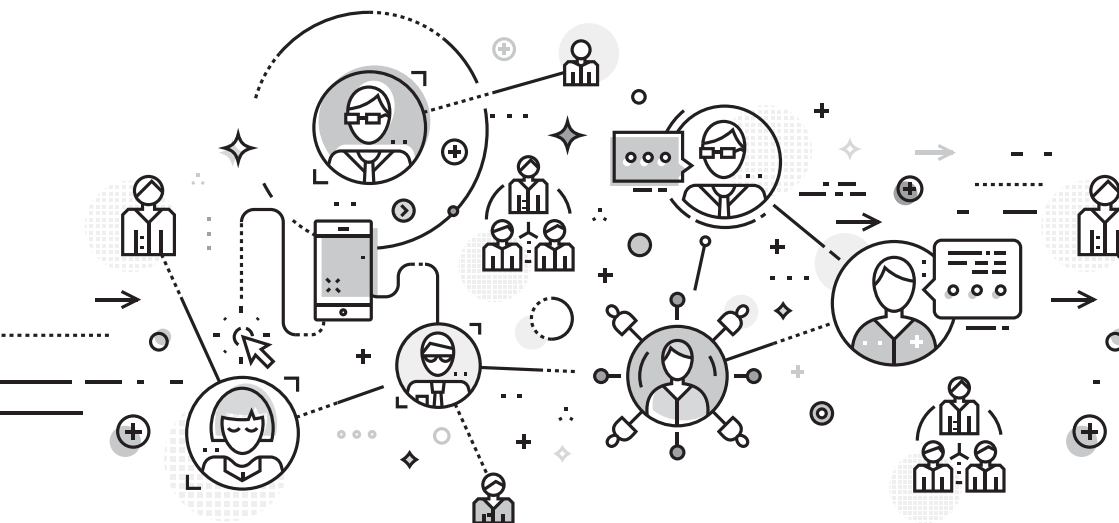


Київ • 2017

ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

5



УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентіві України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентіві України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 5: Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади / [Ю. Б. Пігарев, І. С. Куспляк, В. М. Дрешпак]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 58 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито фактори виникнення корупції та моделі їх подолання за допомогою інформаційно-комунікаційного інструментарію. Узагальнено світовий досвід використання інструментів електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції. Аналізується інформаційна інфраструктура електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади. Наведені приклади застосування технологій та інформаційно-комунікаційних інструментів реалізації антикорупційної політики.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9


© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Ю. Б. Пігарев, І. С. Куспляк, В. М. Дрешпак, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ: БАЗОВІ ПІДХОДИ	7
1.1. Фактори виникнення корупції та моделі їх подолання за допомогою інформаційно-комунікаційного інструментарію	7
1.2. Забезпечення прозорості інформації про діяльність органів публічного управління та їх посадових осіб як антикорупційний чинник.....	11
1.3. Інформаційно-комунікаційні інструменти участі громадськості в реалізації антикорупційної політики.....	16
Висновки	18
Запитання для самоконтролю	19
Рекомендована література.....	19
2. ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ	21
2.1. Антикорупційні стратегії із застосування технологій електронного урядування та електронної демократії	21
2.2. Сфери впливу технологій електронного урядування та електронної демократії в Україні на корупцію	25
Висновки	32
Запитання для самоконтролю	33
Рекомендована література.....	33
3. ІНФОРМАЦІЙНА ІНФРАСТРУКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	34
3.1. Складові інформаційної інфраструктури спеціально уповноважених суб'єктів у сфері запобігання корупції	34
3.2. Складові інформаційної інфраструктури публічного сектора у сфері запобігання корупції.....	38





3.3. Складові інформаційної інфраструктури відкритих даних у сфері запобігання корупції	41
3.4. Складові інформаційної інфраструктури участі суспільства у сфері запобігання корупції.....	44
Висновки	47
Запитання для самоконтролю	48
Рекомендована література.....	48

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	49
--	-----------

ГЛОСАРІЙ.....	53
----------------------	-----------

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
--	-----------

ПРИМІТКИ	57
-----------------------	-----------


ВСТУП

Актуальність вивчення теми «Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади» під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) обґрунтована тим, що на сучасному етапі суспільних трансформацій і державного будівництва в Україні особливого значення набуває потреба у здійсненні дієвої, результативної антикорупційної політики. У контексті цієї політики для запобігання корупційним проявам, зокрема, у системі публічного управління важливим є: досягнення максимально можливої відкритості в діяльності органів публічної влади та їх посадових осіб, прозорості та зрозумілості процедур вироблення та прийняття управлінських рішень; застосування простих, доступних кожному громадянину і, водночас, дієвих механізмів підзвітності органів публічної влади та їх посадових осіб і контролю за діяльністю з боку громадянського суспільства; широке висвітлення цієї тематики у засобах масової інформації та в соціальних медіа на засадах свободи думки та слова.

Постійне удосконалення чинної нормативно-правової бази у галузі антикорупційної політики та динамічний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в Україні спонукає запроваджувати та використовувати на всіх рівнях публічного управління – від місцевого до центрального – нові технологічні інструменти, спрямовані на запобігання корупції в органах публічної влади. Це пов'язано з тим, що публічні службовці нині мають уміти використовувати згадані інструменти для успішної реалізації передбачених законодавством та урядовими документами антикорупційних заходів, забезпечення комунікації з громадськістю.

У межах курсу з електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні знання та вміння щодо використання інструментів електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції: знати основні підходи до застосування інформаційно-комунікаційних технологій для запобігання корупції в органах публічної влади за кордоном і в Україні; уміти застосовувати вищезазначені технології на практиці під час виконання своїх службових обов'язків. Питання, що розглядаються





у межах цієї теми також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронна демократія: основи та стратегії реалізації», «Доступ до публічної інформації», «Електронні послуги» та «Електронна взаємодія органів публічної влади».

Метою цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих, хто навчається, з основами та досвідом діяльності із запобігання корупції в органах публічної влади за допомогою інформаційно-комунікаційного інструментарію і сприяння їм в частині практичного опанування технологій та інформаційно-комунікаційних інструментів реалізації антикорупційної політики в Україні.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

- опанувати базові підходи щодо застосування інформаційно-комунікаційного інструментарію для запобігання корупції в органах публічної влади;
- розглянути зарубіжний та український досвід використання інструментів електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції;
- ознайомитися з елементами інформаційної інфраструктури електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади.

Структура цього тематичного модуля передбачає проведення лекційних і практичних занять. Практичні роботи виконуються у комп'ютерній лабораторії під керівництвом викладача або самостійно тим, хто навчається, з використанням поданих методичних рекомендацій.

Публічним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання використання ІКТ у сфері відкритих даних та моніторингу державних закупівель.


1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ: БАЗОВІ ПІДХОДИ

1.1. Фактори виникнення корупції та моделі їх подолання за допомогою інформаційно-комунікаційного інструментарію

У загальному значенні корупція – це явище, що несе в собі загрозу суспільству і державі та пов’язане із незаконним використанням владних повноважень або посадових можливостей у корисливих цілях. За Законом України «Про запобігання корупції»¹, корупція – це використання особою, що належить до суб’єктів, на яких поширюється дія цього Закону, наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині першій статті 3 цього Закону, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей.

Виокремлюють низку факторів, які сприяють виникненню корупції. При цьому відносна вага цих факторів залежить від конкретних історичних, соціальних і політичних умов розвитку кожної окремої країни. Для подолання чи принаймні мінімізації впливу таких факторів і умов можуть застосуватися різні інструменти. Зокрема, стратегічним напрямом боротьби з корупцією є запобігання корупційним проявам, де в цьому контексті одним з дієвих інструментів є сучасні ІКТ. Завдяки цим технологіям можуть бути вирішені ті завдання антикорупційної політики, що безпосередньо чи опосередковано пов’язані з оптимізацією інформаційних обмінів у системі публічного управління та між нею й суспільством, внаслідок чого попереджається незаконне використання посадовими особами службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей. У такий спосіб акцент в





антикорупційній діяльності робиться саме на виявленні й подоланні корупційних ризиків, а не на боротьбі з конкретними її проявами.

Далі розглянемо окремі фактори виникнення корупції та відповідні інформаційно-комунікаційні інструменти їх попередження (мінімізації).

Існують різні підходи до класифікації зазначених факторів та відповідних механізмів запобігання корупції в органах публічної влади. Так, серед них виокремлюють: економічні та політичні²; політичні, правові, бюрократичні, економічні, транснаціональні³; політичні, інституційні, економічні, соціальні, а також: політичні, економічні, соціальні, правові, управлінські, психологічні, культурно-етичні⁴; економічні, інституціональні, організаційні та політичні⁵ тощо. З урахуванням продемонстрованого різноманіття в підходах розглянемо ті групи факторів, які виокремлюються найчастіше та мають виразну інформаційно-комунікативну складову: політичні, економічні, соціальні, організаційні.

Політичні фактори обумовлюють корупційні діяння, що впливають на рівень захищеності громадянських свобод, особливо, рівень свободи преси, спроможності громадян створювати неурядові організації, а також рівень структурної, активної політичної конкуренції. Політичні фактори обумовлюють такі негативні явища як протекціонізм, непотизм, тіньове лобіювання тощо. Особливе значення для подолання політичних факторів має розвиненість громадянського суспільства та його інформаційна (комунікативна) активність. Для того, щоб здійснювати контроль над поширенням корупції, громадяни повинні мати можливість отримувати інформацію про діяльність органів публічної влади і їх посадових осіб та вживати відповідних заходів. Країни, в яких громадянські свободи придушуються, можуть бути особливо уразливі для поширення корупції. Також політичний фактор впливає на ступінь політичної відповідальності посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави, а також стан національної виборчої системи і рівень її залежності від корупції.

Для подолання чи мінімізації політичних факторів корупції інформаційно-комунікаційний інструментарій може здебільшого застосовуватися в частині:

- забезпечення реалізації конституційного права кожного на свободу думки та слова шляхом досягнення максимально повної відкритості діяльності органів публічної влади та

їх посадових осіб, можливості донесення позиції громадян до посадових осіб, здійснення громадського контролю за їх діяльністю;

- забезпечення прозорості адміністративних процедур, зокрема щодо надання адміністративних послуг, для громадян;
- забезпечення чесності та відкритості виборчого процесу, розширення можливостей для участі у виборах для різних категорій громадян.



Наприклад, такими інструментами є веб-сайти органів публічної влади, а також спеціалізовані веб-сайти організацій громадянського суспільства, портали публічної інформації, портали відкритих даних, портали адміністративних послуг, системи електронних звернень громадян (петицій), електронного голосування тощо.

Економічні фактори корупції пов'язані передусім з тим, що органи публічної влади, їх посадові особи здійснюють незаконне втручання в процеси державного регулювання економіки, а також, беручи до уваги внутрішню інформацію, створюють можливості для забезпечення власних економічних інтересів або економічних інтересів своїх партнерів. Ця низка факторів знаходиться у площині реалізації економічної політики держави, розпорядження бюджетними коштами, використання державного та комунального майна. Якщо ці напрями діяльності органи публічної влади та їх посадові особи будуть здійснювати без участі громадськості та належного контролю з її боку, без забезпечення прозорості та підзвітності, то це може перетворитися в предмет зловживань.

Для подолання чи мінімізації економічних факторів корупції інформаційно-комунікаційний інструментарій може бути використано насамперед щодо:

- забезпечення прозорості та підзвітності органів публічної влади та їх посадових осіб у частині розпорядження бюджетними коштами, державним і комунальним майном, здійснення регуляторної політики;
- забезпечення необхідного рівня прозорості фінансового та майнового стану посадових осіб і їх близьких для громадськості та контролюючих органів.



Прикладом застосування таких інструментів можуть бути: інформаційно-аналітичні системи з відкритим доступом через Інтернет на кшталт: «Відкритий бюджет», «Єдиний веб-портал використання публічних коштів»; системи електронних публічних закупівель; відповідні вкладки на веб-сайтах органів публічної влади для доступу до матеріалів щодо плану закупівель, приватизації державного чи комунального майна, декларацій про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру осіб, уповноваженими на виконання функцій держави або місцевого самоврядування тощо.

Соціальні фактори корупції обумовлюють існування так званої «побутової корупції», що викликана комерціалізацією низки соціальних послуг, існуванням ринку дефіцитних соціальних, житлово-комунальних, освітніх, медичних послуг, які надаються державними та комунальними закладами, а також толерантне ставлення громадян до такого роду корупційних проявів.

З метою подолання чи мінімізації соціальних факторів корупції інформаційно-комунікаційний інструментарій може бути використано для:

- активізації інформаційних обмінів між окремими громадянами, об'єднаннями громадян, засобами масової інформації та органами публічної влади, спрямованих на поширення інформації про послуги, що надаються в публічному секторі, порядок їх надання, можливість оскарження фактів не надання (неякісного надання) таких послуг;
- проведення просвітницьких інформаційних кампаній серед громадян, покликаних знизити рівень толерантності до «побутової корупції»;
- розвитку системи надання публічних послуг в електронній формі.



Наприклад, це можуть бути соціальні медіа, спеціалізовані веб-сайти громадських об'єднань, портали адміністративних послуг, портали публічних послуг (включно з системою оцінювання якості наданих послуг), Інтернет-медіа та інші інформаційно-комунікаційні інструменти.

Організаційні фактори обумовлюють імовірність корупційних проявів за умови непорядкованості загальних адміністративних процедур, наявності великої кількості правил та інструкцій, коли

посадові особи отримують більше можливостей для використання їх у своїх інтересах або для їх порушення. Зокрема, це стосується випадків, коли такі особи здійснюють необмежений контроль у сфері публічного управління. Ці фактори визначають такий різновид корупції, коли розмір винагород і покарань перебувають під контролем певної посадової особи та дозволяють цій особі розпоряджатися ними на свій власний розсуд. Подолання зазначених факторів пов'язують зазвичай з необхідністю кардинальних реформ у системі публічного управління.

Для подолання чи мінімізації організаційних факторів корупції інформаційно-комунікаційний інструментарій може бути використано, передусім, з метою:

- реінжинірингу адміністративних процесів і процедур, застосування інноваційних технологій, що підвищують об'єктивність та забезпечують прозорість прийняття органами публічної влади рішень, у тому числі шляхом упровадження систем електронного документообігу;
- упровадження інформаційно-аналітичних систем для здійснення контролю (у тому числі автоматичного) за виконанням посадовими особами певних посадових повноважень.




Прикладом застосування такого інструментарію є численні системи електронного документообігу, системи внутрішнього контролю за дотриманням службової дисципліни тощо.

Таким чином, використання інформаційно-комунікаційного інструментарію уможливорює застосування низки заходів з попередження багатьох факторів виникнення корупції в органах публічної влади.

1.2. Забезпечення прозорості інформації про діяльність органів публічного управління та їх посадових осіб як антикорупційний чинник

Як уже наголошувалося вище, максимально спрощений та повний доступ до інформації, якою володіють органи публічної влади, інші суб'єкти, є важливою передумовою для запобігання корупції, виявлення та припинення корупційних дій. Особливе значення має



інформація, яка становить суспільний інтерес, а саме – відомості про використання публічних коштів, розпорядження державним або комунальним майном, особисті доходи, майно, видатки та зобов'язання фінансового характеру публічних службовців. Доступ до публічної інформації є необхідним інструментом для проведення журналістських розслідувань, стимулювання громадянської активності в антикорупційній сфері. Застосування ІКТ у цій сфері здатне лише посилити позитивний ефект антикорупційних заходів, пов'язаних із забезпеченням прозорості публічної влади.

У цілому прозорості у діяльності органів публічної влади з використанням інформаційно-комунікаційного інструментарію можна досягти шляхом:

- вдосконалення системи електронного урядування, що забезпечуватиме, у тому числі, прозорість адміністративних процесів і процедур для самих публічних службовців;
- удосконалення системи декларування доходів та моніторингу видатків державних службовців;
- створення та практичного впровадження інформаційних систем, які дозволять підвищити рівень підзвітності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування;
- створення і повсюдного застосування механізмів забезпечення прозорості процедур публічних закупівель, приватизації, реалізації державних проектів, видачі державних ліцензій, державних комісійних винагород, позик Національного банку, урядових гарантованих позик, бюджетних асигнувань та процедур звільнення від податків тощо.

Необхідно звернути увагу на те, що Закон України «Про засади державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційна стратегія) на 2014–2017 роки»⁶ передбачив низку конкретних запобіжних заходів щодо боротьби з корупцією за різними напрямками, для здійснення яких можливе та необхідне використання сучасного інформаційно-комунікаційного інструментарію.

Наприклад, для запобігання корупції у представницьких органах влади, серед іншого, планується ухвалити законодавство щодо виконання рекомендацій Групи держав проти корупції (GRECO) у частині встановлення обмежень і забезпечення прозорості та підзвітності фінансування політичних партій і виборчих кампаній.



На наш погляд, для забезпечення державного та громадського контролю за цим напрямом було б доцільно створити відкриті бази даних про фінансування політичних партій і виборчих кампаній з доступом, наприклад, через веб-сайти Міністерства юстиції та Центральної виборчої комісії.

Для запобігання корупції у сфері державних закупівель уже здійснюються такі заходи:


- запровадження систем електронних закупівель;
- розширення доступу до інформації про закупівлі, зокрема шляхом оприлюднення договорів про закупівлі.

У частині забезпечення доступу до інформації цим Законом передбачено:

1) внести зміни до законодавства з метою:

- вільного доступу до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців через Інтернет, зокрема до даних про кінцевих бенефіціарів, юридичних осіб, фінансових звітів та статутних документів;
- розкриття даних Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державного земельного кадастру через вільний доступ в Інтернеті, у тому числі доступ до даних про об'єкти і суб'єкти прав, про їх обтяження;
- оприлюднення в Інтернеті та створення умов для доступу в режимі реального часу до всіх транзакцій на рахунках центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері казначейського обслуговування бюджетних коштів;
- розкриття фінансовими установами інформації про платежі до державного та місцевих бюджетів, які сплачують суб'єкти господарювання, що мають право на видобуток корисних копалин або використання природних ресурсів;
- створення (визначення) державного органу контролю за додержанням права на доступ до інформації, що відповідає стандартам незалежності та ефективності;

2) провести інвентаризацію публічних реєстрів, які містять суспільно важливу інформацію та передбачити їх розкриття з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних, спрощення доступу (в тому числі здешевлення доступу) до публічних реєстрів;



3) створити нормативно-правові та організаційні основи для запровадження доступу до інформації у формі «відкритих даних» та повторного використання інформації (внесення з цією метою змін до законодавчих актів, прийняття підзаконних нормативно-правових актів для визначення стандартів оприлюднення інформації у формі «відкритих даних», зокрема, на єдиному державному веб-порталі «відкритих даних», визначеного уповноваженого органу з питань впровадження стандартів «відкритих даних», реалізація відповідних положень);

4) забезпечити активну участь України в міжнародних ініціативах прозорості та досягнення високого рівня відповідності стандартам міжнародних ініціатив, зокрема, впровадження стандартів ініціатив з прозорості видобувних галузей, будівельного сектору та Індексу відкритості бюджету.

Вищезазначені та інші заходи знайшли свою деталізацію у Державній програмі стосовно реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015–2017 роки⁷. Як передбачається, її виконання, серед іншого, дасть змогу: зменшити вплив корупційних ризиків на діяльність органів влади, посилити громадський контроль за їх діяльністю; розширити можливості для доступу до суспільно важливої інформації.

Зокрема, посилення громадського контролю за прийняттям рішень виборними посадовими особами, передбачене шляхом запровадження механізму попереднього громадського обговорення суспільно важливих рішень з використанням позитивного вітчизняного досвіду на основі найкращої світової практики, що передбачає серед іншого: проведення аналізу практики застосування в іноземних державах законодавства щодо електронного консультування влади з громадськістю стосовно вироблення відповідної політики чи обговорення рішень, а також участі громадян за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у виробленні політики та процесі прийняття рішень

Підвищення рівня прозорості діяльності Верховної Ради України та місцевих рад передбачається досягти, зокрема, шляхом практичної реалізації положень про забезпечення доступу громадян до засідань представницьких органів, оприлюднення інформації про діяльність комітетів Верховної Ради України та місцевих рад (зокрема, протоколів засідань), оприлюднення в Інтернеті інформації про народних депутатів України та депутатів місцевих рад (про їх фінансування,

відрадження, помічників, їх декларації про доходи, майно, витрати і зобов'язання фінансового характеру тощо), забезпечення безперешкодного доступу до інформації про кошториси представницьких органів та звітів про їх використання.

Зменшення можливостей для корупції шляхом підвищення прозорості прийняття рішень та надання доступу до інформації також передбачається досягти внаслідок запровадження в Україні стандартів відкритих даних (визначення переліку наборів даних, придатних для подальшої автоматизованої обробки, в тому числі стосовно суспільно важливої інформації (інформація про державні закупівлі, декларації осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, дані Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Єдиного реєстру об'єктів державної власності, Державного реєстру телерадіоорганізацій тощо) та їх оприлюднення органами влади); створення єдиного державного веб-порталу відкритих даних та забезпечення його функціонування; проведення аналізу доступності публічних реєстрів, які містять суспільно важливу інформацію, подання пропозицій щодо розкриття даних, які містяться в таких реєстрах, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних, спрощення доступу (у тому числі шляхом здешевлення).

Підвищенню прозорості прийняття рішень та поліпшенню стану справ з наданням доступу до інформації має також сприяти вжиття заходів щодо реалізації Закону України «Про відкритість використання публічних коштів», зокрема, забезпечення:

- затвердження порядку адміністрування єдиного веб-порталу використання публічних коштів та визначення суб'єкта, уповноваженого адмініструвати єдиний веб-портал використання публічних коштів, у зв'язку з чим подання проекту акту до Кабінету Міністрів України;
- створення та функціонування єдиного державного веб-порталу використання публічних коштів.

Таким чином, реалізація зазначених вище та інших завдань у межах здійснення антикорупційної політики в Україні передбачає широкі можливості для використання ІКТ. У такий спосіб досягається необхідний рівень прозорості діяльності органів публічної влади та їх посадових осіб й унеможливорюються корупційні дії.

1.3. Інформаційно-комунікаційні інструменти участі громадськості в реалізації антикорупційної політики

Застосування інформаційно-комунікаційного інструментарію участі громадськості в реалізації антикорупційної політики дозволяє забезпечити реалізацію таких основних напрямів діяльності громадських об'єднань у цьому контексті:

- збір інформації про факти корупції у вигляді звернень громадян та окремих повідомлень й оперативне реагування на ці сигнали, обмін такою інформацією;
- ініціювання та реалізація антикорупційних ініціатив, лобювання інтересів громадськості в частині подолання корупційних проявів в органах публічної влади;
- реалізація просвітницьких антикорупційних інформаційних кампаній, у тому числі через співпрацю із засобами масової інформації і правозахисниками.

Можливість здійснення цих та інших напрямів діяльності передбачена статтею 21 Закону України «Про запобігання корупції»⁸. Практично всі ці права та можливості мають інформаційно-комунікаційну складову, що дозволяє використовувати відповідні технології. Зокрема визначено, що громадські об'єднання, їх члени або уповноважені представники, а також окремі громадяни в діяльності щодо запобігання корупції мають право:

1) повідомляти про виявлені факти вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, реальний, потенційний конфлікт інтересів спеціально уповноваженим суб'єктам у сфері протидії корупції, Національному агентству, керівництву чи іншим представникам органу, підприємства, установи чи організації, в яких були вчинені ці правопорушення або у працівників яких наявний конфлікт інтересів, а також громадськості;

2) запитувати та одержувати від державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», інформацію про діяльність щодо запобігання корупції;

3) проводити, замовляти проведення громадської антикорупційної експертизи нормативно-правових актів та проектів нормативно-правових актів, подавати за результатами експертизи пропозиції до

відповідних органів, отримувати від відповідних органів інформацію про врахування поданих пропозицій;

4) брати участь у парламентських слуханнях та інших заходах з питань запобігання корупції;

5) вносити пропозиції суб'єктам права законодавчої ініціативи щодо вдосконалення законодавчого регулювання відносин, що виникають у сфері запобігання корупції;

6) проводити, замовляти проведення досліджень, у тому числі наукових, соціологічних тощо, з питань запобігання корупції;

7) проводити заходи щодо інформування населення з питань запобігання корупції;


8) здійснювати громадський контроль за виконанням законів у сфері запобігання корупції з використанням при цьому таких форм контролю, які не суперечать законодавству;

9) здійснювати інші не заборонені законом заходи щодо запобігання корупції.

Також у Законі України «Про засади державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційна стратегія) на 2014–2017 роки» у контексті запобігання корупції у представницьких органах влади передбачено серед іншого:

- запровадження механізму попереднього громадського обговорення суспільно важливих рішень з використанням позитивного вітчизняного досвіду та на основі найкращої світової практики;
- підвищити рівень прозорості діяльності Верховної Ради України та місцевих рад, зокрема шляхом практичної реалізації положень про забезпечення доступу громадян до засідань представницьких органів, оприлюднення інформації про діяльність комітетів Верховної Ради України та місцевих рад (зокрема протоколів засідань), оприлюднення в Інтернеті інформації про народних депутатів України та депутатів місцевих рад (про їх фінансування, відрядження, помічників, їх декларації про доходи, майно, витрати і зобов'язання фінансового характеру тощо), безперешкодний доступ до інформації про кошториси представницьких органів та звітів про їх використання.

Таким чином, для застосування інформаційно-комунікаційних інструментів участі громадськості в реалізації антикорупційної



політики створена необхідна нормативно-правова база, а зарубіжний досвід практичного упровадження такого інструментарію свідчить про можливість та необхідність упровадження подібних сервісів і в Україні. У такий спосіб громадяни можуть більш широко застосовувати інформаційно-комунікаційні технології під час взаємодії з органами публічної управління, а органи влади більш оперативно реагувати на запити громадян, підтримувати з ними постійний діалог, забезпечуючи цим самим належний рівень прозорості власної діяльності.

Висновки

1. Запобіганню низки факторів корупції в органах публічної влади може слугувати цілеспрямоване застосування інформаційно-комунікаційних інструментів, що дозволяють оптимізувати інформаційні обміни в системі публічного управління та зробити їх якомога більш прозорими, максимально автоматизувати функції, що мають корупційну складову.

2. Шляхом використання різноманітного інформаційно-комунікаційного інструментарію можливо досягти прозорості у діяльності органів публічної влади як однієї з основних умов запобігання корупції; підходи до цього напряму визначені в національному законодавстві та урядових документах, реальне впровадження таких інструментів уже почалося.

3. В Україні створена необхідна нормативно-правова база для застосування інформаційно-комунікаційних інструментів участі громадськості в реалізації антикорупційної політики та почато їх упровадження; як свідчить зарубіжний досвід, такий інструментарій є достатньо простий для розробки, упровадження та використання і може бути ефективним для попередження та подолання корупційних проявів у публічній сфері.

Запитання для самоконтролю


1. Які інформаційно-комунікаційні інструменти дозволяють нейтралізувати політичні, економічні, соціальні, організаційні фактори виникнення корупції в органах публічної влади?

2. У межах реалізації яких антикорупційних заходів, передбачених українським законодавством, можливе застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій?

3. У який спосіб та з якою метою можуть бути використані інформаційно-комунікаційні ресурси громадських об'єднань у рамках проведення антикорупційних заходів?

Рекомендована література

1. Про запобігання корупції: Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1700-VII. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1700-18/>
2. Про засади державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційна стратегія) на 2014-2017 роки: Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1699-VII. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1699-18/>
3. Про затвердження Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015-2017 роки: постанова Кабінету Міністрів України від від 29 квіт. 2015 р. № 265. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/265-2015-%D0%BF>
4. Антикорупційна політика держави: складові та напрями реалізації: навч. посіб. / авт. кол. С. М. Серьогін (кер авт. кол.), В. В. Баштанник, Н. А. Липовська [та ін.]; за заг. ред. С. М. Серьогіна. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2012. – 476 с.
5. Барішніков В. М. Запобігання та протидія проявам корупції на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. / В. М. Барішніков. – К.: ІПК ДСЗУ, 2013. – 172с.

- 
6. Запобігання та протидія корупції: навч. посіб. / А. М. Михненко, О. В. Руснак, А. М. Мудров та ін.; за ред. А. М. Михненка. – 4-те вид., переробл. й доповн. – К.: ДННУ «Акад. фін. управління», 2013. – 666 с.
 7. Семенченко А. І. Електронне врядування як ефективний засіб у боротьбі з проявами корупції: навч.-метод. матеріали / А. І. Семенченко, А. В. Журавльов. – К.: НАДУ, 2011. – 72 с.

2. ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ

2.1. Антикорупційні стратегії із застосування технологій електронного урядування та електронної демократії


Щоб оцінити ефективність електронного урядування з боротьби з корупцією в нашій державі, звернемося до результатів дослідження міжнародної організації «Transparency International»⁹ і проаналізуємо, яке місце займає Україна в рейтингу поряд з іншими країнами. Для аналізу візьмемо 2013–2015 роки (табл. 1).

Таблиця 1

Рейтинг країн за індексом сприйняття корупції¹⁰

Країна	2015	2014	2013
Данія	91	92	91
Фінляндія	90	89	89
Швеція	89	87	89
Нова Зеландія	88	91	91
Нідерланди	87	83	83
Норвегія	87	86	86
Швейцарія	86	86	85
Сінгапур	85	84	86
Канада	83	81	81
Німеччина	81	79	78
Парагвай	27	24	24
Україна	27	26	25
Комори	26	26	28

У рейтингу країн за рівнем корупції лідирують, в основному, скандинавські країни (Данія, Норвегія, Швеція), також присутні




Нова Зеландія, Сінгапур та ін., а завершує першу десятку Німеччина. Виходячи з наведених даних, в Україні існує досить високий рівень корупції, який за останні три роки практично не змінився. Наведені дані свідчать про малий відсоток ефективності впроваджуваних органами влади заходів, спрямованих на вирішення проблеми корупції. Оскільки однією з таких заходів є інструменти електронного урядування, то можна з упевненістю стверджувати, що на даний момент ці нововведення не мають істотного впливу на зменшення рівня корупції в нашій державі. Отже, потрібно звертатись до зарубіжного досвіду використання технологій електронного урядування для мінімізації рівня корупції. Розглянемо приклади деяких країн.

Прикладом успішного застосування інформаційно-комунікаційного інструментарію у запобіганні корупційним проявам може бути Фінляндія, де корупція в органах публічної влади вже протягом тривалого часу не існує як явище. Разом з тим, у цій країні продовжують працювати над розробкою та упровадженням нових сервісів для громадян, що забезпечують високий рівень прозорості органів влади та комунікативної взаємодії їх з громадськістю.

Діяльність органів публічного управління Фінляндії спрямована на поступальну реалізацію основоположних принципів громадської участі в цьому управлінні, а саме: «відкритість → представництво → взаємодія». У такий спосіб досягається оптимальний рівень насиченості інформаційного простору публічною інформацією, якості інформаційного забезпечення громадян, ефективності зворотного зв'язку.

У Фінляндії уже напрацьовано значний досвід здійснення електронної комунікації з громадянами для надання консультацій і послуг. Останнім же часом розроблено і нові сервіси, що забезпечують безпосередню участь громадян в управлінні публічними справами з використанням ІКТ. Доступ до цих сервісів забезпечується через портал demokratia.fi, що має виразний салоган: «зміни, в яких береш участь»¹¹. На ньому на цей час представлено п'ять сервісів: [Otakanta.fi](http://otakanta.fi) (обговорення); [Lausuntopalvelu.fi](http://lausuntopalvelu.fi) (звернення та запити щодо публічних послуг); [Kansalaisaloite.fi](http://kansalaisaloite.fi) (ініціативи громадян); [Kuntalaisaloite.fi](http://kuntalaisaloite.fi) (місцеві ініціативи); [Nuortenideat.fi](http://nuortenideat.fi) (ідеї, висловлені молоддю). Оглянемо їх далі детальніше.

На сервісі [Otakanta.fi](http://otakanta.fi)¹² розміщено актуальні проекти, які потребують коментарів громадян. На обговорення виставляються проекти приватних розробників, центральних та місцевих органів публічного




управління, урядових агентств, громадських організацій, інших суб'єктів. У результаті такого коментування формується громадська думка щодо певних суспільно значущих проектів, а розробники отримують пропозиції.

Сервіс Lausuntopalvelu.fi¹³ створено для інтеграції думок, звернень і запитів, оцінок громадян щодо публічних послуг, зокрема тих, які надаються в електронній формі. Сервіс передбачає можливість подати в режимі он-лайн запит, отримати інформацію щодо користування певною послугою, залишити відгук про вже отриману послугу. Усі державні органи також можуть публікувати свою думку з приводу запитів на обслуговування. Цим сервісом можуть користуватися як організації, так і окремі громадяни.

Сервіс Kansalaisaloite.fi¹⁴ зорієнтований на активізацію громадських ініціатив щодо впливу на законодавство. Користуючись цим онлайн сервісом, кожен громадянин Фінляндії, який має право голосу, може вийти з ініціативою щодо: 1) певного нового закону; 2) внесення змін до чинного закону; 3) скасування чинного закону. Ініціатива громадян подається на розгляд парламенту, якщо проект збере щонайменше 50 000 голосів на свою підтримку протягом шести місяців. Така послуга надається безкоштовно. Сервіс пропонує також огляд ініціатив громадян в онлайн режимі.

Сервіс Kuntalaisaloite.fi¹⁵ дозволяє громадянам в онлайн режимі взяти участь у роботі муніципалітетів і муніципальних органів влади, а також відслідкувати хід реалізації ініціатив, висловлених іншими громадянами. Функціонування цього онлайн сервісу базується на положеннях Муніципального закону, що гарантує жителям право вносити до органів місцевого управління ініціативи та бути поінформованими про заходи, вжиті у відповідь. Місцева рада має розглядати ініціативи, подані не менш як двома відсотками жителів муніципалітету, які мають право голосу. Крім того, п'ять відсотків мешканців муніципалітету, які мають право голосу, можуть ініціювати проведення муніципального референдуму. Сервіс містить перелік муніципалітетів та вкладку з оглядом нових ініціатив, поданих громадянами.

Сервіс Nuortenideat.fi¹⁶ розглядають як загальнонаціональну модель он-лайн залучення молоді для участі у вирішенні суспільно важливих справ та контролю за наданням публічних послуг. Завдяки цьому сервісу молоді люди можуть легко вносити пропозиції, брати участь і впливати на вирішення питань, що їх стосуються. Для того, щоб подати свою ідею, користувачеві необхідно увійти в систему та



зареєструватися. Також можна переглядати, коментувати і підтримувати ідеї, подані іншими. Сервіс також дозволяє приєднатися до певної з молодіжних організацій, представлених на цьому порталі. А ще послугами Nuortenideat.fi безоплатно можуть користуватися муніципалітети, школи, асоціації та молодіжні групи.

Дуже важливим в роботі електронного урядування як антикорупційного механізму є необхідність інтегрування технологій електронного урядування в антикорупційні державні програми. Таким прикладом можна назвати програму «OPEN» (Південна Корея), яка дозволяє громадянам контролювати через Інтернет процес розгляду своїх звернень до органів влади.

Завдяки цій програмі громадяни можуть у будь-який час простежити хід розгляду документів за своїм зверненням. Таким чином забезпечується прозорість діяльності публічних органів влади, що створює передумови для викорінення корупції. Система онлайн контролю за розглядом звернень громадян «OPEN»¹⁷, запобігає непотрібним зволіканням або несправедливому розгляду чиновниками справ громадян, дозволяє громадянам стежити за тим, як вирішуються питання про видачу дозволу або санкції по тій чи іншій справі у випадках, коли найбільш ймовірний прояв корупції, і протестувати, якщо помічені будь-які порушення.

Вільний доступ до інформації про стан справи виключає необхідність особистих контактів з чиновниками. Таким чином, система онлайн контролю за розглядом звернень громадян шляхом виключення особистого спілкування публічних службовців і громадян, як необхідної умови існування корупції, виконує основне своє завдання – попередження корупційних дій.

У розгляді електронного урядування як антикорупційної стратегії особлива увага повинна приділяється країнами, що розвиваються, оскільки саме корупція є суттєвою перешкодою на шляху їх економічного розвитку.

Докладний аналіз зарубіжного досвіду дозволяє виділити чотири антикорупційні стратегії із застосуванням технологій електронного урядування та електронної демократії для країн, що розвиваються, зокрема і для України.

Перша з них – стратегія «запобігання», яка полягає в тому, що технології електронного урядування забезпечують спрощення правил та процедур. Використання ІКТ усуває посередників, знеособлює та

стандартизує процес надання послуг, зменшує можливості зловживання повноваженнями та інші можливості для корупційних діянь.

Друга стратегія «тиску» полягає в тому, що комп'ютеризовані процедури дають можливість стежити за прийняттям рішень та дій, і тим самим є додатковим стримуючим фактором для корупції.

Третя стратегія «підзвітності» здійснюється через збільшення доступу до інформації і розширення прав та можливостей громадян. Опублікування урядової інформації створює підзвітність шляхом надання доступу до неї громадянам.

Четверта стратегія сприяє розвитку телекомунікаційної інфраструктури, комп'ютерної грамотності та культури управління суспільством», що багато в чому виключає корупцію.

2.2. Сфери впливу технологій електронного урядування та електронної демократії в Україні на корупцію

Щоб відповісти на питання, як можуть вплинути технології електронного урядування та електронної демократії в Україні на запобігання корупції в органах публічної влади, необхідно розглянути найбільш корумповані сфери та визначити вплив на них ІКТ.

Однією з таких сфер є сфера державних закупівель. Світовий досвід показує, що ефективним інструментом подолання корупції в сфері державних закупівель є їх переведення в електронну форму.



Система електронних закупівель – це використання електронних засобів на кожному етапі закупівельного процесу – від визначення вимог, подання пропозицій до здійснення платежів та потенційного управління контрактами.

Досвід ЄС дозволяє виділити кілька форм електронних закупівель, які закріплені певною мірою на законодавчому рівні ЄС, окремих країн-членів Співтовариства та/або практикуються на добровільних засадах несистематично, а саме:

1) електронні системи інформування ринку про торги. Наприклад, на рівні ЄС є єдина база інформування про торги TED¹⁸, яку умовно можна назвати пасивним сервісом, оскільки потенційні постачальники самостійно шукають інформацію про тендери. Поряд з цим, в країнах ЄС є більш активні інформаційні системи (переважно наці-

ональні), які пропонують послуги контекстного пошуку та розсилки саме потрібної інформації відповідним постачальникам (регіон, відповідна продукція тощо), наприклад, у Швеції такий розвинутий сервіс пропонується компанією ОПК¹⁹;

2) електронні каталоги – електронна база даних про товари і послуги, які пропонуються до продажу, з докладною інформацією про ці товари і послуги, ціни на них тощо. Такі каталоги можуть надаватися через електронний ринковий майданчик, розсилки електронною поштою, на жорстких носіях або як рубрика Інтернет-сторінок постачальників. Цей підвид електронних закупівель характерний для поширеної в ЄС практики централізованих закупівель з застосуванням рамкових угод. Наприклад, у Данії Урядом визначено, що на засадах централізованих рамкових закупівель спеціальною інституцією SKI²⁰ проводяться процедури закупівель для урядових органів центральної виконавчої влади (міністерства, агентства тощо).


В Україні відповідно до закону «Про публічні закупівлі» протягом 2016 року всі державні закупівлі в Україні були переведені в електронну систему ProZorro (докладно про електронну систему ProZorro у підрозділі 3.3).

Як показує досвід інших країн, введення електронної системи державних закупівель у перший же рік дає 10–20% економії за рахунок поліпшення процедур.

Наступною проблемною сферою є забезпечення належної відкритості та прозорості використання публічних коштів.

Антикорупційним інструментом для цього є спеціальні веб-портали, на яких відповідна інформація щодо використання коштів може бути доступна в інтерактивній та зручній для користувача формі і надається можливість провести більш ґрунтовний аналіз з виконання бюджету та використання публічних коштів.

Портали, які спрямовані на прозорість та візуалізацію інформації про державні витрати, мають практично кожна розвинута країна. Наприклад, портал Where Does My Money Go? (Куди йдуть мої гроші?)²² дозволяє громадянам та іншим зацікавленим організаціям Великобританії отримувати інформацію щодо державних витрат у зрозумілій візуалізованій формі. У Бразилії діє «Портал прозорості»²³, який сприяє підвищенню ефективності публічного управління та надає можливість громадянам відстежувати розподіл публічних коштів і моніторингу цього процесу, а в Південній Кореї створена інтегрована бюджетна інформаційна система d-Brain²⁴, яка охоплює



всі бюджетні операції державного бюджету, пов'язані, у тому числі, з формуванням і виконанням бюджету, управлінням казначейськими операціями тощо.

Аналізуючи зарубіжний досвід організації роботи порталів з надання у публічний доступ інформації про виконання бюджету, можна виділи основні блоки інформації та інструменти, які використовуються на цих веб-порталах:

- інформація в реальному часі стосовно формування та виконання бюджету, в тому числі графічні дані та інші візуалізації;
- оцінка державних доходів відповідно до фінансових даних та даних про виконання бюджету;
- автоматизовані процеси обробки фінансових доходів і витрат;
- дані про закупівлі;
- інформацію про розподіл фінансових ресурсів (трансферти) та виконання фінансових операцій;
- бюджетування на основі участі (де уряд, органи місцевого самоврядування, державні інституції закладів та громадськість спільно приймають рішення про розподіл ресурсів);
- інструменти для повідомлення про корупційні діяння та нецільове використання коштів;
- інструменти фінансового статистичного аналізу та ін.

В Україні теж є подібні інформаційні ресурси.

Портал E-data²⁵ (почав свою роботу 15 вересня 2015 р.) створений на вимогу Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» та надає змогу стежити за всіма витратами з державного та місцевих бюджетів, державних і комунальних підприємств, інших розпорядників державних коштів у режимі онлайн.

«Відкритий бюджет»²⁶ – це спеціальний портал, розроблений фахівцями Центру політичних студій та аналітики «Ейдос». Завдяки його механізму будь-яка державна установа може розробити зручну і зрозумілу візуалізацію своєї бюджетної інформації. А найважливіше, що тепер кожен громадянин може через зрозумілу схему ознайомитися з основними бюджетними показниками свого міста або області. Модулі «Відкритого бюджету» можна знайти на сайтах багатьох великих та малих міст.

Безумовно, що такі портали відіграють важливу роль у підтримці прямого громадського контролю за використанням бюджетних коштів у нашій державі.

Проблема інформаційної відкритості публічних органів влади теж має важливе значення. Інформаційна відкритість публічних органів влади полягає в створенні можливості вільно отримувати інформацію про діяльність цих органів. І таким інструментом є веб-сайт або портал публічних органів влади. Але далеко не у всіх органів влади їх власний веб-сайт служить інструментом ефективної політики та важливим засобом громадського контролю та протидії корупції.



Наприклад, аналізуючи «Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування», який реалізовувався коаліцією неурядових організацій у 2013–2015 роках було виявлено закономірність у відсутності на більшості сайтів інформації, пов'язаної із земельними питаннями (рис. 1).

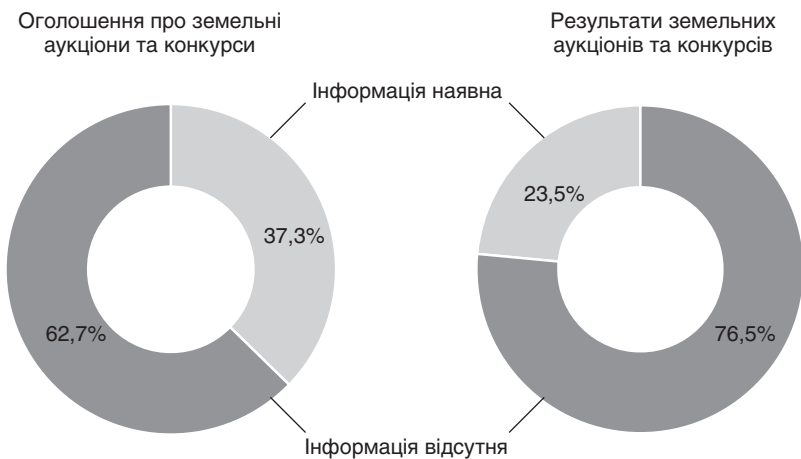


Рис. 1. Розміщення на сайтах інформації щодо земельних питань²⁷

Враховуючи, що саме у сфері земельних відносин фіксується найвищий рівень корупції та зловживань із боку посадових осіб органів місцевого самоврядування, висвітлення актуальної інформації в цій сфері є дуже важливим. Можна зробити висновок, що приховування інформації про земельні аукціони та конкурси і оприлюднення їх

результатів є не випадковим явищем, а умисною політикою сприяння корупційним діям.

Можливість висвітлення діяльності органів влади в мережі Інтернет (на власних веб-сайтах) – це лише невелика частина від загальної кількості варіантів інформування органами влади про свою діяльність, але, враховуючи стрімкий розвиток ІКТ, дуже важливим в контексті задоволення потреб громадян в інформації.


Державна система електронних звернень та системи електронних петицій створені з метою забезпечення відкритості та доступності органів державної влади і надають громадянам можливість формування, гарантованого надсилання юридично значимих звернень в електронному вигляді а також запитів на отримання публічної інформації до органів державної влади та органів місцевого самоврядування через мережу Інтернет, а також контролю за розглядом звернень та запитів на отримання публічної інформації в режимі онлайн.

Державна система електронних звернень створена для²⁸:

- підвищення якості та прозорості процесу опрацювання звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;
- упровадження механізму подання юридично значимих електронних звернень до органів державної влади та органів місцевого самоврядування в електронному вигляді із застосуванням електронного цифрового підпису;
- забезпечення оперативного контролю за розглядом звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації;
- формування єдиного адресного простору органів державної влади та органів місцевого самоврядування на державному загальнодоступному інформаційному веб-ресурсі;
- ведення статистики обліку звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації.

До Державної системи електронних звернень можуть підключатися всі зацікавлені державні та недержавні структури, які працюють із зверненнями громадян та запитам на отримання публічної інформації.

З жовтня 2015 року набув чинності Закон України № 577 від 02.07.2015 р. «Про внесення змін до Закону України «Про звернення




громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції». Нововведенням цього закону є унормування особливої форми колективного звернення громадян до Президента, Парламенту, Уряду та органів місцевого самоврядування – електронної петиції. Електронна петиція направляється через офіційний веб-сайт відповідного органу, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

В Україні з 2013 року існує платформа звернень до органів місцевого самоврядування "Відкрите місто", яку було створено Фондом Східна Європа (ФСЄ). До даної платформи вже підключено 55 міст. Прототипом "Відкритого міста" послуговував портал "Fix my street" розроблений (такою організацією) у Великобританії.

Логіка роботи порталу заключається в тому, що користувач встановивши мобільний додаток собі на смартфон, або використавши персональний комп'ютер підключений до мережі інтернет, може повідомити органи місцевого самоврядування про проблеми, які необхідно вирішити відповідним службам. Серед таких проблем: ремонт доріг, благоустрій, водопостачання, електропостачання, тощо. Користувач фотографує проблему на телефон і за допомогою додатку відправляє інформацію про проблему разом із геоінформаційним маркером напряму до служби, яка відповідає за вирішення даної проблематики, або до оператора, який вже перерозподіляє задачі серед виконавців. Задля впровадження даної системи в місті підписується тристоронній меморандум між ФСЄ, ОМС та локальної ГО. В даному меморандумі визначаються відповідальні особи та обов'язки сторін. При відповідальному застосуванні дане рішення дозволяє значно підвищити ефективність використання людських, фінансових та часових ресурсів задля вирішення проблеми. А аналітична інформація полегшує прийняття стратегічних та управлінських рішень.

Після прийняття змін до ЗУ "Про звернення громадян" в Україні з'явилась особлива форма звернення - електронні петиції. В рамках програми EGAP, яка виконується Фондом Східна Європа, була розроблена Єдина система місцевих петицій. На даний момент, до даної платформи приєдналися більше 150 органів місцевого самоврядування. В системі зареєстровано більше 350 000 осіб та подано понад 15000 петицій. На основі ядра даної платформи був розроблений сервіс петицій до Кабінету Міністрів України.

Окремо, як інструмент е-демократії необхідно зазначити громадські обговорення законопроектів. Розробник програма "Рада"




USAID. Завдяки ньому громадське обговорення законопроектів набуває нового досвіду та ефективності. Одним з цікавих прикладів було обговорення законопроекту щодо володіння громадянами вогнепальної зброї.

Аналогічний інструмент "Є-закон", розроблений ГО "Електронна демократія", використовувався під час публічного обговорення проекту "Концепції розвитку е-демократії в Україні до 2020 року".

З 2015 року в Україні також з'явився демократичний інструмент, який дозволяє широкому колу громадян розподіляти частину грошей місцевих бюджетів напряму громадянами - Громадський бюджет, або Бюджет участі. В рамках програми EGAP був розроблений портал "Громадський бюджет" який має широкий функціонал налаштування під особистості положень ОМС щодо впровадження Громадського бюджету в своїх громадах. У 2017 році в Україні вперше було впроваджено громадський бюджет на рівні області. Пілотом була Полтавська область, завдяки даній співпраці було підтримано 189 проектів.

У тих чи інших формах електронні петиції існують у більш ніж 70 країнах світу. Піонером у запуску електронних форм петицій стала Шотландія, яка в 1999 році створила систему електронних петицій на сайті парламенту²⁹. Але в різних державах підхід до реалізації інструментів електронних петицій різниться за сферою розглянутих питань, способам ідентифікації осіб, що ініціюють та підтримують петиції, тривалості періоду збору підписів, необхідному кількості голосів, процесуальним термінами реагування органів влади на петицію, що збрала необхідну кількість голосів, а також має свої специфічні особливості.

Таким чином, у Фінляндії надається можливість авторизуватися на сайті для подачі електронної петиції через Facebook, проголосувати не тільки «за» розміщеної петиції, але і «проти». У США автором електронної петиції може бути будь-який американець віком старший 13 років, а для отримання статусу електронної петиції кожна нова пропозиція протягом перших 30 днів після створення повинно набрати не менше 150 підписів. Крім того, всі користувачі, які підтримали електронну ініціативу, що набрала необхідну кількість підписів, через поштову розсилку повідомляються про отримання відповіді від Білого Дому. Відмінною особливістю функціонування порталу електронних петицій в Великобританії є щоденна публікація відкритих даних, що характеризують його використання громадянами. У Латвії



підписи в підтримку петиції можуть бути зібрані як он-лайн через сервіси, що дозволяють перевірити їх справжність, так і оф-лайн.

Як позитивні приклади впливу електронного урядування на зменшення випадків побутової корупції можна розглядати автоматизацію державних послуг в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП). Після автоматизації більшості процедур в ЦНАПах (електронна черга, замовлення послуги онлайн, отримання послуг в електронному вигляді та ін.) кількість корупційних проявів значно знизилась.

Таким чином, системо-утворюючими принципами антикорупційної боротьби є: прозорість державної системи управління, зменшення бюрократії, мінімізація прямого контакту з чиновниками і громадський контроль над владою з боку суспільства. Усі ці принципи вбирає в себе ефективне електронне урядування, яке в XXI столітті пропонує нові механізми боротьби з корупцією за допомогою введення прозорих та підзвітних електронних комунікацій між громадянами та державою.

Висновки

1. Реалізація проектів електронного урядування є дієвим рішенням проблеми корупції. Автоматизовані адміністративні процеси, підвищення прозорості та відкритості, наділення громадян функціями контролю роблять електронне урядування одним з найбільш дієвих інструментів антикорупційної політики.

2. Наведені приклади інструментів контролю за публічними коштами показують, що прозорість у виконанні бюджету не тільки надає громадянському суспільству та ЗМІ інструменти для моніторингу процесу, але й наявність єдиної платформи з фіскальними даними покращує та полегшує роботу публічних службовців.

3. Вплив технологій електронного урядування на зменшення рівня корупції можливо через вдосконалення роботи не тільки за рахунок збільшення кількості сервісів (кількісних показників), але і за рахунок якості послуг, що надаються; через підвищення навичок використання технологій електронного урядування та інструментів електронної демократії у людей, популяризація інструментів електронного урядування; підвищення рівня людського капіталу в цілому.

Запитання для самоконтролю

1. Які сфери діяльності органів публічної влади можуть вважатися найбільш корумпованими?
2. Які є нині складнощі з поінформованістю населення про проблеми країни, регіону, населеного пункту? Які шляхи їх вирішення та можливі форми участі громадян у вирішенні суспільно-значущих питань?
3. Які є приклади технологій електронного урядування та електронної демократії, що направлені на мінімізацію корупційних чинників?
4. Які основні блоки інформації та інструменти використовуються на веб-порталах використання публічних коштів?
5. Які основні цілі створення державної системи електронних звернень?
6. Які є приклади систем електронних петицій у світі? Порівняйте їх з досвідом України.

Рекомендована література

1. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 02.07.2015 р. № 577-VIII // Відомості Верховної Ради, 2015, № 35, Ст. 341.
2. Про публічні закупівлі: Закон України від 25.12.2015 р. № 922-VIII // Відомості Верховної Ради, 2016, № 9, ст.89
3. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування / наук. ред. Андрій Яскевич. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с.
4. Семенченко А.І. Електронне врядування як ефективний засіб у боротьбі з проявами корупції: навч.-метод. матеріали / А.І. Семенченко, А.В. Журавльов. – К.: НАДУ, 2011. – 72 с.

3. ІНФОРМАЦІЙНА ІНФРАСТРУКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Корупція – це політична воля.

Гіларі Клінтон

3.1. Складові інформаційної інфраструктури спеціально уповноважених суб'єктів у сфері запобігання корупції

Як було показано вище, ІКТ у сучасному світі дійсно відіграють суттєву роль як каталізатор боротьби з корупцією. Про це свідчать міжнародні дослідження, які підтвердили скорочення кількості фактів корупції за наявності е-урядування³⁰. Зокрема Конвенція ООН проти корупції визначила такі заходи запобігання корупції (гл. II, статті 5 – 13)³¹ (рис. 2).

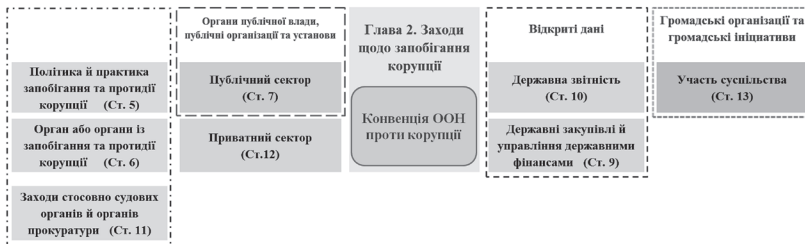


Рис. 2. Заходи запобігання корупції згідно Конвенції ООН

Враховуючи заходи запобігання корупції, передбачені Конвенцією ООН, та інфраструктуру системи е-урядування, можна розглянути таку інформаційну інфраструктуру е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції в органах публічної влади (рис. 3).

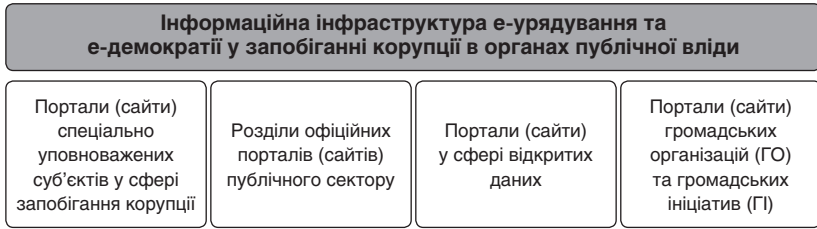


Рис. 3. Інформаційна інфраструктура е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції

Кожна зі складових цієї інформаційної інфраструктури має власну будову та пов'язана з відповідними функціями зазначених суб'єктів реалізації антикорупційної політики. Складові інформаційної інфраструктури спеціально уповноважених суб'єктів у сфері запобігання корупції наведені на рис. 4:



Рис. 4. Складові інформаційної інфраструктури спеціально уповноважених суб'єктів у сфері запобігання корупції

Комітет Верховної Ради України з питань запобігання і протидії корупції³² створено на підставі Постанови Верховної Ради України № 22-VIII від 04 грудня 2014 року та здійснює законотворчу роботу у сферах боротьби з корупцією.

Національна рада з антикорупційної політики (консультативно-дорадчий орган при Президентові України) створено Указом Президента України № 808/2014 від 14 жовтня 2014 року для підготовки та подання Президентові України пропозицій з визначення, актуалізації та вдосконалення антикорупційної стратегії, здійснення системного аналізу стану запобігання і протидії корупції в Україні, оцінки стану та сприяння реалізації рекомендацій Групи держав проти корупції (GRECO) тощо.

Рада бізнес-омбудсмена, як консультативно-дорадчий орган при Кабінеті Міністрів України³³ для покращення умов ведення бізнесу. Вперше за історію незалежної України Рада бізнес-омбудсмена³⁴ представляє та захищає інтереси бізнесу в органах публічної влади.

Для забезпечення невідворотності відповідальності за корупційні правопорушення в Україні сформовані відповідні державні інституції (Національне антикорупційне бюро України (НАБУ) та Спеціалізована антикорупційна прокуратура (САП), агенція з розшуку та повернення вкрадених активів та Державне бюро розслідувань (ДБР), які мають через виконання своїх функцій забезпечити невідворотність покарання за корупцію. Кожним із зазначених суб'єктів створені, підтримуються та розвиваються відповідні веб-ресурси.

НАБУ³⁵ є державним правоохоронним органом, основним завданням якого – попередження, виявлення, припинення, розслідування та розкриття корупційних правопорушень, віднесених до його підслідності, а також запобігання вчиненню нових³⁶. Місія НАБУ – очищення влади від корупції заради побудови та розвитку успішного суспільства та ефективної держави.



Інформаційні ресурси НАБУ представлені як на офіційному сайті³⁷, так і на сторінці у соціальній мережі Facebook³⁸, мікроблозі у Twitter³⁹, каналі Youtube⁴⁰.

На сайті НАБУ вміщено інформацію про бюро (керівництво, законодавча база, зміст та принципи діяльності, історія становлення, звіти про роботу, міжнародне співробітництво, декларації про майно, доходи, витрати та зобов'язання фінансового характеру тощо), роботу в НАБУ (перелік вакансій, оголошення та новини, порядок прове-

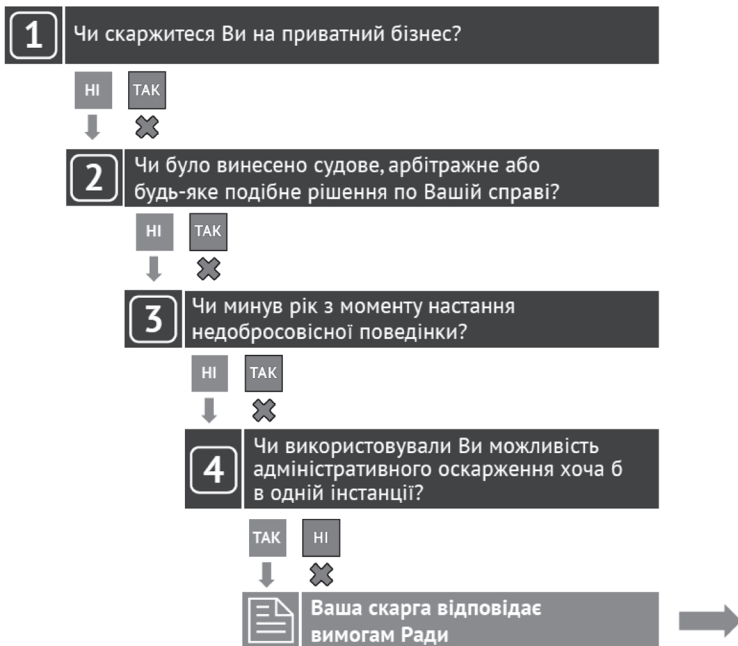
дення відкритого конкурсу, процедура тестування тощо), новини та публікації (офіційні заяви, календар подій, розслідування тощо), раду громадського контролю тощо.

У сфері забезпечення прозорості та підзвітності (превенції корупції), головним превентивним антикорупційним органом України є Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК)⁴¹. НАЗК відноситься до центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) зі спеціальним статусом, який забезпечує формування та реалізацію антикорупційної політики⁴². Для нормального функціонування НАЗК повинні запрацювати системи електронного декларування, фінансування політичних партій тощо. На момент написання цього навчального посібника офіційного сайту НАЗК ще не було створено.

На Урядового уповноваженого з питань антикорупційної політики покладається виконання завдань з формування та забезпечення реалізації державної антикорупційної політики в органах виконавчої влади. До компетенції Урядового уповноваженого з питань антикорупційної політики⁴³ входять коло питань, щодо усунення корупційних ризиків, превентивних антикорупційних заходів та формування світогляду несприйняття корупції, залучення громадськості по реалізації антикорупційних заходів. Саме апарат Урядового уповноваженого забезпечує висвітлення на сторінці антикорупційного розділу порталу Кабінету Міністрів України для ознайомлення громадськості з чинними нормативно-правовими актами з питань державної антикорупційної політики.



Рада бізнес-омбудсмена⁴⁴ захищає інтереси українського бізнесу у державних органах та є незалежним консультативно-дорадчим органом Кабінету Міністрів України. Одним із завдань Ради є активне сприяння покращенню бізнес клімату і боротьбі з корупцією та іншими неправомірними діями з боку державних органів. Рада приймає скарги (онлайн, e-mail або особисто), проводить попереднє оцінювання, далі розглядає її та приймає рішення. На рис. 5 наведені вимоги до скарги:



Джерело: <https://boi.org.ua/>

Рис. 5. Вимоги до скарги Ради бізнес-омбудсмена

Таким чином, суб'єкти здійснення антикорупційної політики формують власну інформаційну інфраструктуру, що в цілому забезпечує належний ступінь поінформованості суспільства про їх діяльність.

3.2. Складові інформаційної інфраструктури публічного сектора у сфері запобігання корупції

Інформаційна інфраструктура публічного сектора у сфері запобігання корупції складається з розділу «Антикорупційна діяльність» Урядового порталу, відповідних розділів офіційних порталів (сайтів) міністерств, центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій та інших організацій та установ публічного сектора (рис. 6).

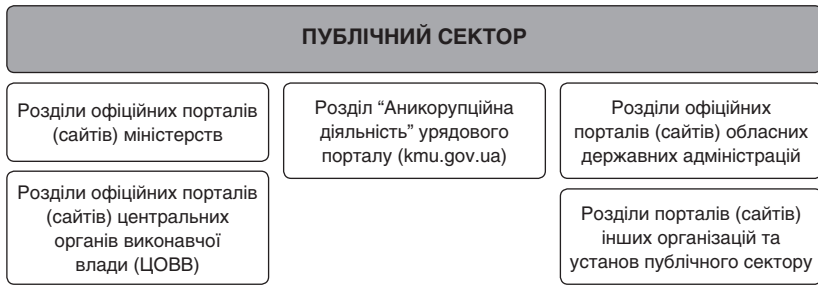



Рис. 6. Інформаційна інфраструктура публічного сектору у сфері запобігання корупції

Кожне міністерство та інші ЦОВВ мають у своєму складі уповноважений підрозділ з питань запобігання та виявлення корупції. Серед завдань цих підрозділів, у тому числі, передбачено:

- підвищення ефективності роботи прямої телефонної «Гарячої лінії», засобів електронного зв'язку, рубриці «Запобігання та протидія корупції» веб-сайту;
- забезпечення здійснення електронних державних закупівель та оприлюднення в ЗМІ та на офіційних веб-сайтах, розвиток інтегрованих прозорих офісів – центрів надання адміністративних послуг, моніторинг повідомлень в ЗМІ та Інтернет-просторі про корупції в установі тощо;
- проведення аналізу доступності публічної інформації, яка містить суспільно важливу інформацію, подання пропозицій щодо розкриття даних, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних.

Наприклад, в рамках Міністерства внутрішніх справ (МВС) України⁴⁵ утворено самостійний структурний підрозділ – Управління запобігання корупції та проведення люстрації. У Національній гвардії України, ЦОВВ, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ, також утворено відповідні уповноважені підрозділи з питань запобігання та виявлення корупції. МВС розробила антикорупційну програму та інформація про результати її виконання оприлюднюється на офіційному сайті у вигляді щоквартальних звітів про стан протидії корупції⁴⁶. Звіти включають відомості про адміністративні корупційні правопорушення, осіб, які вчинили кримінальні корупційні право-



порушення, рух кримінальних проваджень з ознаками корупції та матеріальні збитки, їх відшкодування та вилучення предметів злочинної діяльності за корупційними правопорушеннями (за закінченими розслідуваннями кримінальних проваджень).

На офіційних порталах (сайтах) обласних державних адміністрацій (ОДА) створені рубрики «Запобігання проявам корупції», де висвітлюються нормативно-правові акти у сфері запобігання корупції, методичні рекомендації, графік прямих телефонних ліній, план роботи відділу з питань запобігання та виявлення корупції, роз'яснення щодо подання суб'єктами декларації про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру тощо.

У планах робіт відповідних структурних підрозділів – підтримка інформаційних зв'язків з громадянами з питань діяльності органів публічної влади щодо боротьби з корупцією (прямі телефонні лінії на тему «Суспільство проти корупції», «телефон довіри», «правова консультація», «гаряча лінія» тощо), забезпечення безумовного виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» в частині безперешкодного доступу громадськості до ознайомлення з проектами нормативно-правових актів шляхом розміщення зазначених проектів на веб-сайті та веб-сторінках органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області, публікація в обласних друкованих ЗМІ та на офіційному веб-сайті ОДА роз'яснення з питань змін та доповнень до Закону України «Про запобігання корупції» та інших нормативно-правових актів у даній сфері, поповнення та систематичне оновлення антикорупційних матеріалів тощо.

На сторінках рубрики офіційного веб-сайту ОДА оприлюднюється інформація про результати проведених заходів щодо реалізації місцевими органами виконавчої влади області державної політики у сфері запобігання корупції і протидії за останній рік.

Наприклад, за підтримки Івано-Франківської та Полтавської обласних державних адміністрацій виконуються проекти «Стоп корупція в Івано-Франківській області»⁴⁷ та «Стоп корупція Полтавській області». У рамках проекту збираються повідомлення від громадян про факти корупції за допомогою гарячої лінії, електронної пошти або через форму зворотного зв'язку. Зібрана інформація створює реальну картину зловживань та допомагає розробити дієвий план боротьби з корупцією в області та запобігти виникненню передумов для зловживань та хабарництва державними службовцями та посадовими особами.

3.3. Складові інформаційної інфраструктури відкритих даних у сфері запобігання корупції

Більше відкритих даних – менше корупції

На рис. 7 наведена орієнтовна інформаційна інфраструктура відкритих даних у сфері запобігання корупції:

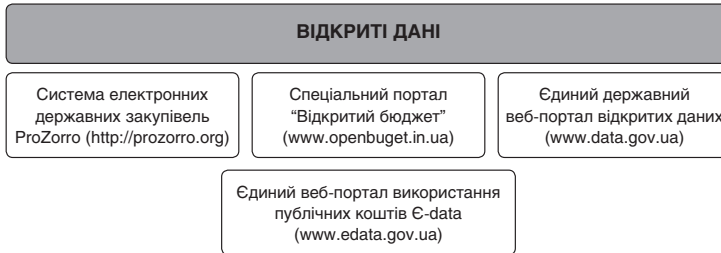


Рис. 7. Орієнтовна інформаційна інфраструктура відкритих даних у сфері запобігання корупції

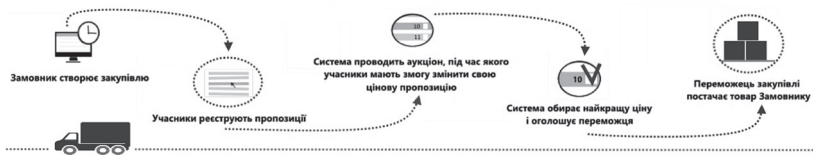


Електронна система публічних закупівель «ProZorro» (Прозоро) розроблена згідно з Законом України «Про Публічні Закупівлі» від 25 грудня 2015 року № 922-VIII. В таблиці 2 наведені умови проведення публічних закупівель за допомогою системи «ProZorro». Механізм проведення електронних закупівель наведено на рис. 8.

Таблиця 2

Умови проведення публічних закупівель за допомогою системи «ProZorro»

Звичайні закупівельники	Закупівельники монополісти	Як проводити закупівлю:
до 50 тис. грн. (від 3000 грн через ProZorro)		Пряма закупівля або в ProZorro
від 50 тис. грн. до 200 тис. грн. (1,5 млн. для робіт)	від 50 тис. грн. до 1 млн. грн. (5 млн. для робіт)	Закупівля в ProZorro або звіт (вимог до строків та пакету документів немає)
від 200 тис. грн. (1,5 млн) до 133 тис. євро (5150 тис. євро для робіт)	від 1 млн. грн. (5 млн.) до 133 тис. євро (5 150 тис. євро для робіт)	Відкриті торги (15 днів) Конкурентний діалог Переговорна процедура
від 133 тис. євро (5150 тис. євро для робіт)		Відкриті торги з публікацією англ. мовою (30 днів) Конкурентний діалог Переговорна процедура



Джерело: <https://public-bid.com.ua/>

Рис. 8. Механізм проведення е-закупівель

Електронна система публічних закупівель «ProZorro»⁴⁸ складається з єдиної бази даних та єдиної централізованої системи електронних аукціонів, доступ до якої здійснюється через окремі комерційні майданчики⁴⁹ (рис. 9).

На цей час до системи «ProZorro» підключені такі електронні торговельні майданчики: «SmartTender.biz»⁵⁰, «Держзакупівлі.онлайн»⁵¹, «e-tender»⁵², «zakupki.prom.ua»⁵³, «Public bid»⁵⁴, «NEWTEND»⁵⁵. Додатково система «ProZorro» надає доступ до бази знань, типових специфікацій та питань-відповідей⁵⁶, звітів про всі здійснені закупівлі⁵⁷ та типових специфікацій для оголошення торгів⁵⁸.

Україна приєдналася до Угоди Світової організації торгівлі про державні закупівлі (Agreement on Government Procurement - GPA) і українські компанії отримали право брати участь у державних закупівлях країн-учасниць угоди GPA, серед яких, такі країни, як Японія, США, Корея, Тайвань, Сінгапур, Гонконг і Канада, країни ЄС тощо.

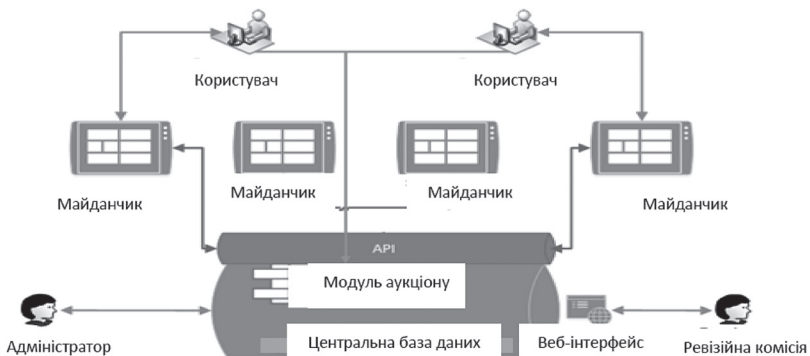


Рис. 9. Спрощена структура системи «Prozorro»



Єдиний державний веб-портал відкритих даних створено на вимогу Закону України «Про доступ до публічної інформації» та постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних»⁵⁹. Портал призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації розпорядників інформації з можливістю її наступного використання.



Єдиний веб-портал використання публічних коштів створено для оприлюднення інформації згідно з Законом України «Про відкритість використання публічних коштів»⁶⁰.

Портал забезпечує доступ до інформації про використання публічних коштів розпорядниками та одержувачами коштів державного і місцевих бюджетів, суб'єктами господарювання державної і комунальної власності, фондами загальнообов'язкового державного соціального страхування. Концепція єдиного веб-порталу наведена на рис. 10. Портал надає не тільки прозорість в державних фінансах, але й аналізувати ефективність використання публічних коштів. Друга частина порталу – аналітична система «Прозорий бюджет», надає можливості ефективного управління державними фінансами та управління їх ліквідності.



Джерело: технічне завдання на розробку єдиного веб-порталу використання публічних коштів

Рис. 10. Концепція Єдиного веб-порталу використання публічних коштів

На Всеукраїнському форумі «Е-Урядування 2016: як зробити органи влади інноваційними?» представники влади та активісти виділили відкриті дані як одну з найбільш цікавих, дієвих та ефективних напрямів у сфері запобігання корупції. Відкриття державних даних сприяє розвитку сільському господарству, транспорту, торгівлі, фінансів та страхування, охорони здоров'я та соціальній сфері, ринку праці за рахунок збільшення робочих місць, інформаційній сфері та комунікацій, державному управлінню, збільшує прибуток та вигоду для міст, посиленню громадської участі та контролю, запобіганню корупції, наданню послуг та забезпеченню інновацій, укріпленню правопорядку та законності тощо.

3.4. Складові інформаційної інфраструктури участі суспільства у сфері запобігання корупції

За інформацією міжнародної організації Transparency International, деякого зростання України за результатами світового Індексу сприйняття корупції (CPI) вдалося досягти завдяки суспільному осуду корупціонерів, створенню антикорупційних органів і появі руху викривачів корупції.

Інформаційне середовище для участі суспільства у сфері запобігання корупції складається з сайтів громадських організацій (ГО), громадських ініціатив (ГІ) та за підтримки фондів організацій та установ тощо (рис. 11).

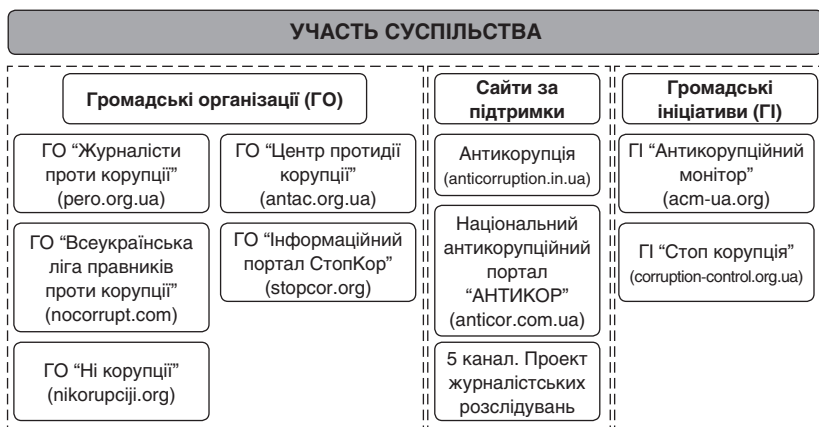


Рис. 11. Інформаційна інфраструктура участі суспільства

Громадські організації (ГО) являють собою неполітичні та некомерційні (неприбуткові) добровільні організації, мета діяльності яких є реалізація законних інтересів її членів. Для здійснення комунікацій із зовнішнім середовищем та оприлюднення своєї діяльності ГО створюють та підтримують у актуальному стані веб-сайти.



Transparency International Ukraine (TI Ukraine) це неурядова міжнародна організація з боротьби з корупцією⁶¹. Організація здійснює антикорупційні дослідження, зокрема Індекс сприйняття корупції та є провідною організацією України. TI Ukraine веде проекти щодо прозорості публічних фінансів (політичних партій, стандартів відкритості державних закупівель для органів місцевого самоврядування тощо), належного та прозорого врядування (відкрите врядування, картки оцінювання, оцінка рівня якості роботи, Національна система доброчесності тощо), ефективної антикорупційної політики (підтримка громадської адвокації, оцінювання Національної системи доброчесності, альтернативний звіт з оцінки ефективності впровадження державної антикорупційної політики, належне впровадження ініціативи «Партнерство Відкритий Уряд» тощо), розробка та застосування електронних закупівель. Крім цього, TI Ukraine здійснює антикорупційний моніторинг, проводить антикорупційні дослідження, випускає щомісяця дайджести, в яких зібрана інформація про стан поточних ініціатив та що зроблено для їх втілення, розповідає про останні тенденції державної політики в сфері протидії корупції.



Платформа Хабардокс⁶² являє собою анонімизатор повідомлень про корупцію, яка створена для захисту викривачів корупції і посилення можливості журналістів та активістів у проведенні антикорупційних розслідувань. Платформа полегшує збір матеріалів про корупційні схеми, розширює доказову базу антикорупційних розслідувань, забезпечує анонімність інформаторів, захищає надані на розслідування документи і дає змогу захищеного листування між журналістами інформаторами⁶³.



Ідея створення сайту **«Стоп корупція – Все про корупцію та боротьбу з нею»** належить Transparency International Ukraine. На сайті оприлюднюються антикорупційні проекти та практики, висвітлюється моніторинг декларацій, надаються

консультації юристами тощо. Сайт підтримує механізм «Повідомлення про корупцію»⁶⁴.



Добровільна та неприбуткова **ГО «Центр протидії корупції «Громадська ініціатива»**⁶⁵

об'єднує експертів з юридичного, медійного та громадсько-політичного секторів. Члени центру вважають політичну корупцію ключовою проблемою розвитку України. Розробка та запровадження національної антикорупційної політики шляхом залучення громадськості до участі у законотворчому процесі є основною метою центру. Для її реалізації центр бере участь в організації та здійсненні громадського контролю діяльності органів публічної влади та правоохоронних органів. На замовлення громадськості центр проводить антикорупційні експертизи чинних законодавчих норм та проєктів нормативних актів⁶⁶.



Метою **ГО «Всеукраїнська ліга правників проти корупції»** є задоволення суспільних, соціальних, економічних та екологічних інтересів, пов'язаних із запобіганням та протидією корупції, виховання нетерпимості

до злочинності та корупційних проявів, розвиток громадянського суспільства та етичних стандартів шляхом сприяння просвітницькій, освітній та науковій діяльності, а також надання правової допомоги⁶⁷. Ліга представлена і в соціальній мережі Facebook⁶⁸.



Проект **ПІ «Антикорупційний монітор»**⁶⁹ здійснює громадську антикорупційну експертизу

результатів державних тендерів в Україні, тому що державні закупівлі в Україні – одна з найбільших корумпованих галузей суспільних та економічних відносин в Україні⁷⁰. З метою інформування держави, громадськості та замовників тендерів про можливості корупційних ризиків, ПІ «Антикорупційний монітор» розробила систему моніторингу державних тендерів. Корупційні ризики розраховуються на основі формалізованих ознак наявності корупційної складової при проведенні державних закупівель. Відомості для розрахунків отримуються з відкритих державних реєстрів та інформаційних джерел.



З метою об'єднання зусиль у боротьбі з беззаконням і свавіллям чиновників і структур,

бюрократичною машиною, хабарниками та корупціонерами створено Всеукраїнську **ГО «Журналісти проти корупції» – РУХ ЗА**

СПРАВЕДЛИВІСТЬ. Організація здійснює постійний контроль над діяльністю в Україні органів публічної влади, суддів, працівників пенітенціарної системи, прокуратури, правоохоронних органів, реєструє та розслідує факти корупції і злочинної діяльності чиновників, правоохоронців, надає їм розголос, проводить журналістські розслідування, надає безкоштовну юридичну допомогу тощо⁷¹.



У фокусі діяльності **ГО «Центр Протидії Корупції»** – політична корупція, яка виникає на етапі прийняття нормотворчих рішень. Політична корупція значно збільшує рівень адміністративної корупції та перетворює дрібну побутову корупцію на норму життя в суспільстві⁷².

Для висвітлення рейдерських захватів підприємств та корупції в органах публічної влади створено сайт Національний антикорупційний портал **«АНТИКОР»**⁷³ за підтримки ГО «Комітет протидії корупції в органах влади».



ГО «Інформаційний портал СТОПКОР»⁷⁴ об'єднує журналістів у сфері боротьби з корупцією.

В Україні побудована розгорнута інформаційна інфраструктура участі суспільства у запобіганні корупції в органах публічної влади, що свідчить про зацікавленість громадськості у позитивних зрушень у даній сфері. Однак, поки ця складова у сфері запобігання корупції не відіграє ту роль, яку їй відведено в інформаційному суспільстві.

Висновки

1. Україна має розвинуту інформаційну інфраструктуру е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції. Особливо це стосується інформаційної інфраструктури участі суспільства у сфері запобігання корупції.

2. У напрямку розвитку інформаційної інфраструктури відкритих даних в Україні у сфері запобігання корупції реалізовані ТОП-5 ініціатив. Це – система електронних державних закупівель (Prozorro) (<http://prozorro.org>), єдиний веб-портал використання публічних коштів (E-data) (www.edata.gov.ua), спеціальний портал «Відкритий

бюджет» (www.openbudget.in.ua), та єдиний державний веб-портал відкритих даних (www.data.gov.ua).

3. Розвинута інформаційна інфраструктура е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції не є гарантією швидкого успіху у боротьбі з корупцією, але виступає вагомим чинником цього успіху. Застосування ІКТ у сфері запобігання корупції, зокрема, спонукає до реформ в адміністративній сфері, сприяє ефективному проведеному журналістських розслідувань.

Запитання для самоконтролю

1. Якими є основні складові інформаційної інфраструктури е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції?
2. Яка складова інформаційної інфраструктури е-урядування та е-демократії у сфері запобігання корупції, на Вашу думку, є найбільш дієвою і чому?
3. Які основні інформаційні ресурси офіційних сайтів органів публічної влади у сфері запобігання корупції?
4. Які основні інформаційні ресурси сайтів громадських організацій у сфері запобігання корупції?
5. Якими є чинники впливу відкритих даних на процеси у сфері запобігання корупції?

Рекомендована література

1. Функціонування Єдиного веб-порталу використання публічних коштів (Є-Data): навч.-метод. посіб. / Таран В.В., Тарнай В.А., Мазярчук В.М., Розлуцька А.Б.; за ред. В. Тарана. – К.: Центр політичних студій та аналітики, 2016. – 40с.
2. Семенченко А.І. Електронне врядування як ефективний засіб у боротьбі з проявами корупції: навч.-метод. матеріали / А.І. Семенченко, А.В. Журавльов. – К.: НАДУ, 2011. – 72 с.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Порівняльний аналіз інструментів електронного урядування у сфері запобігання корупції в зарубіжних країнах та Україні.

Мета заняття: формування умінь проводити аналіз інструментів електронного урядування у сфері запобігання корупції в зарубіжних країнах та Україні.

Об'єктом аналізу є веб-портали з інструментами електронного урядування у сфері запобігання корупції зарубіжних країн та України.

Завдання для виконання:

Завдання 1.1. Визначитися з варіантом практичного завдання (формуються групи слухачів залежно від кількості варіантів).

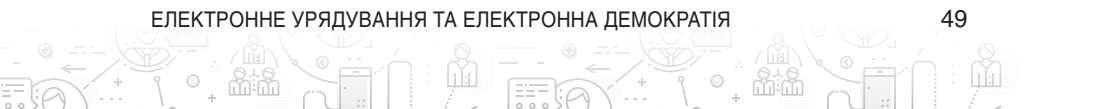
Варіант	Веб-портал зарубіжних країн та України
1.	Електронні закупівлі
2.	Використання публічних коштів
3.	Електронні звернення
4.	Електронні петиції
5.	Обговорення проектів нормативно-правових актів

Завдання 1.2. Надайте загальну характеристику функціонування веб-порталу в зарубіжній країні та опишіть основні інструменти протидії корупції, які застосовуються. Визначте вдалі та невдалі інструменти.

Завдання 1.3. Проведіть аналіз відповідно до п. 1.2 для українського ресурсу. Складіть порівняльну характеристику українських ресурсів.

Завдання 1.4. На основі проведеного аналізу надайте пропозиції щодо покращення роботи українського ресурсу.

Завдання 1.5. Оформити результати виконання завдань 1.2 та 1.4 у вигляді презентації.



Практичне заняття 2. Аналіз переможців державних закупівель Вашого регіону (міста, організації або установи).

Мета – ознайомитися з інструментарієм системи моніторингу державних тендерів (закупівель), яка реалізована у формі незалежної Громадської антикорупційної експертизи результатів державних тендерів (закупівель) в Україні та проаналізувати переможців державних тендерів (закупівель) на предмет наявності формалізованих ознак корупційної складової (індекс ФОКС) при проведенні державних тендерів (закупівель) Вашого регіону (міста, організації).

Об’єктом аналізу є регіон (місто, організація або установа), який брав участь у проведенні державних тендерів (закупівель).

Завдання для виконання:

Завдання 1.1. Визначитися з варіантом практичного завдання (варіант практичного завдання залежить від визначеного об’єкту дослідження (регіон, місто, організація або установа).)

Завдання 1.2. Надайте загальну характеристику інструментарію системи моніторингу державних тендерів (закупівель) (Міжнародний стандарт GAAP, нормативно-правові документи України, методологія визначення переліку формалізованих ознак корупційної складової (індекс ФОКС) – критичні ознаки, ознаки можливої фіктивності та неплатоспроможності підприємства, ознаки негативної ділової репутації).

Завдання 1.3. Проведіть аналіз індексів ФОКС переможців державних тендерів (закупівель) регіону (міста, організації або установи). Узагальніть індекси залежно від напрямку діяльності організацій-переможців державних тендерів (закупівель). Проаналізуйте вплив системи моніторингу державних тендерів (закупівель) на переможців державних тендерів (закупівель) – візьміть результати моніторингу за попередній період.

Зробіть висновки для підприємств-переможців державних тендерів (закупівель) відповідно до діапазону значень індексу ФОКС.

Завдання 1.4. Проведіть аналіз державних підприємств-замовників тендерів (закупівель), у котрих індекс ФОКС переможців у межах 40–100%. Зробіть висновки.

Завдання 1.5. Оформити результати виконання завдань 1.2 та 1.3 у вигляді презентації.

Рекомендовані джерела для виконання завдань практичного заняття:

1. Вісник державних закупівель. – Режим доступу: <http://asm-ua.org>
2. Громадська антикорупційна експертиза результатів державних тендерних закупівель в Україні. – Режим доступу: <http://asm-ua.org>
3. Громадська антикорупційна експертиза результатів державних тендерних закупівель в Україні. HTTP://ACM-UA.ORG. Жовтень 2015 року. Громадська ініціатива. – 19 с.
4. Зведені місячні відомості громадської експертизи. – Режим доступу: <http://asm-ua.org>
5. Результати добової громадської експертизи – Режим доступу: <http://asm-ua.org>

Практичне заняття 3. Аналіз складових інформаційної інфраструктури участі суспільства у сфері запобігання корупції в Україні.

Мета заняття: вміти провести аналіз складових інформаційної інфраструктури участі суспільства у сфері запобігання корупції.

Об’єктом аналізу є веб-портали (веб-сайти) громадських організацій (ГО), громадських ініціатив (ГІ) або за підтримки фондів організацій та установ.

Завдання для виконання:

Завдання 1.1. Сформувати малі групи (по 2–3 слухача в одній групі).

Визначитися з варіантом практичного завдання.

(Варіант практичного завдання надається викладачем залежно від уподобань членів малої групи.)

Завдання 1.2. Надайте загальну характеристику веб-порталу (сайту): (ідея, мета (основна), місія, лозунг, команда, завдання (ключові), учасники, напрямки (діяльності), принципи, проекти, рішення, координація, соціальні мережі, реєстрація, фінансування, офіційні документи, форуми, навчання, контакти тощо).

Завдання 1.3. Опишіть найбільш ефективні інструменти Інтернет-майданчика. Наведіть приклади та надайте пояснення. Виявіть цікаві інструментальні рішення з Вашої точки зору. Окремо слід приділити увагу кращим практикам, ефективним або неефективним підходам в цільовій області.

Завдання 1.4. Оформити результати виконання завдань 1.2 та 1.3 у вигляді презентації.

Варіанти завдань до практичного заняття

№	Складова інформаційної інфраструктури	Веб-адреса
Громадські організації		
1	ГО «Журналісти проти корупції»	pero.org.ua
2	ГО «Всеукраїнська ліга правників проти корупції»	nocorrupt.com
3	ГО «Ні корупції»	nikorupciji.org
4	ГО «Центр протидії корупції»	antac.org.ua
5	ГО «Інформаційний портал СтопКор»	stopcor.org
6	ГО «Співка безпеки управління “Антикорупція”»	http://antycorupcia.at.ua/
7	ГО «Спеціальна комісія по нагляду за виконанням законодавства України стосовно боротьби з організованою злочинністю та корупцією»	http://www.speckom.net/index.html
Громадські ініціативи		
1	ГІ «Антикорупційний монітор»	acm-ua.org
2	ГІ «Стоп корупція»	corruption-control.org.ua
ЗА ПІДТРИМКИ		
1	Антикорупція	anticorruptoin.in.ua
2	Національний антикорупційний портал «АНТИКОР»	anticor.com.ua
3	Проект журналістських розслідувань STOP корупції	http://www.5.ua/programy/stop-koruptsii-42.html
4	Агенція журналістських розслідувань	Slidstvo.info
5	Схеми – корупція в деталях	http://1tv.com.ua/programs/shemy
6	Антикорупційна програма Наші гроші, ZIK	http://zik.ua/tv/project/groshi/
ПРОПОЗИЦІЇ СЛУХАЧІВ		

ГЛОСАРІЙ

Веб-портал – веб-сайт, організований як системне багаторівневе об'єднання різних ресурсів та сервісів для забезпечення максимальної можливості доступу до інформації та послуг.

Веб-сайт – сукупність програмних та апаратних засобів з унікальною адресою у мережі Інтернет разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні певного суб'єкта і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інші інформаційні послуги через мережу Інтернет.

Інформаційний ресурс – сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо).

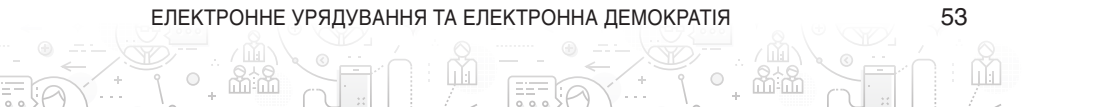
Корупція – використання особою, що належить до суб'єктів, на яких поширюється дія Закону України «Про запобігання корупції», наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або, відповідно, обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині першій статті 3 цього Закону, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

Корупційні ризики – правові, організаційні та інші фактори й причини, які породжують, заохочують (стимулюють) корупцію у сферах надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності держави.

Петиція – колективне прохання, що подається до органів державної влади або органів місцевого самоврядування в письмовому вигляді.

Потенційний конфлікт інтересів – наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття нею рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

Система електронних закупівель – це використання електронних засобів на кожному етапі закупівельного процесу – від визначення вимог, подання пропозицій до здійснення платежів та потенційного управління контрактами.



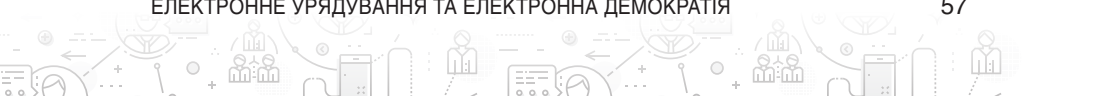
на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. / В. М. Барішніков. – К.: ІПК ДСЗУ, 2013. – 172 с.

11. Відкритий бюджет – Режим доступу: www.openbudget.in.ua
12. Гарсія-Мурілло М. Веб-присутність уряду впливає на оцінку зменшення рівня корупції? / М. Гарсія-Мурілло // Інформаційні технології для розвитку. – № 19(2). – С. 151–175.
13. Грехем Файвеш. Гармонізація системи державних закупівель в Україні зі стандартами ЄС. Проект Стратегії розвитку електронних державних закупівель в Україні. – Квітень, 2015. – 58 с.
14. Державна система електронних звернень. – Режим доступу: <http://z.gov.ua>
15. Дрешпак В. Досвід Фінляндії з упровадження нових он-лайн сервісів для забезпечення участі громадян у публічному управлінні / В. Дрешпак // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали IV наук.-практ. семінару, 30 берез. – 30 квіт. 2016 р.). – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. – Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis_seminar_2016/pdf/31.pdf
16. Єдина база інформування про торги ЄС – Режим доступу: www.ted.europa.eu
17. Запобігання та протидія корупції: навч. посіб. / А. М. Михненко, О. В. Руснак, А. М. Мудров та ін.; за ред. А. М. Михненка. – 4-те вид., переробл. й доповн. – К.: ДННУ «Акад. фін. управління», 2013. – 666 с.
18. Індекс моніторингу реформ (iMoRe). Випуск 30: Прогрес у боротьбі з корупцією та антиреформа. Період моніторингу; 22 лютого–6 березня 2016 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://imorevox.in.ua/wordpress/wp-content/uploads/2015/05/iMoRe-report2016_03_06_UKR.pdf.
19. Інтегрована бюджетна інформаційна система d-Brain (Південна Корея). – Режим доступу: <http://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/d-brain-in-south-korea>
20. Інформаційна система публічних закупівель Швеції. – Режим доступу: <http://www.opic.com/eng/>
21. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування; наук. ред.

- А. Яскевич. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с.
22. Невмержицький С. В. Корупція в Україні: причини, наслідки, механізми протидії: монографія / С. В. Невмержицький. – К.: КНТ, 2008. – 368 с.
 23. Портал E-data. – Режим доступу: e-data.gov.ua
 24. Портал державних закупівель в Данії – Режим доступу: <http://www.ski.dk>
 25. Портал прозорості Бразилії. – Режим доступу: <http://www.portaltransparencia.gov.br/>
 26. Потенціал застосування новітніх інформаційних технологій у посиленні антикорупційних журналістських розслідувань в Україні. 2015. – 34 с.
 27. Про реформу публічних закупівель – Режим доступу: <https://prozorro.gov.ua/ua/pro-reformu/#tsili>
 28. Система електронних петицій Шотландії. – Режим доступу: <http://www.parliament.scot/gettinginvolved/petitions/>
 29. Система онлайн-контролю за розглядом звернень громадян OPEN [Electronic resource]. – Access mode: <http://opengov.seoul.go.kr/>
 30. DEMOKRATIA.FI. Muutoksia tekevät ne, jotka osallistuvat [Elektroninen resurssi]. – Access: <http://www.demokratia.fi/>
 31. Kansalaisaloite.fi [Elektroninen resurssi]. – Access: <https://www.kansalaisaloite.fi/fi>
 32. Kuntalaisaloite.fi [Elektroninen resurssi]. – Access: <https://www.kuntalaisaloite.fi/fi>
 33. Lausuntopalvelu.fi [Elektroninen resurssi]. – Access: <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI>
 34. Nuortenideat.fi [Elektroninen resurssi]. – Access: <https://www.nuortenideat.fi/fi/>
 35. Otakantaa.fi [Elektroninen resurssi]. – Access: <https://www.otakantaa.fi/fi/>
 36. Transparency International [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.transparency.org/>
 37. Where Does My Money Go? (Куди йдуть мої гроші?). – Режим доступу: <http://app.wheredoesmymoneygo.org/>

ПРИМІТКИ

- 1 Про запобігання корупції: Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1700-VII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1700-18/>
- 2 Невмержицький Є. В. Корупція в Україні: причини, наслідки, механізми протидії: монографія. Київ, 2008. 368 с.
- 3 Баришніков В. М. Запобігання та протидія проявам корупції на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. Київ, 2013. 172 с.
- 4 Запобігання та протидія корупції: навч. посіб. 4-те вид., переробл. й доповн. Київ, 2013. 666 с.
- 5 Антикорупційна політика держави: складові та напрями реалізації: навч. посіб. Дніпропетровськ, 2012. 476 с.
- 6 Про засади державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційна стратегія) на 2014-2017 роки: Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1699-VII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1699-18/>
- 7 Про затвердження Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015-2017 роки: постанова Кабінету Міністрів України від 29 квіт. 2015 р. № 265. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/265-2015-%D0%BF>
- 8 Про запобігання корупції: Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1700-VII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1700-18/>
- 9 Transparency International URL: <http://www.transparency.org/>
- 10 Максимальний рівень корупції – 0, відсутність корупції – 100.
- 11 DEMOKRATIA.FI. Muutoksia tekevät ne, jotka osallistuvat. URL: <http://www.demokratia.fi/>
- 12 URL: <https://www.otakantaa.fi/fi/>
- 13 URL: <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI>
- 14 URL: <https://www.kansalaisaloite.fi/fi>
- 15 URL: <https://www.kuntalaisaloite.fi/fi>
- 16 URL: <https://www.nuortenideat.fi/fi/>
- 17 URL: <http://opengov.seoul.go.kr/>
- 18 URL: <http://www.ted.europa.eu>
- 19 URL: <http://www.opic.com/eng/>
- 20 URL: <http://www.ski.dk>
- 21 Про реформу публічних закупівель. URL: <https://prozorro.gov.ua/ua/pro-reformu/#stili>
- 22 URL: <http://app.wheredoesmymoneygo.org/>
- 23 URL: <http://www.portaltransparencia.gov.br/>
- 24 URL: <http://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/d-brain-in-south-korea>
- 25 URL: www.e-data.gov.au
- 26 URL: www.openbudget.in.au
- 27 Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування; наук. ред. А. Яскевич. Вінниця, 2015. 84 с.
- 28 URL: <http://z.gov.ua>
- 29 URL: <http://www.parliament.scot/gettinginvolved/petitions/>
- 30 Гарсія-Мурілло М. Веб-присутність уряду впливає на оцінку зменшення рівня корупції? Інформаційні технології для розвитку. № 19(2). С. 151–175.
- 31 Конвенція Організації Об'єднаних Націй проти корупції. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007. № 49.
- 32 URL: <http://crimecor.rada.gov.ua/komzloch/control/uk/index>
- 33 Про утворення Ради бізнес-омбудсмена: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 691.



- 34 URL: <https://boi.org.ua/>
- 35 Про утворення національного антикорупційного бюро України: Указ Президента України від 16.04.2015 р. № 217.
- 36 Про Національне антикорупційне бюро України: Закон України від 14.10.2014 р. № 1698-VIII
- 37 URL: <https://nabu.gov.ua>
- 38 URL: www.facebook.com/nabu.gov.ua
- 39 URL: https://twitter.com/nabu_ukr
- 40 URL: <https://youtube.com/c/NABUofficial>
- 41 Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 р. № 1700-VIII.
- 42 Про затвердження Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015–2017 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 265.
- 43 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Урядового уповноваженого з антикорупційної політики» від 4 грудня 2013 р. № 949
- 44 Постанова Кабінету Міністрів України <https://boi.org.ua/>
- 45 URL: <http://www.mvs.gov.ua/>
- 46 Наказ Генеральної прокуратури, Міністерства внутрішніх справ, Служби безпеки, Міністерства доходів і зборів, Міністерства оборони, Державної судової адміністрації України від 22.04.2013 р. № 52/394/172/71/268/60
- 47 URL: <http://stopcor.if.ua>
- 48 URL: <https://prozorro.gov.ua/ua/>
- 49 Файвеш Г. Гармонізація системи державних закупівель в Україні зі стандартами ЄС. Проект Стратегії розвитку електронних державних закупівель в Україні. Квітень, 2015. 58 с.
- 50 URL: <https://smarttender.biz/default.aspx>
- 51 URL: <https://www.dzo.com.ua/>
- 52 URL: <http://e-tender.ua/>
- 53 URL: <http://zakupki.prom.ua/>
- 54 URL: <https://public-bid.com.ua/>
- 55 URL: <https://newtend.com/>
- 56 URL: <http://help.vdz.ua/>
- 57 URL: <http://bi.prozorro.org/>
- 58 URL: <http://infobox.prozorro.org/>
- 59 URL: <http://data.gov.ua/>
- 60 URL: <http://spending.gov.ua/>
- 61 URL: <http://ti-ukraine.org>
- 62 URL: www.XabarDocs.org
- 63 Потенціал застосування новітніх інформаційних технологій у посиленні антикорупційних журналістських розслідувань в Україні. 2015. – 34 с.
- 64 URL: <http://anticorruption.in.ua/>
- 65 URL: <http://corruption-control.org.ua/>
- 66 Там само.
- 67 URL: <http://nocorrupt.com/>
- 68 URL: https://www.facebook.com/nocorrupt.ukr?notif_t=page_invite_accepted
- 69 URL: <http://acm-ua.org/>
- 70 Там само.
- 71 URL: www.pero.org.ua
- 72 URL: <http://antac.org.ua/>
- 73 URL: <http://antikor.com.ua/>
- 74 URL: <http://stopcor.org/>

Навчальне видання

Юрій Борисович Пігарев
Ігор Сергійович Куспляк
Валерій Михайлович Дрешпак

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 5
ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ
КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,625. Авт. арк. 2,4.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина



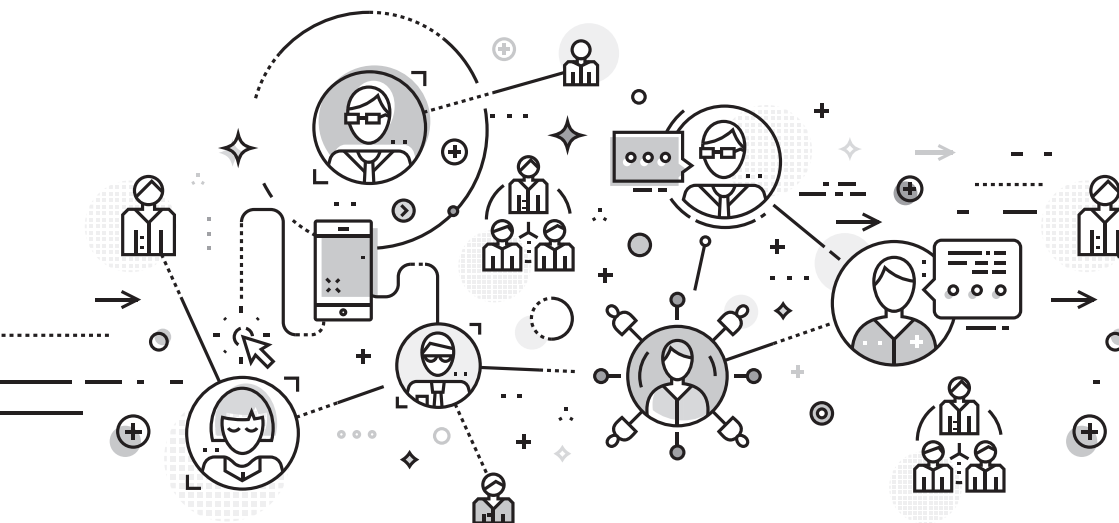
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

6



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентіві України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентіві України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронно-урядування / [С. К. Полумієнко]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування» та самостійної роботи тих, хто навчається. Викладаються основи формування національної інформаційної політики, відповідна базова модель ООН та засоби оцінки результатів цієї політики – методи індикативного аналізу рівня розвитку інформаційного суспільства та однієї з його найбільш важливих складових – розвитку електронного урядування. Наводяться індекс мережевої готовності, глобальний інноваційний індекс, індекс розвитку інформаційних технологій, Національна система індикаторів. Розглядаються індекси розвитку електронного урядування, електронної участі, а також інші підходи до індикативного аналізу. Наводяться рейтинги країн світу за цими індексами як приклади порівняння рівня розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

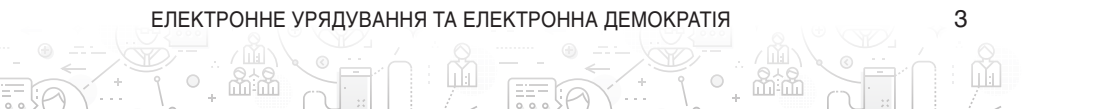
ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© С. К. Полумієнко, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА	5
1.1. Розвиток електронного урядування та електронної демократії як напрям національної інформаційної політики	5
1.2. Індекс мережевої готовності.....	13
1.3. Глобальний інноваційний індекс.....	17
1.4. Індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій	19
1.5. Національна система індикаторів рівня розвитку інформаційного суспільства	22
Висновки	27
Запитання для самоконтролю	28
Рекомендована література.....	28
2. ОЦІНЮВАННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	30
2.1. Індекс розвитку електронного уряду	30
2.2. Індекс електронної участі	35
2.3. Інші підходи до оцінювання розвитку електронного урядування	37
2.4. Моніторинг розвитку електронного урядування в Україні	40
Висновки	55
Запитання для самоконтролю	56
Рекомендована література.....	56
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	58
ГЛОСАРІЙ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ПРИМІТКИ	63



ВСТУП

Інтеграція країни до глобального інформаційного суспільства є завданням, вирішення якого дозволяє забезпечити ефективність її життєдіяльності, високий рівень добробуту населення, конкурентоспроможність на світовому ринку тощо. Спроможність країни розв'язати це завдання, скористатися перевагами інформаційних технологій визначають за багатьма параметрами, серед яких: наявність відповідної національної політики, інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, необхідної для розвитку інших інфраструктур суспільства; поширення технологічної грамотності, а також наявність засобів моніторингу та аналізу процесів розвитку¹.

Метою цього модуля є виклад основних методів моніторингу, оцінювання та аналізу процесів розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування, тобто відповідної національної політики. Для цього розглядаються визначені ЮНЕСКО основні напрями національної інформаційної політики, індекси та системи індикаторів, насамперед, індекси мережевої готовності, поширення інформаційних технологій, розвитку електронного урядування, необхідні для оцінки та аналізу її реалізації.

У результаті вивчення модуля ті, хто навчаються, зможуть *знання* щодо: ключових факторів формування та аналізу процесів розвитку електронного урядування та інформаційного суспільства, а також *уміння*: формувати та вирішувати ці завдання на практиці, тобто матимуть підґрунтя для визначення ефективних управлінських рішень у цій сфері.

Державним службовцям і посадовим особам місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на те, що методи індикативного аналізу надають можливість кількісної оцінки ключових факторів розвитку та можуть бути застосовані не тільки в сфері поширення та використання інформаційних технологій.



1. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

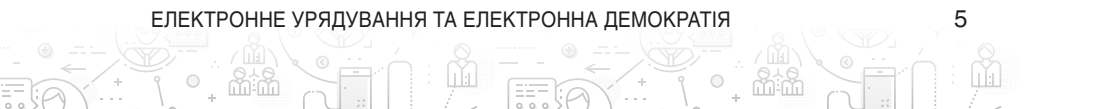
1.1. Розвиток електронного урядування та електронної демократії як напрям національної інформаційної політики


Важливість розвитку інформаційного суспільства, створення та реалізації відповідної національної політики та її стратегій відображаються в розробленій ЮНЕСКО Програмі «Інформація для всіх» та є базовою моделлю цієї програми. Ця модель може розглядатися як посібник з формулювання, визначення завдань національної інформаційної політики, вирішення їх на практиці. Викладені в моделі універсальні підходи не є обов'язковими, а лише пропонують напрямки руху, які мають ґрунтуватися на специфіці країни, її регіонів. Розглянемо ключові аспекти цієї базової моделі.

Державна політика може розглядатися як спроба органів влади вирішити питання суспільної важливості. Органи державної влади – на рівні міста, штату, провінції або країни в цілому, – розробляють відповідну політику, яка стосується законів, нормативних актів, рішень і дій. Вона також – напрямки дій осіб, відповідальних за прийняття рішень, які зазвичай називають «суспільними» або «загальнозначущими». У цілому державна політика – це комплекс цілей, ініціатив, рішень і дій, реалізованих урядом для вирішення проблем, які громадяни країни і сам уряд вважають на цей момент пріоритетними.

Якщо державну політику можна визначити як сукупність принципів, які забезпечують функціонування законодавчої системи кожної держави, то національна інформаційна політика (НІП) – це послідовний комплекс державних стратегій побудови та розвитку інформаційного суспільства, орієнтованих на глобальний і взаємозалежний соціальний, політичний, людський і технологічний розвиток суспільства, що забезпечує виробництво, застосування та рівне використання знань у всіх секторах.

НІП можна назвати стратегічним планом, національною, регіональною або місцевою програмою впровадження та освоєння





урядами, установами, співтовариствами та окремими громадянами переваг, які забезпечує побудова інформаційного суспільства. НІП – це магістраль, процес, спільна, відкрита та тривала в часі творча робота. Для проходження цією магістраллю необхідно спроектувати її, створити й забезпечити всім учасникам можливість зручного перебування.

Визначення загальних цілей НІП включає такі завдання:

- активізація уваги осіб, відповідальних за прийняття рішень, до необхідності в терміновому порядку почати процес розробки або коригування національної інформаційної політики;
- створення консультативних експертних груп для надання допомоги державним службовцям та урядовим чиновникам, відповідальним за розробку НІП;
- залучення інших учасників (приватний сектор, науково-технічна сфера, громадські організації);
- визначення цілей подальшого розвитку;
- підготовка керівних принципів, визначення бюджету, співробітників, відповідальних за реалізацію НІП, а також графіка виконання робіт;
- складання програми дій НІП;
- діагностика національної або місцевої ситуації з позицій розвитку інформаційного суспільства, що включає аналіз:
 - ситуації в країні;
 - електронної готовності (готовності до повноцінної життєдіяльності в інформаційному суспільстві);
 - взаємозв'язку з міжнародною ситуацією для розуміння інформаційної ситуації та визначення проблем розвитку, які потрібно вирішити тощо.

Таким чином, діагностика стану розвитку суспільства формує підґрунтя для формулювання цілей та ключових завдань НІП, визначає можливості розвитку, методи та засоби оцінки, прогнозування та детального аналізу очікуваних результатів, у тому числі їх коригування в процесі подальшого розвитку.

Детальніше ключові складові інформаційної політики наведені в таблицях 1–2.

Таблиця 1

Структура національної інформаційної політики

1. Промислова та економічна політика
<i>Зайнятість населення</i> Підготовка кадрів Система стипендій для молодих технічних фахівців та інженерів Співробітництво університетів і підприємств Державні угоди з підприємствами сектора інформаційних технологій по кадровій політиці
<i>Індустрія інформаційних технологій</i> Політика підвищення продуктивності Підтримка індустрії інформаційних технологій (ІТ) Підготовка в галузі ІТ малих та середніх підприємств (МСП) Використання ІТ в управлінні МСП Співробітництво державного та приватного секторів Електронний бізнес Електронна комерція Технопарки, наприклад, конвергенція зусиль університетів та індустрії ІТ Податкова політика Соціальна відповідальність підприємств
2. Технологічна політика
<i>Технологічна політика та інноваційні системи</i> Належне застосування технологій при голосуванні в ході виборів Комп'ютерні мережі та державна політика Політика підвищення продуктивності праці
<i>Електронна безпека</i> Заходи із забезпечення безпеки в електронних мережах Боротьба з комп'ютерною злочинністю Конфіденційність Надійність Доступність ресурсів Технологічна відповідь на електронні погрози та ризики
3. Політика у сфері телекомунікацій
<i>Інфраструктура з'єднань</i> Державна політика Число домашніх господарств, оснащених комп'ютерами Число домашніх господарств із виходом в Інтернет і широким доступом

4-06

Частина 6. МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Впровадження широко зв'язку та його доступність
Створення та розвиток інфраструктури стаціонарного та стільникового зв'язку
Впровадження точок бездротового доступу та розширення зон покриття
Послуги для всіх
Взаємодія, у тому числі мережна
Фінансові засоби
Політика ліцензування
Загальні умови доступу на ринок
Виділення телефонних номерів
Регулювання завантаження мережі
Облік трафіку та виписки рахунків

4. Соціальна політика

Електронний уряд

Електронне управління та електронні послуги для громадян
Мобільне управління та мобільні послуги для громадян
Цифрові міста
Електронний цифровий підпис
Стандартизація державних послуг
Оперативна сумісність
Безпека даних

Освіта

Інформаційна грамотність
Потенціал ІТ
Навчальна програма інформаційного суспільства
Об'єднані школи
Підвищення кваліфікації педагогів
Оцінка освітніх програм
Освітній контент
Освітні портали
Університети в інформаційному суспільстві
Мережні університети
Нові професії інформаційного суспільства

Електронна охорона здоров'я

Навчання медичного персоналу роботі з ІТ
Мережі лікарень
Профілактичні заходи
Телемедицина

Телеепідеміологія

Забезпечення доступу до системи інформування населення з

питань охорони здоров'я

Системи страхування

Надомне обслуговування

Електронне медичне обслуговування осіб похилого віку

Національні, регіональні або місцеві мережі електронної охорони здоров'я

Доступ до інформації та знань

Установи освіти, науки та культури, у тому числі бібліотеки,

архіви та музеї, як пункти доступу до контенту

Здатність створення контенту, у тому числі електронного, на місцевих мовах та/або мовах корінних народів

Використання традиційних і нових ЗМІ для сприяння загальному доступу до інформації, культури та знань

Електронна інклюзивність і розмаїтість (використання ІТ і створення контенту)

ІТ і культурна спадщина

ІТ і гендерні питання

Багатомовність та полікультурність

ІТ для людей з обмеженими можливостями

ІТ для осіб похилого віку

Цифрові технології та соціальна нерівність

Захист навколишнього середовища

Повторне використання та відновлення електронних відходів

Остаточна утилізація електронних відходів

Державні угоди з підприємствами щодо утилізації електронних відходів

Вивчення міжнародного досвіду

Просвітницькі акції

Питання формування політики, стратегій, законодавства та наукові дослідження та розробки, пов'язані з усіма чотирма наведеними вище сферами та лежать в основі формування та аналізу НІП (табл. 2).

Структура національної інформаційної політики (продовження)

5. Політика, стратегії та законодавство
<i>Політика та стратегії</i>
Політика розвитку
Інформаційна політика та стратегія
Плани
Проекти
Програми дій
Секторальні стратегії та політика
Місцеві стратегії та політика
<i>Законодавство</i>
Законодавча база інформаційного суспільства
Національна цифрова політика в рамках окремих секторів
Постійно діючі цільові групи з законодавства інформаційного суспільства
Захист недоторканності приватного життя та персональних даних
Законодавство в сфері комп'ютерної злочинності
Електронний цифровий підпис і цифрова документація
Промислове регулювання
Нормативна база в сфері телекомунікацій
Інтелектуальна власність
Виробничі права, патенти та марки
Права споживачів
Електронна торгівля
6. Наукові дослідження та розробки
Національна науково-дослідна діяльність та інноваційні системи
Створення потенціалу
Співробітництво університетів і підприємств
Захист інтелектуальної власності
Міжнародне співробітництво
Наукові електронні мережі центрів наукових досліджень, розробок та інновацій
Поширення знань

Іншими словами, діагностика рівня розвитку інформаційного суспільства передбачає визначення, опис, вимірювання показників, що характеризують складові структури НІП, та формування на цій основі поточних та перспективних завдань органів влади.

ЮНЕСКО вказує такі важливі етапи процесу відпрацювання НІП:

- визначення загальних цілей і завдань політики (включає оцінку та аналіз ситуації для виявлення проблеми або ряду проблем, що вимагають рішення);
- встановлення цілей майбутнього розвитку;
- розподіл обов'язків (затвердження організацій та інших партнерів, що беруть участь у реалізації НІП);
- моніторинг, коригування та модифікація НІП.

Розробка чіткої державної інформаційної політики та її коригування сприяють вирішенню таких завдань органів публічної влади:

- проводити аналіз поточної ситуації у своїх галузях з погляду інформаційного суспільства, готовності до впровадження електронних технологій, для того, щоб державна політика ґрунтувалася на виявлених потребах і очікуваннях;
- співвідносити інформаційні стратегії із загальними національними стратегіями та політикою;
- виявляти загальні цілі, завдання та підходи;
- компенсувати порушення та неефективність ринкового механізму за допомогою законодавчих і нормативних рамок і надати доступ до засобів інформаційного суспільства тим соціальним групам і регіонам, які є неприбутковими з погляду приватних підприємств;
- виявляти галузеві цілі та включати їх у погоджену стратегію;
- запобігати появі роз'єданого сприйняття інформаційного суспільства;
- визначити схеми досягнення цілей;
- сприяти багатогалузевому та багатобічному співробітництву;
- запобігти дублюванню зусиль і розтрачання економічних, кадрових і технологічних ресурсів;
- сприяти моніторингу, оцінці та аналізу дій, що застосовуються тощо.

ЮНЕСКО виділяє такі етапи розробки та реалізації НІП (табл. 3).

Ці етапи, безумовно, включають постійний моніторинг усього процесу, взаємозалежних зворотних зв'язків та ітеративний аналіз у відповідності з очікуваними та одержаними результатами. Враху-

вання особливостей поширення інформаційних технологій, стану країни потребує єдиної національної політики, яка вимагає об'єднання зусиль держави, населення, бізнесу, громадських організацій, запровадження нових принципів партнерства, рівності та прозорості.

Таблиця 3

Основні етапи НПІ

Етап	Складові етапу
1. Розробка національної інформаційної політики.	1.1. Початковий етап. 1.2. Вихідні дані або фактори, що впливають на розробку НПІ. а. Політичні та економічні зовнішні фактори. б. Національні умови та внутрішні фактори. в. Секторальні інтереси. 1.3. Основні процеси даного етапу. а. Створення експертної групи. б. Визначення та запрошення учасників. в. Діагностика. г. Аналіз перешкод і стимулюючих факторів. д. Планування етапу реалізації. 1.4. Результати складання плану дій НПІ.
2. Реалізація політики.	2.1. Вихідні параметри етапу реалізації. 2.2. Підсумки етапу реалізації.
3. Перспективна діяльність.	3.1. Моніторинг. 3.2. Оцінка результатів. 3.3. Використання показників.

Міжнародний союз електрозв'язку (МСЕ) виділяє триступеневу модель, за якою країни або регіони рухаються у розвитку інформаційного суспільства².

Першим ступенем моделі є мережева готовність, яка відображається поширенням інфраструктури ІТ в суспільстві або країні, ступінь доступу приватних осіб, підприємств та організацій до цієї інфраструктури. Основним акцентом є доступ до ІТ.

Другий ступінь включає інтенсивність, ступінь впровадження ІТ, наголос робиться на навичках ефективного використання ІТ.

Третій ступінь характеризується ефективністю використання ІТ в конкретному суспільстві або регіоні.

Таким чином, МСЕ визначає, що вихід на заключний ступінь розвитку інформаційного суспільства означає становлення країни або регіону конкурентоспроможним гравцем в інформаційній економіці.

Згідно з концепцією МСЕ участь в інформаційному суспільстві неможлива за відсутності мережевої інфраструктури ІТ. Суспільство також не одержить переваг інформаційного суспільства без великого відсотка людей, у яких є знання і навички з максимального використання ІТ. Водночас, підхід МСЕ має переважно технологічний характер і не враховує складну взаємодію між культурними, соціальними, політичними та економічними чинниками, які грають істотну роль у визначенні статусу та становища країни, проте він забезпечує основи для вивчення і аналізу поширення та впливу ІТ.

Близький до цього підходу підхід, що використовується при розрахунку індексу мережевої готовності NRI Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ). Хронологічно індекс був одним з перших міжнародних індексів, які використовувались для порівняльного аналізу рівня розвитку інформаційного суспільства в країнах світу. Серед таких індексів, що пішли в історію – індекс цифрових можливостей DOI, цифрового доступу DAI, система індексів SIBIS та багато інших³.

Відмова від індексів пов'язана, крім певних організаційних обставин, насамперед, і з самим розвитком суспільства, що змінює вихідні завдання, які мають вирішуватися за допомогою індексів, наприклад, сьогодні замість цифрових можливостей вимірюють вже рівень поширення ІТ, про що йтиметься далі.

1.2. Індекс мережевої готовності

Індекс мережевої готовності NRI (Networked Readiness Index)⁴ розраховується за допомогою арифметичних операцій через 4 субіндекси, які, в свою чергу складаються з 10 компонент (pillar), останні – з наборів індикаторів. У наступній таблиці наведено значення цього індексу для України за результатами аналізу 2015 р. У першій колонці таблиці наведено субіндекси, їх складові та індикатори, у другій – рейтинг серед 143 країн світу, в останній – значення відповідного балу.

Таблиця 4

Індекс мережевої готовності NRI, Україна, 2015 р.

Субіндекси, їх складові та індикатори	Рейтинг	Бал
Індекс мережевої готовності	71	4.0
Субіндекс А: субіндекс середовища	104	3.6
Політичне та регуляторне середовище	122	3.0
Ефективність правотворчих органів	125	2.5
Закони, що стосуються ІКТ	97	3.5
Незалежність суддів	139	2.0
Ефективність правової системи при вирішенні спорів	128	2.6
Ефективність правової системи в складних регулюваннях	131	2.3
Захист інтелектуальної власності	128	2.7
Рівень піратства програмного забезпечення, відсотків до встановленого програмного забезпечення	91	83
Кількість процедур, необхідних для укладання контракту	18	30
Кількість днів, необхідних для укладання контракту	21	378
Бізнес та інноваційне середовище	77	4.2
Наявність новітніх технологій	113	4.1
Доступність венчурного капіталу	97	2.3
Загальна податкова ставка, % прибутку	121	52.9
Кількість днів для започаткування власного бізнесу	102	21
Кількість процедур для започаткування власного бізнесу	58	6
Інтенсивність конкуренції на місцевому рівні	101	4.7
Вища освіта, валовий коефіцієнт охоплення, %	13	79.7
Якість шкіл менеджменту	88	3.9
Урядові служби закупівель передових технологій	122	2.9
Субіндекс В: субіндекс готовності	28	5.6
Інфраструктура та цифровий контент	46	4.7
Виробництво електроенергії, кВтг / особу	53	5.2
Охоплення мобільною мережі, % населення.	39	99.9
Канал міжнародного Інтернет-трафіку, Кб/с на особу	51	52.9
Безпечні Інтернет-сервери / млн. населення.	72	26.5

Субіндекси, їх складові та індикатори	Рей- тинг	Бал
Прийнятність	10	6.6
Тарифи попередньо оплаченого стільникового зв'язку, \$ / хв.	49	0.19
Тарифи фіксованого широкосмугового Інтернету, \$/ міс.	6	14.10
Конкуренція Інтернету і телефонії	77	1.86
Кваліфікація	36	5.6
Якість системи освіти	72	3.7
Якість математичної та природничої освіти	30	4.8
Валовий коефіцієнт охоплення середньою освітою, %	39	97.8
Рівень грамотності дорослого населення, %	8	99.8
Субіндекс С: субіндекс використання	94	3.4
Індивідуальне використання	78	3.7
Абоненти мобільного зв'язку на 100 осіб	36	138.1
Особи, які використовують Інтернет, %	82	41.8
Домогосподарства з персональними комп'ютерами, %	75	40.5
Домогосподарства з доступом до Інтернету, %	70	43.7
Абоненти фіксованого широкосмугового Інтернету на 100 осіб.	69	8.8
Абоненти мобільного широкосмугового Інтернету на 100 осіб	107	5.4
Використання віртуальних соціальних мереж	89	5.4
Використання в бізнесі	78	3.5
Поглинання технологій на рівні фірм	100	4.2
Потенціал для інновацій	82	3.6
Патенти, заявки на млн. населення	52	3.3
Використання Інтернет «Бізнес для бізнесу»	72	4.7
Використання Інтернет «Бізнес для споживача»	40	5.1
Ступінь підготовки персоналу	92	3.8
Урядове використання	124	2.9
Важливість ІКТ для урядового бачення	136	2.7
Індекс урядового онлайн-сервісу (Government Online Service Index)	106	0.27
Урядовий успіх в просуванні ІКТ	115	3.5
Субіндекс D: субіндекс впливу (імпакту)	82	3.5

Субіндекси, їх складові та індикатори	Рейтинг	Бал
Економічний вклад	67	3.3
Вплив ІКТ на нові послуги та продукти	111	3.8
ІКТ-патенти, заявки на млн. населення	51	1.1
Вплив ІКТ на нові організаційні моделі	101	3.7
Наукові робочі місця, % робочої сили	37	33.7
Соціальний вклад	89	3.7
Вплив ІКТ на доступ до базових послуг	109	3.6
Доступ до Інтернету в школах	67	4.3
Використання ІКТ та ефективність уряду	118	3.3
Індекс електронної участі (E-Participation Index)	74	0.43

Як бачимо з таблиці 4, Україна, при загальному 71-му місці в світовому рейтингу, займає достатньо високі місця за індикаторами, що відображають мережеву готовність. Це стосується, насамперед, рівнів сприйняття та освіченості населення в сфері інформаційних технологій. Істотно знижують рейтинг політичні фактори, перш за все, урядове використання ІТ, політичне та регуляторне середовище. Також низькі значення індикаторів соціального вкладу ІТ, їх використання в бізнесі. Цього достатньо для істотного зменшення загальної оцінки. Загалом, рейтинг за індексом NRI має такий вигляд⁵.

Таблиця 5

Рейтинг за індексом мережевої готовності NRI по деяких країнах

Країна	2015		2014		2013	2012
	Рейтинг	Бал	Рейтинг	Бал	Бал	Бал
Сінгапур	1	6.0	2	5.97	5.96	5.86
Фінляндія	2	6.0	1	6.04	5.98	5.81
Швеція	3	5.8	3	5.93	5.91	5.94
Нідерланди	4	5.8	4	5.79	5.81	5.60
Норвегія	5	5.8	5	5.70	5.66	5.59
Швейцарія	6	5.7	6	5.62	5.66	5.61
США	7	5.6	7	5.61	5.57	5.56
Велика Британія	8	5.6	9	5.54	5.64	5.50
Люксембург	9	5.6	11	5.53	-	-
Японія	10	5.6	16	5.48	-	-
			

Країна	2015		2014		2013	2012
	Рейтинг	Бал	Рейтинг	Бал	Бал	Бал
Казахстан	40	4.5	38	4.58	4.32	4.03
Російська Федерація	41	4.5	50	4.30	4.13	4.02
...			...			
Тринідад і Тобаго	70	4.0	71	-	-	-
Україна	71	4.0	81	3.87	3.87	3.85

У цьому рейтингу Україна за рік перемістилася з 81 на 71 місце. Серед країн першої десятки найвищі темпи розвитку мережевої готовності зберігаються у Фінляндії, Сінгапура та Нідерландів. Водночас, середнє місце України в рейтингу вказує на відставання від передових країн світу саме у темпах розвитку інформаційного суспільства та необхідність змін у державній політиці з поширення ІТ-інфраструктури. Стабільне відставання від Тринідаду і Тобаго, що зберігається вже декілька років, слід вважати неприпустимим, але підняття в рейтингу на 10 місць вказує на певні зрушення в цій сфері.

1.3. Глобальний інноваційний індекс

Зазначене вище підтверджується й рейтингом за глобальним інноваційним індексом (Global Innovation Index)⁶, який розраховується декількома міжнародними організаціями, серед яких INSEAD (Світова бізнес-школа), WIPO – Світова організація з інтелектуальної власності та Корнельський університет. Загалом, розвиток інформаційних технологій корелює з інноваційним розвитком та стимулює його але й тут Україна продовжує відставати від інших країн, зокрема, від Монголії.

Таблиця 6

Глобальний інноваційний індекс ГІІ по деяких країнах

Країна	2016		2015		2014	2013	2012
	Рейтинг	Бал	Рейтинг	Бал	Бал	Бал	Бал
Швейцарія	1	66.28	1	68.3	64.3	66.59	68.2
Швеція	2	63.57	3	62.4	62.3	61.36	64.8

Країна	2016		2015		2014	2013	2012
	Рейтинг	Бал	Рейтинг	Бал	Бал	Бал	Бал
Велика Британія	3	61.93	2	62.4	62.4	61.25	61.2
США	4	61.40	5	60.1	60.1	60.31	57.7
Фінляндія	5	59.90	6	60.0	60.7	59.51	61.8
Сінгапур	6	59.16	7	59.4	59.2	59.41	63.5
Ірландія	7	59.03	8	59.1	56.7	57.91	58.7
Данія	8	58.45	10	57.7	57.5	58.34	59.9
Нідерланди	9	58.29	4	61.6	60.6	61.14	60.5
Німеччина	10	57.94	12	57.1	56.0	55.8	55.8
...							
Російська Федерація	43	38.50	48	39.3	39.1	37.20	37.9
...							
Монголія	55	35.74	66	36.4	37.5	35.82	36.5
Україна	56	35.71	64	36.5	36.3	35.78	36.1

Як і індекс мережевої готовності NRI, глобальний інноваційний індекс GII є ієрархічною конструкцією, у вершині якої знаходиться відношення інноваційної ефективності двох субіндексів, які обчислюються на основі індикаторів за допомогою арифметичних операцій, зокрема, через середні зважені величини. Структура індексу представлена в таблиці 7.

Таблиця 7

Структура Глобального інноваційного індексу GII

Відношення інноваційної ефективності						
Субіндекс інноваційного внеску					Субіндекс інноваційного виходу	
Інститути	Людський капітал та дослідження	Інфраструктура	Дослідження ринку	Дослідження в бізнесі	Знання та технологічні результати	Креативні результати

Відношення інноваційної ефективності						
Субіндекс інноваційного внеску					Субіндекс інноваційного виходу	
Політичне середовище	Освіта	ІКТ	Кредит	Працівники розумової праці	Створення знань	Нематеріальні активи
Регуляторне середовище	Вища освіта	Загальна інфраструктура	Інвестиції	Інноваційні зв'язки	Вплив знань	Креативні товари та послуги
Ділове середовище	Дослідження та розробки	Екологічна сталість	Торгівля, конкуренція та масштаб ринку	Засвоєння знань	Поширення знань	Інтернет-творчість

З таблиць 5 та 7 бачимо, що індекси NRI та GII, крім зазначеної кореляції між ними, мають багато спільного і у визначенні субіндексів та їх індикаторів.

1.4. Індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій

Наведені індекси та одержані за їх допомогою рейтинги доповнює аналіз рівня поширення ІКТ в країнах світу за індексом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій IDI (ICT Development Index), що визначається Міжнародним союзом електрозв'язку⁷ – ключовою організацією в сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Індекс IDI⁸ також будується за допомогою субіндексів та індикаторів, за допомогою яких вони обчислюються. Структура індексу представлена у таблиці 8.

Таблиця 8

Структура індексу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій IDI

Індекс IDI					
Субіндекс доступу до ІТ (вага – 40%)		Субіндекс використання ІТ (вага – 40%)		Субіндекс ІТ-кваліфікації (вага – 20%)	
Індикатор	Вага, %	Індикатор	Вага, %	Індикатор	Вага, %
Кількість абонентів фіксованого телефонного зв'язку на 100 осіб	20	Відсоток осіб, що використовують Інтернет	33	Рівень грамотності дорослого населення	33
Кількість абонентів мобільного рухомого телефонного зв'язку на 100 осіб	20	Кількість абонентів фіксованого широкого доступу на 100 жителів	33	Охоплення середньою освітою	33
Пропускна здатність міжнародного Інтернет (біт/с) на одного користувача	20	Кількість активних абонентів фіксованого широкого доступу на 100 жителів	33	Охоплення вищою освітою	33
Відсоток домогосподарств, що мають комп'ютер	20				
Відсоток домогосподарств, що мають доступ до Інтернету	20				

Одержані від статистичних органів та консалтингових компаній дані щодо значень наведених індикаторів нормуються. Індикатори визначаються так, щоб вони набували значення у відповідності з певним потрібним їх діапазоном – наприклад, здебільшого індикатор набуває значення від 0 до 1, що зокрема, відображено у визначенні кількості абонентів на 100 осіб (див. табл. 8).

Одержані значення перемножуються з ваговими коефіцієнтами, що дає значення відповідного субіндексу, ця ж процедура повторюється далі при обчисленні індексу IDI.

За підсумковим значенням індексу складаються рейтинги країнах світу, його окремих регіонах (див. табл. 9, де наведено рейтинг по 150 країнах).

Таблиця 9

Індекс IDI розвитку інформаційно-комунікаційних технологій по деяких країнах

Країна	Рейтинг 2015	Індекс 2015	Рейтинг 2010	Індекс 2010
Республіка Корея	1	8,93	1	8,64
Данія	2	8,88	4	8,18
Ісландія	3	8,86	3	8,19
Велика Британія	4	8,75	10	7,62
Швеція	5	8,67	2	8,43
Люксембург	6	8,59	8	7,82
Швейцарія	7	8,56	12	7,60
Нідерланди	8	8,53	7	7,82
Гонконг, Китай	9	8,52	13	7,41
Норвегія	10	8,49	5	8,16
...				
Російська Федерація	45	6,91	46	5,57
...				
Тринідад і Тобаго	70	5,57	65	4,58
...				
Україна	78	5,23	69	4,41

Провідними країнами за індексом IDI залишаються: Корея, Швеція, Ісландія, Данія та ін., що, насамперед, пов'язано з темпами розвитку. Стабільність цих темпів демонструє Російська Федерація, Тринідад і Тобаго та інші країни, включно з Україною, яка через

істотне відставання темпів розвитку країни від міжнародних перейшла з 69 на 78 місце. У той же час, виходячи зі значення індексу, Україна за визначенням МСЕ відноситься до розвинутих країн (значення індексу яких коливається в межах 3,78–8,34).

Для детальнішого аналізу розвитку інформаційного суспільства МСЕ проводить порівняння рівня ІТ-розвитку країн по окремих субіндексах та індикаторах, використовує індекс кошику цін на ІТ-послуги тощо.

Збором інформації займається істотна кількість компаній, фахівців, експертів з різних питань розвитку інформаційного суспільства. Загалом, визначення індексів та індикаторів є дуже кропіткою та масштабною роботою. Частково інформація одержується з національних статистичних джерел, що, певним чином, впливає на якість та величину одержаних оцінок. Зокрема, по окремих, наведених вище індикаторах за даними національних компаній, Україна має більші оцінки, насамперед, кількості користувачів Інтернету, покриття мобільним зв'язком. Втім Державна служба статистики України замість кількості користувачів використовує кількість абонентів (фактично – підключень) Інтернету, що десь в 3 рази зменшує відповідну національну оцінку. За даними мобільних операторів покриття по Україні більше 95%, але в міжнародних оцінках замість цієї величини використовується оцінка 90–95%, що на 10–20 позицій зменшує рейтинг країни по цьому індикатору та відповідно впливає на підсумковий індекс.

Отже, визначення індикаторів та подальше їх порівняння вимагають достовірної, регулярної та узгодженої інформації, що є ключовим завданням при їх формуванні та розрахунку.

1.5. Національна система індикаторів рівня розвитку інформаційного суспільства

Для аналізу процесів становлення інформаційного суспільства в Україні Інститутом телекомунікацій і глобального інформаційного простору НАН України спільно з колишнім Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації України було розроблено Національну систему індикаторів оцінки розвитку інформаційного суспільства, затверджену Постановою Кабінету Міністрів України № 1134 від 28.11.2012 р.

Ця система ґрунтується на міжнародних підходах, але враховує національну специфіку та пріоритетні завдання розвитку інформаційного суспільства в країні^{9,10}. На відміну від міжнародних систем, які проводять аналіз на рівні окремих країн, Національна система зорієнтована на регіональний рівень, що дозволяє визначити конкретні завдання просування інформаційних технологій в життєдіяльність окремих областей країни.

В основі системи лежить такий перелік індикаторів (у процесі прийняття зазначеної постанови КМУ його було неістотно змінено).

Таблиця 10

Показники Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства

Код	Назва індикатора
1	Кількість Інтернет-користувачів у розрахунку на 100 осіб.
2	Кількість Інтернет-користувачів широкосмугового доступу в розрахунку на 100 осіб.
3	Частка користувачів мобільного Інтернету, відсотків до загальної кількості Інтернет-користувачів.
4	Частка витрат на програмне забезпечення, відсотків до загальних витрат на інформаційні технології.
5	Рівень обчислювальної потужності інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.
6	Кількість домогосподарств, що мають комп'ютери, у розрахунку на 100 домогосподарств.
7	Рівень концентрації населення в зоні покриття рухомого (мобільного) зв'язку.
8	Рівень розвитку рухомого (мобільного) зв'язку.
9	Дохід від надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.
10	Кількість власників телефонів фіксованого зв'язку на 100 осіб.
11	Рівень якості ліній фіксованого зв'язку.
12	Потенційний попит на товари, роботи і послуги у сфері інформаційних технологій.
13	Рівень конкурентоспроможності ринку інформаційних технологій.
14	Частка науково-дослідних організацій сфери інформаційних технологій, відсотків до загальної кількості науково-дослідних організацій.

Код	Назва індикатора
15	Рівень розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.
16	Рівень регуляторного навантаження у сфері інформаційних технологій.
17	Рівень дотримання авторських прав на програмне забезпечення.
18	Рівень підтримки діяльності суб'єктів підприємницької діяльності у сфері інформаційних технологій.
19	Ефективність законодавства, що регулює діяльність у сфері інформаційних технологій.
20	Рівень технологічного розвитку.
21	Рівень використання інформаційних технологій підприємствами та організаціями.
22	Рівень інноваційної активності.
23	Рівень використання науковцями інформаційних технологій.
24	Рівень використання науковцями та дослідниками Інтернету.
25	Рівень інформатизації бібліотек.
26	Рівень розвитку електронного урядування.
28	Рівень застосування інформаційних технологій органами виконавчої влади для проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики.
27	Рівень використання Інтернету і засобів телекомунікації населенням.
29	Рівень інформаційної безпеки.
30	Рівень застосування інформаційних технологій у закладах освіти.
31	Рівень застосування інформаційних технологій у закладах охорони здоров'я.

На основі системи індикаторів було розроблено та апробовано на практиці методику розрахунку інтегрального індексу проникнення ІТ в життєдіяльність суспільства (методика так і не була прийнята через організаційні проблеми, зміну влади та ін.).

Згідно з цією методикою, спочатку утворюються агрегати – проміжні оцінки, які складаються з наборів індикаторів, наведених у таблиці 10:

- агрегат W – ступінь розвитку телекомунікацій та апаратно-програмних засобів, розраховується як середнє арифметичне значення індикаторів 1–11;
- агрегат M – ступінь наукового, економічного та інституціонального забезпечення розвитку ІТ, розраховується як середнє арифметичне значення індикаторів 12–20, 22;
- агрегат P – ступінь використання ІТ населенням, органами державного управління та місцевого самоврядування, який розраховується як середнє арифметичне значення індикаторів 26–29;
- агрегат F – використання ІТ підприємствами та організаціями, який розраховується як середнє арифметичне значення індикаторів 21, 23–25, 30, 31.

На другому етапі, на основі агрегатів утворюються два субіндекси – рівень розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури (ІТІС) та рівень використання ІТІС:

$$D = e^{(1+W)} \cdot e^{(1+M)}, \quad U = e^{(1+P)} \cdot e^{(1+F)}$$

Індекс ІТS проникнення ІТ в українське суспільство є сумою:

$$ІТS = D + U.$$

Цей індекс відповідає національному рівню.

На регіональному рівні використовується регіональний індекс ІТS – RІТS рівня проникнення ІТ по регіонах України. При розрахунку індексу RІТS з вихідного набору індикаторів (табл. 10) відкидаються індикатори, які є загальнодержавними характеристиками.

При цьому наведені агрегати, як і раніше, розраховуються як середнє арифметичне значення, але скороченого переліку індикаторів:

- W – індикатори: 1–3, 6–11;
- M – індикатори: 12, 14;
- P – індикатори 26–28;
- F – індикатори 21–25, 30, 31.

На основі одержаних значень індексу RІТS утворюється рейтинг, який відображає порівняльний стан регіонів щодо проникнення ІТ в суспільство. Чим вище значення RІТS, тим вище рейтинг регіону.

У 2013 р. згідно з наведеною методикою був проведений аналіз рівня розвитку інформаційного суспільства у розрізі регіонів України

(табл. 11). За індексом RITS м. Київ істотно випереджав інші регіони України, за ним ішли Запорізька, Одеська та Івано-Франківська області. Слід зазначити, що значення індексу по Києву майже вдвічі перевищувало значення по областях-аутсайдерах.

Таблиця 11

Індекс RITS по регіонах України (2013 р.)

Регіон	Рейтинг	Індекс RITS
м. Київ	1	52,76
Запорізька	2	41,64
Одеська	3	38,93
Івано-Франківська	4	38,16
Хмельницька	5	36,45
Черкаська	6	36,07
Донецька	7	35,97
Сумська	8	35,43
Миколаївська	9	35,39
м. Севастополь	10	35,37
Рівненська	11	34,72
Харківська	12	34,21
Кіровоградська	13	34,12
Чернігівська	14	33,26
Житомирська	15	33,24
Полтавська	16	32,98
Дніпропетровська	17	32,85
Львівська	18	32,68
Волинська	19	32,58
Вінницька	20	31,95
Київська	21	31,95
Автономна Республіка Крим	22	31,69
Чернівецька	23	31,61
Тернопільська	24	31,52
Закарпатська	25	30,91
Херсонська	26	30,70
Луганська	27	30,63

Слід зауважити, що за рівнем поширення ІТ Київ вже давно перевищує середньосвітові значення відповідних індексів. Виходячи з

цього, подальший розвиток інформаційного суспільства в Україні може виглядати як «підтягування» інших регіонів до київського рівня. За допомогою Національної системи ця робота може виглядати як сукупність конкретних заходів, спрямованих на підвищення того чи іншого індикатора в залежності від регіону.

Більшість індикаторів ґрунтується на даних Держстату України¹¹, також широко використовувалися дані консалтингових компаній, асоціацій, інформаційних агентств.


Однак, Держстат, загалом, не веде систематичного спостереження щодо розвитку та поширення інформаційних технологій, воно має єдиноразовий характер. Окремі неповні, але все ж таки регулярні, дані можна знайти в спостереженнях та даних щодо розвитку телекомунікацій та зв'язку, в тому числі стільникового. При формуванні значень індикаторів використовуються й дані з чисельності населення, доходів за різними видами економічної діяльності, інноваційного та інвестиційного плану, що знаходяться в різних статистичних формах, які представлені на сайті Держстату¹².

Висновки

1. Виходячи з проведеного аналізу різнобічних індексів рівня розвитку інформаційного суспільства, Україна поступово рухається в напрямку подальшого поширення використання інформаційних технологій в життєдіяльності суспільства та займає, хоча й низьке, але вище за середнє місце у світових рейтингах.

2. Цей рух, у порівнянні зі світовими темпами, достатньо повільний, і це призводить до відставання України від передових країн світу. Україна відстає не тільки за місцем, а й за істотно нижчими значеннями індексів та індикаторів, що створює великий сукупний розрив.

3. В Україні немає однозначної, достовірної та регулярної статистики щодо поширення інформаційних технологій, розвитку інформаційного суспільства. Вад цієї статистики теж призводять до низьких місць країни у світових рейтингах. Зауважимо, що рейтинги слугують основою й для міжнародної оцінки потенціалу країни на світовій арені.




4. Слід зауважити, що розвиток ІТ корелює з розвитком інновацій, безпосередньо впливає на конкурентоспроможність національної економіки, відіграє вирішальну роль у наукових дослідженнях та освіті.

Запитання для самоконтролю

1. Діагностика яких складових національної інформаційної політики дозволяє визначити рівень розвитку інформаційного суспільства?
2. За якими індикаторами розраховується Індекс мережевої готовності?
3. Які субіндекси визначають глобальний інноваційний індекс?
4. Якою є структура індексу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій?
5. Які індикатори складають Національну систему індикаторів оцінки розвитку інформаційного суспільства?

Рекомендована література

1. Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія / Л.В. Губерський, Є.Є. Камінський, Є.А. Макаренко та ін. – К.: Либідь, 2007. – 360 с.
2. Колпаков В.К. Адміністративне право України: навч. посіб. / В.К. Колпаков. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 544 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-text-7900.html>).
3. Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні / Баховець О.Б., Грінченко Т.О., Гуляев К.Д., Полумієнко С. К. та ін.; за ред. С.О. Довгого. – К.: Азимут-Україна, 2008. – 288 с.
4. Полумієнко С.К. ІТ-проекція технологічного розвитку України / Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Грінченко Т.О.; за ред. С.О. Довгого. – К.: Азимут-Україна, 2011. – 184 с.

- 
5. Юсупов Р.М. Научно-методологические основы информатизации / Юсупов Р.М., Заболотский В.П. – СПб.: Наука, 2000. – 455 с.
 6. Ліпкан В.А. Інформаційна безпека України в умовах євроінтеграції / Ліпкан В.А., Максименко Ю.Є., Желіховський В.М. – К.: КНТ, 2006. – 280 с.
 7. Национальная информационная политика: базовая модель; пер. с англ. – М.: МЦБС, 2010. – 172 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ifarcom.ru/files/News/Images/2010/nip_rus.pdf.
 8. Полумієнко С.К. Про рівень розвитку інформаційного суспільства в Україні / Полумієнко С.К., Рибаків Л.О. // Наука та інновації. – 2012. – Т. 8, № 6. – С. 84 – 89.
 9. Bornman E. The Mobile Phone in Africa: Has It Become a Highway to the Information Society or Not? // Contemporary Educational Technology. – 2012. – № 3(4). – P. 278 – 292. – Access mode: <http://www.cedtech.net/articles/34/343.pdf>.
 10. The Networked Readiness Index. – Access mode: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/>.
 11. Global Innovation Index. – Access mode: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>
 12. ICT Development Index. – Access mode: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015/methodology.aspx>

2. ОЦІНЮВАННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

2.1. Індекс розвитку електронного уряду

Рівень розвитку електронного урядування оцінюється Департаментом з економічних і соціальних питань ООН (UNDESA) починаючи з 2003 р. за індексом EGDI (E-Government Development Index)¹², що робиться раз на два роки¹³.

Індекс EGDI є композитним індексом, що утворюється через сукупність інших (суб) індексів та використовується для вимірювання готовності та потужності національних адміністрацій у використанні інформаційно-комунікаційних технологій для надання інформаційних послуг населенню, бізнесу та застосування самими органами влади. Індекс є корисним підґрунтям для урядовців, політиків, дослідників і представників громадянського суспільства та приватного сектора для одержання більш глибокого розуміння порівняльного положення країни в сфері створення та використання електронного уряду.

Згідно з останніми звітами за індексом EGDI було складено такий рейтинг:

Таблиця 12

Індекс розвитку електронного уряду EGDI по деяких країнах

Країна	Рей- тинг	Значення індексу	Рей- тинг	Значення індексу	Рей- тинг	Значення індексу
	2016		2014		2012	
Велика Британія	1	0,919	8	0,870	3	0,90
Австралія	2	0,914	2	0,910	12	0,84
Республіка Корея	3	0,891	1	0,946	1	0,93
Сінгапур	4	0,883	3	0,908	10	0,85
Фінляндія	5	0,882	10	0,845	9	0,85
Швеція	6	0,870	14	0,823	7	0,86
Нідерланди	7	0,866	5	0,889	2	0,91
Нова Зеландія	8	0,865	9	0,864	13	0,84

Країна	Рейтинг	Значення індексу	Рейтинг	Значення індексу	Рейтинг	Значення індексу
	2016		2014		2012	
Данія	9	0,851	16	0,816	4	0,89
Франція	10	0,846	4	0,894	6	0,86
Японія	11	0,844	6	0,887	16	0,80
США	12	0,842	7	0,875	5	0,87
...						
Російська Федерація	35	0,722	27	0,730	27	0,73
...						
Україна	62	0,608	87	0,503	68	0,57

Рейтинг розраховується з урахуванням показників 193 країн світу. Слід зазначити, що незважаючи на здавалося би істотну зміну місць в цьому рейтингу, група країн-лідерів (група з дуже високим рівнем розвитку), особливо не змінюється вже 13 років, протягом яких проводяться дослідження. Радує істотне підвищення місця України на цілих 25 позицій, хоча серед європейських країн Україна займає в рейтингу третє з кінця місце, обійшовши лише Албанію та Македонію. У той же час, Україна входить до групи 65 країн з високим рівнем розвитку електронного урядування, що відображається значенням індексу EGDI в межах 0,5–0,75.


Індекс розвитку електронного уряду EGDI ґрунтується на трьох субіндексах:

- OSI (Online Service Index) – онлайн-сервісів, розраховується UNDESA;
- ТІІ (Telecommunication Infrastructure Index) – телекомунікаційної інфраструктури, розраховується МСЕ;
- НСІ (Human Capital Index) – людського капіталу, розраховується ЮНЕСКО спільно з ПРООН.

При обчисленні EGDI розраховується як середнє арифметичне цих трьох попередньо нормалізованих субіндексів:

$$EGDI = 1/3 (OSI_{\text{normalised}} + ТІІ_{\text{normalised}} + НСІ_{\text{normalised}}).$$

Метою нормалізації є забезпечення незалежності індексу EGDI від якої-небудь з його складових, яка має найбільше відхилення. Крім



цього, нормалізація дозволяє забезпечити коливання індексу EGDI в межах від 0 до 1, а також однакову вагу кожного з його субіндексів.

Методологічно EGDI є незмінним на всьому проміжку часу досліджень розвитку електронного уряду. У той же час проводились коригування відповідних обстежень, окремих складових індикаторів з урахуванням нових тенденцій розвитку електронного уряду, нових знань та передової практики у сфері електронного уряду, змін технологій та інших факторів, включаючи методи збору даних.

Індекс онлайн-сервісів OSI¹⁴ вимірює здатність і готовність уряду надавати послуги та спілкуватися зі своїми громадянами в електронному вигляді. Індекс будується як 4-ступенева модель онлайн-доступності національних державних органів. Більш високі щаблі цієї моделі мають більший вплив на індекс.

Індекс формується в результаті експертного аналізу, що проводиться ООН та іншими залученими компаніями, експертами, волонтерами по країнах-учасницях ООН.

На першому ступені оцінюється наявність інформаційної служби, тобто наявність веб-сайту уряду, що надає інформацію громадянам у зручному для користувача вигляді та забезпечує посилання на міністерства та інші гілки влади. Проведений аналіз показав, що жодна з країн не має значення нижче 75%, тобто принаймні 75% питань, що відповідають цій стадії, оцінюються позитивно.


Другий ступінь – розширена інформаційна служба; в основному перевіряється, чи дозволяє урядовий веб-сайт односторонній або простий двосторонній обмін даними між владою та громадянами.

Третій ступінь – надання трансакційних послуг; вимірюється як працює двосторонній зв'язок між національною адміністрацією та громадянами, включаючи можливість обробки широкого спектру послуг в Інтернеті, а також запитувати і отримувати матеріали з державної політики.

Четвертий ступінь – пов'язані послуги; вимірюється здатність уряду приймати попереджувальні заходи у веб-додатках версії 2.0 та забезпечувати широкий спектр спеціально розроблених урядових електронних послуг для різних сегментів громадян.

Індекс телекомунікаційної інфраструктури ТІІ є середнім арифметичним наступних п'яти індикаторів:

- кількість Інтернет-користувачів на 100 жителів (які користувались Інтернетом з будь-якої точки протягом трьох місяців);

- 
- кількість фіксованих телефонних ліній на 100 жителів (з'єднаних з кінцевим обладнанням користувача);
 - кількість абонентів мобільного зв'язку на 100 жителів (кількість підписок або абонентів протягом трьох місяців);
 - кількість бездротових широких підключень на 100 жителів (сума засобів широкого супутникового зв'язку, наземних фіксованих бездротових широких точок доступу та активних мобільних широкого кола абонентів мережі Інтернет спільного користування);
 - кількість абонентів фіксованого широкого доступу на 100 жителів (включає фіксовані підписки на високошвидкісний доступ до мережі Інтернет спільного користування – з'єднання TCP/IP на швидкостях рівних або більших, ніж 256 Кбіт/с).

Індекс людського капіталу НСІ включає чотири індикатори, а саме:

- рівень грамотності дорослого населення, визначається як відсоток людей у віці від 15 років і старше, хто може з розумінням читати та писати прості речення про їх повсякденне життя. (вага індикатора дорівнює 1/3);
- валовий комбінований коефіцієнт охоплення первинною (початковою), вторинною (середньою) та третинною (вищою) освітою, розраховується як кількість учнів (студентів) незалежно від віку в процентному відношенні до осіб відповідного віку (вага індикатора – 2/9);
- очікуване число років шкільного навчання – загальне число років навчання, на яке може розраховувати дитина для отримання освіти в майбутньому за умови, що ймовірність її перебування в школі в будь-якому конкретному віці дорівнює поточному віковому коефіцієнту охоплення (вага індикатора – 2/9);
- середня кількість років навчання – середнє число років освіти дорослого населення країни (25 років і старше), за винятком років, проведених у повторних класах (вага індикатора – 2/9).

Вага індикаторів індексу НСІ враховується при обчисленні шляхом перемноження значення індикатора та вагового коефіцієнта та

подальшого сумування одержаних результатів; одержана сума й відповідатиме значенню індексу.

Наведемо для порівняння рейтинг 2016 р. країн-лідерів та України з урахуванням субіндексів індексу EGDІ.

Таблиця 13


Індекс EGDІ та його субіндекси по деяких країнах

Країна	Рейтинг	Індекс EGDІ	Субіндекс OSI	Субіндекс ТП	Субіндекс НСІ
Велика Британія	1	0,919	1.0000	0.8177	0.9402
Австралія	2	0,914	0.9783	0.7646	1.0000
Республіка Корея	3	0,891	0.9420	0.8530	0.8795
Сінгапур	4	0,883	0.9710	0.8414	0.8360
Фінляндія	5	0,882	0.9420	0.7590	0.9440
Швеція	6	0,870	0.8768	0.8134	0.9210
Нідерланди	7	0,866	0.9275	0.7517	0.9183
Нова Зеландія	8	0,865	0.9420	0.7136	0.9402
Данія	9	0,851	0.7754	0.8247	0.9530
Франція	10	0,846	0.9420	0.7502	0.8445
Японія	11	0,844	0.9420	0.7136	0.9402
США	12	0,842	0.9275	0.7170	0.8815
...					
Україна	62	0,608	0.5870	0.3968	0.8390

Для підвищення свого місця в рейтингу Україні слід звернути особливу увагу на розвиток телекомунікаційної інфраструктури та державні онлайн-сервіси, а також на якість інформації, що надається в міжнародні організації або використовується ними, враховуючи зроблені вище зауваження щодо даних, необхідних для визначення індикаторів та індексів.

Проведений фахівцями ООН аналіз вказує на те, що існує сильна кореляція між індексом EGDІ розвитку електронного уряду та індексом сприйняття корупції СРІ¹⁵. Країни з високим рівнем корупції в державному секторі, як правило, мають погану оцінку їх здатності надавати державні послуги за допомогою ІКТ, у тому числі відкриті урядові дані.

Створення електронного уряду безумовно може бути пов'язано з прихильністю державних установ до забезпечення прозорості та



підзвітності, тобто до заходів по боротьбі з корупцією. Електронний уряд може також підвищити довіру до уряду та його сприйняття людьми.

2.2. Індекс електронної участі

Індекс електронної участі EPI (E-Participation Index)¹⁶ використовується ООН як додатковий індекс до індексу розвитку електронного уряду EGDI. Він розширює масштаб огляду проблеми, зосереджуючи увагу на наданні інтерактивних інформаційних послуг громадянам.

Індекс включає три складові, які відображають повноту реалізації окремих факторів електронної участі:

- електронне (e-) інформування – складова, що передбачає участь громадян шляхом надання їм урядової інформації з правом доступу до інформації або без нього;
- електронне (e-) консультування – залучення громадян у вигляді їх внесків до обговорення питань державної політики та послуг;
- електронне (e-) прийняття рішень – розширення прав і можливостей громадян шляхом спільного проектування варіантів політичних рішень, продукції, послуг та умов їх надання.

Індекс EPI країни відображає механізми електронної участі, запропоновані її урядом у порівнянні з усіма іншими країнами. Мета цього заходу – не призначати будь-які конкретні практики, а, скоріше, запропонувати розуміння того, як країни використовують онлайн-інструменти для стимулювання взаємодії між громадянами та урядом, а також між громадянами на суспільну користь. Індекс EPI є якісною оцінкою, яка одержується на основі аналізу наявності та відповідності послуг та участі громадян, доступних на урядових сайтах, порівняльний рейтинг країн дається в ілюстративних цілях і повинен служити тільки як індикатор тенденцій у сфері сприяння залученню громадян. Як і у випадку з EGDI, EPI не є абсолютним виміром електронної участі, а, швидше, є спробою відобразити порівняльну продуктивність електронної участі по різних країнах в певний момент часу.

EPI також визначається шляхом експертних обстежень. Ці обстеження включають сукупність питань з електронної участі та поточних

тенденцій та умов того, як уряди залучають своїх громадян до відпрацювання державної політики, її здійснення та оцінки. Зазвичай ці питання публікуються та розповсюджуються державними органами. Питання відображають наявність інформації про права громадян з доступу до урядової інформації, зворотний зв'язок з громадянами щодо покращення державних онлайн-послуг, інструменти громадської думки щодо політики шляхом обговорення через соціальні медіа, онлайн-опитування та Інтернет-форуми.

Математично ЕРІ нормалізується через відношення різниці оцінки для даної країни та найнижчого балу для будь-якої країни до різниці найвищої та найнижчої оцінок для всіх країн. Наприклад, якщо країна «х» має оцінку електронної участі 29, де найменше значення будь-якої країни дорівнює 0, а найвище дорівнює 38, то нормоване значення індексу для країни «х» буде виглядати так:

$$ЕРІ(\text{країна «х»}) = (29-0)/(38-0) = 0,7632.$$

У 2016 р. за індексом ЕРІ склався наступний рейтинг:

Таблиця 14

Індекс електронної участі ЕРІ та його складові по деяких країнах

Рейтинг	Країна	ЕРІ	Е-інформація, %	Е-консультація, %	Е-прийняття рішень, %
1	Велика Британія	1.000	100.0	100.0	100.0
2	Австралія	0.983	100.0	100.0	85.7
2	Японія	0.983	100.0	94.7	100.0
4	Республіка Корея	0.966	97.1	100.0	85.7
5	Нідерланди	0.949	97.1	94.7	85.7
5	Нова Зеландія	0.949	97.1	94.7	85.7
7	Іспанія	0.932	100.0	94.7	57.1
8	Італія	0.915	94.1	94.7	71.4
8	Канада	0.915	97.1	84.2	85.7
8	Сінгапур	0.915	94.1	100.0	57.1
8	Фінляндія	0.915	97.1	89.5	71.4
12	США	0.898	97.1	100.0	28.6
12	Франція	0.898	100.0	84.2	57.1
	»»				

Рейтинг	Країна	ЕРІ	Е-інформація, %	Е-консультація, %	Е-прийняття рішень, %
32	Бахрейн	0.745	85.3	73.7	28.6
32	ОАЕ	0.745	91.2	73.7	0.0
32	Російська Федерація	0.745	91.2	63.2	28.6
32	Україна	0.745	76.5	84.2	42.9
32	Чилі	0.745	82.4	78.9	28.6

Країни з однаковим значенням мають однакове місце, розташовані в алфавітному порядку без деталізації їх місця. Авторами та дослідниками індексу ЕРІ зауважується, що порівнювати цей рейтинг по інших роках треба дуже обережно через зміну питань в опитуваннях, суб'єктивність окремих оцінок тощо.

2.3. Інші підходи до оцінювання розвитку електронного урядування

Вище розглядалися визнані загальносвітові методи розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування. Крім них існують й інші підходи та методи. Зупинимося на двох з них окремо – рейтинг е-уряду за підходом університету Waseda та метод оцінки, що використовується ЄС.

Японський університет Waseda для оцінки розвитку електронного урядування запропонував власну систему індикаторів¹⁷. У цій системі використовуються такі 9 індикаторів та їх субіндикаторів.

Таблиця 15


Система індикаторів оцінки е-уряду університету Waseda

Індикатори	Субіндикатори
1. Мережева готовність / інфраструктура	1-1 Інтернет-користувачі 1-2 Абоненти (підписки) широкосмугового доступу 1-3 Мобільні абоненти
2. Оптимізація управління / ефективність	2-1 Обізнаність щодо оптимізації 2-2 Архітектура інтегрованих підприємств 2-3 Адміністративні та бюджетні системи

Індикатори	Субіндикатори
3. Онлайн-сервіси / функціонування додатків	3-1 Е-закупівлі 3-2 Е-податкові системи 3-3 Системи е-користувачів 3-4 Системи е-здоров'я 3-5 Системи е-голосування 3-6 Сервіси «однієї зупинки»
4. Національний портал / сторінка	4-1 Навігація 4-2 Інтерактивність 4-3 Інтерфейс 4-4 Технічні аспекти
5. Урядовий СІО (головний ІТ-керівник)	5-1 GCІО-присутність 5-2 GCІО-мандат 5-3 СІО-організації 5-4 СІО-програми розвитку
6. Просування е-уряду	6-1 Правовий механізм 6-2 Механізм забезпечення 6-3 Механізм підтримки 6-4 Механізм оцінки
7. Е-участь/цифрове включення	7-1 Механізм е-інформації 7-2 Консультації 7-3 Прийняття рішень
8. Відкритий уряд	8-1 Правова структура 8-2 Суспільство 8-3 Організація
9. Кібербезпека	9-1 Правова структура 9-2 Кіберзлочинність / контрзаходи 9-3 Інтернет-безпека / організація

Незважаючи на, здавалося б, відмінну від наведених вище систем індикаторів та індексів структуру індикаторів та їх складових, в результаті аналізу одержані результати, дуже близькі до наведених у табл. 14. При цьому результати наводяться лише по 63 країнах, серед яких України немає.

Також слід зауважити, що за період 2013–2015 рр. система індикаторів була дещо змінена, що викликає значні труднощі для подальшого узгодження результатів та їх порівняння; крім цього звернемо увагу на те, що індикатор 7 повторює розглянутий вище індекс ЕРІ.



Європейський Союз використовує власну методику оцінки рівня розвитку електронного урядування¹⁸. Методика спрямована на виконання Плану дій ЄС з розвитку електронного урядування та побудована у відповідності з його політичними пріоритетами:

- розширення прав і можливостей користувачів;
- єдиний цифровий ринок;
- ефективність та дієвість;
- передумови.

Для кожного політичного пріоритету структура оцінювання являє собою набір контрольних показників верхнього рівня.

Для пріоритету «Розширення прав і можливостей користувача» – «Розширення можливостей уряду», завдання розподіляються на такі 3 групи:

1. «Орієнтований на користувача (user-centric) уряд».

Оцінюється доступність, зручність та обсяг користування публічними онлайн-сервісами, також розглядається рівень обізнаності та наявні бар'єри з метою висвітлення очевидних розривів у доступності й використанні ІТ.

2. «Прозорий уряд».

Оцінюється прозорість діяльності урядових органів і процедур надання послуг, доступність персональних даних для користувачів (що відмічається в Плані дій ЄС як одна з найбільш затребуваних електронних послуг). Ця оцінка істотно впливає на оцінку відкритості та прозорості уряду.

3. «Спільний (співпрацюючий) уряд».

Аналізуються наявність та використання засобів соціальних медіа для спільного створення послуг.

Для пріоритету «Єдиний цифровий ринок» – так званого «Безшовного уряду», розглядаються такі 2 групи завдань:

4. «Мобільність бізнесу» та

5. «Мобільність громадян».

Вимірюється наявність та можливість використання деяких найбільш впливових транскордонних послуг.

Для пріоритету «Ефективності та дієвості» – «Уряд, орієнтований на результат», оцінюється:

6. «Ефективний уряд» – виконується вимірювання використання, задоволеності користувачів та їх сприйняття уряду;

7. «Дієвий уряд» – уявлення про успішність переходу від паперових до онлайн-послуг та методів роботи.

Для останнього пріоритету «Передумови» – «Смарт-уряд» оцінюються:

8. Ключові передумови забезпечення.

Зауважується, що для одержання кожної з оцінок проводяться значні обстеження аудиторії користувачів – до 27000 осіб по 27 країнах-учасницях ЄС, аналіз соціальних медіа, мереж, використовуються інші методи та засоби соціального аналізу, специфічні для кожного з наведених вище ключових пріоритетних завдань.


З іншої сторони, ця методологія в порівнянні з наведеними вище індикаторно-індексними методами, на погляд автора, виглядає занадто складною та синтетичною. Це відображається й у звіті¹⁹, де замість звичних рейтингових оцінок наводяться різнобічні групування та класифікації країн за сукупними та окремими одержаними оцінками.

2.4. Моніторинг розвитку електронного урядування в Україні

Цей підрозділ підготовлено на основі звіту²⁰ 2015 року за результатами моніторингу розвитку електронного урядування в Україні. Дослідження декілька років проводиться групою неурядових організацій на чолі з громадською організацією «Подільська агенція регіонального розвитку», включаючи Асоціацію міст України, Асоціацію органів місцевого самоврядування «Міста електронного урядування України», ГО «Європейський діалог», ВГО «Громадянська мережа «ОПОРА».

Метою дослідження є визначення рівня використання засобів електронного урядування в діяльності органів місцевого самоврядування для забезпечення інформування населення, сприяння прозорості місцевої політики та протидії корупції, якості надання адміністративних послуг, залучення громадськості до суспільно-політичних процесів.

У ході дослідження аналізуються офіційні веб-сайти, системи



електронного документообігу органів місцевого самоврядування та центри надання адміністративних послуг найбільших міст України. У 2015 р. до цього переліку було внесено 125 міст.

При цьому основними завданнями моніторингу є визначення:

- стану інформаційної відкритості органів місцевого самоврядування, залучення громадськості до розробки місцевої політики;
- рівня готовності міст України до надання електронних адміністративних послуг;
- типових проблем та кращого досвіду застосування таких засобів електронного урядування, як офіційні веб-сайти установ, системи електронного документообігу та методи надання адміністративних послуг.

Вирішення цих завдань дозволяє побудувати рейтинг органів місцевого самоврядування, що відображає рівень застосування технологій електронного урядування, узагальнити одержані результати та розробити рекомендації щодо підвищення ефективності, публічності та прозорості діяльності органів влади.

Методологія моніторингу ґрунтується на законодавстві України щодо діяльності органів місцевого самоврядування та враховує попередній досвід досліджень. Для оцінки рівня розвитку електронного урядування виділені такі категорії електронного урядування:

- 1) доступ до інформації;
- 2) зворотний зв'язок з громадськістю;
- 3) адміністративні послуги;
- 4) доступ до публічної інформації;
- 5) зручність користування веб-сайтом;
- 6) оцінка системи електронного документообігу органу місцевого самоврядування (ОМС);
- 7) оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Як і в розглянутих вище міжнародних дослідженнях, використовується система індикаторів – показників (табл. 16), що являють собою здебільшого якісні оцінки, які визначаються експертами на основі опитувань.

1. Доступ до інформації

1.1. Інформація щодо діяльності ОМС	
Показник	Критерії оцінки
Контактна інформація ОМС (місцезнаходження органу влади, поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти)	3 = повна 1 - неповна 0 = відсутня
Телефони приймальні міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Загальні правила роботи установи, правила внутрішнього трудового розпорядку.	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Біографічні дані міського голови (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Декларація про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру міського голови за минулий рік	3 = наявна 0 = відсутня
Графік прийому громадян міським головою	3 = наявна 0 = відсутня
Перелік повноважень міського голови	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про помічників, радників міського голови (штатних патронатних служб та поза-штатних)	1 = наявна 0 = відсутня
Контактні дані заступників міського голови (прізвище, ім'я та по батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Біографічні дані заступників міського голови	1 = наявна 0 = наявна
Графік прийому заступників міського голови	3 = наявна 0 = відсутня
Декларації про майно, доходи і витрати заступників міського голови та секретаря міської ради за минулий рік	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня

1.1. Інформація щодо діяльності ОМС

Показник	Критерії оцінки
Склад депутатського корпусу, контактна інформація (поштова адреса, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти)	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Біографічні дані депутатів (дата народження, освіта, досвід роботи, сімейний стан, судимість, фото, партійна приналежність)	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Інформація про майновий стан депутатів (декларації про майно, доходи і витрати)	2 = повна (всіх депутатів) 1 = неповна 0 = відсутня
Інформацію про права та обов'язки депутатів міської ради	1 = наявна 0 = відсутня
Інформація про графік прийому (дні, години та місце прийому) громадян депутатами	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про перелік та межі округів, депутатів, які від них обрані	1 = наявна 0 = відсутня
Інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти секретаріату/апарату міської ради	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про кількість коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян	3 = наявна 0 = відсутня
Назви та склад постійних комісій	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Назви та склад депутатських груп і фракцій	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Інформація про склад виконкому (відомості про секретаря ради та заступників голови, телефони приймальні, розклад прийомів громадян)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Інформація про функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності та фінансові ресурси виконкому	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Інформація про адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти керуючого справами (виконавчого комітету)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня

1.1. Інформація щодо діяльності ОМС

Показник	Критерії оцінки
Інформація про місце та час засідань виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня
Перелік виконавчих органів міської ради, їх структура, місце розташування, режим роботи	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Перелік комунальних підприємств, закладів соціальної сфери, що надають послуги населенню, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які розміщені в місті із зазначенням адреси, керівників, номерів телефонів, розпорядку роботи	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Перелік та умови отримання послуг, що надаються цими органами	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Відомості про діючі тарифи	3 = в окремому розділі 1 = наявна, але не в окремому розділі 0 = відсутня
Відомості про місцеві податки і збори	1 = наявна 0 = відсутня
Річний план закупівель і зміни до нього	3 = наявна 0 = відсутня
Відомості про проведення закупівель товарів (робіт, послуг) за бюджетні кошти	3 = наявна 0 = відсутня
Оголошення про намір передати комунальне майно в оренду	3 = наявна 0 = відсутня
Перелік цілісних майнових комплексів і нерухомого майна, що може бути передане в оренду	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про стан та використання комунального майна	2 = наявна 0 = відсутня
Інформація про витрати і надходження до місцевого бюджету	1 = наявна 0 = відсутня
План діяльності регуляторного органу з підготовки проектів регуляторних актів та зміни до нього	2 = наявна 0 = відсутня

1.1. Інформація щодо діяльності ОМС

Показник	Критерії оцінки
Повідомлення про оприлюднення проекту регуляторного акта з метою одержання зауважень і пропозицій	2 = наявна 0 = відсутня
Наявність проектів для обговорення регуляторних актів	3 = наявна 0 = відсутня
Аналіз регуляторного впливу	2 = наявна 0 = відсутня
Оголошення про земельні аукціони та конкурси	1 = наявна 0 = відсутня
Результати земельних аукціонів та конкурсів	1 = наявна 0 = відсутня
Інформація на сайті про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про процедуру проведення громадських слухань (процедура ініціювання і проведення слухань, врахування їх результатів)	1 = наявна 0 = відсутня
Інформація про проведені громадські слухання (за минулий рік)	1 = наявна 0 = відсутня
Відомості про наявні вакансії в ОМС (вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
1.2. Інформація щодо інфраструктури та життєдіяльності міста	
Історія розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня
Статистичні відомості про стан соціально-економічного розвитку, природні ресурси, інвестиційні умови, стан народжуваності та смертності, житлово-комунальні умови, житлово-комунальні платежі населення, дотримання правопорядку	1 = наявна 0 = відсутня
Символіка, пам'ятні дати, свята міста чи регіону	1 = наявна 0 = відсутня
Новини міста	1 = наявна 0 = відсутня

4-06

Частина 6. МОНИТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Інформація щодо діяльності ОМС	
Показник	Критерії оцінки
Анонси офіційних акцій та зустрічей	1 = наявна 0 = відсутня
Мапа міста	1 = наявна 0 = відсутня
Посилання на сайти інших органів влади	1 = наявна 0 = відсутня
<i>1.3. Рекомендовані²¹ до розміщення документи</i>	
Генеральний план міста	3 = повна 1 - неповна 0 = відсутня
Статут міста	1 = наявна 0 = відсутня
Стратегічний план розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня
Оприлюднення результатів розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації	3 = наявна 0 = відсутня
Програма соціально-економічного розвитку міста	1 = наявна 0 = відсутня
Інші міські програми	1 = наявна 0 = відсутня
Державні та регіональні програми в частинах, що стосуються міста	1 = наявна 0 = відсутня
Звіти про виконання регіональних та місцевих цільових програм розвитку	2 = наявна 0 = відсутня
Звіт про хід та результати відчуження комунального майна	2 = наявна 0 = відсутня
Бюджет на поточний рік (наявність відповідного документу)	1 = наявна 0 = відсутня
Квартальні звіти про виконання місцевого бюджету	1 = наявна 0 = відсутня
Звіт про виконання бюджету за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня
Розпорядження міського голови	3 = наявна 0 = відсутня
Звіт міського голови про діяльність виконавчих органів ради за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня

Звіт міського голови про свою роботу за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня
Проекти рішень виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня
Рішення виконавчого комітету	3 = наявна 0 = відсутня
Регламент міської ради	1 = наявна 0 = відсутня
Плани роботи та розклад засідань ради (затверджено відповідним рішенням міської ради)	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Порядок денний засідань ради	3 = наявна 0 = відсутня
Протоколи засідань ради	1 = наявна 0 = відсутня
Проекти рішень засідань міської ради	3 = наявна 0 = відсутня
Рішення засідань ради	3 = наявна 0 = відсутня
Звіт про виконання плану роботи ради за минулий рік	2 = наявна 0 = відсутня
Положення про постійні та тимчасові комісії ради	1 = наявна 0 = відсутня
Плани роботи та розклад засідань комісій міської ради	3 = повна 1 = неповна 0 = відсутня
Рішення комісій	1 = наявна 0 = відсутня
Протоколи засідань комісій	1 = наявна 0 = відсутня
Звіти депутатських комісій про свою роботу	2 = наявна 0 = відсутня
Регуляторні акти міської ради	2 = наявна 0 = відсутня
Звіт про відстеження результативності регуляторного акта	2 = наявна 0 = відсутня
Щоквартальні звіти міського голови про здійснення державної регуляторної політики	2 = повна 1 = неповна 0 = відсутня

Таблиця 17

2.Зворотний зв'язок з громадськістю

Показник	Критерії оцінки
Наявність онлайн-приймальні міського голови	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність форми подання електронних звернень	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість прослідкувати опрацювання е-звернення	1 = наявна 0 = відсутня
Оприлюднення на сайті статистики щодо звернень громадян	1 = наявна 0 = відсутня
Проведення онлайн-опитування громадськості з актуальних питань життя територіальної громади	1 = наявна 0 = відсутня
Зв'язок сайту з соціальними мережами	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість залишити коментар через соціальну мережу	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість коментувати новини та інформаційні повідомлення	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість обговорення проектів актів міської ради	1 = наявна 0 = відсутня
Комунікативна платформа для зв'язку з диспетчерською службою міста в режимі реального часу (онлайн-чат)	1 = наявна 0 = відсутня
Онлайн-трансляція засідань міської ради (наявність спеціалізованого розділу або сервісу на сайті)	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість оцінити веб-сайт	1 = наявна 0 = відсутня

Таблиця 18

3. Адміністративні послуги

Показник	Критерії оцінки
Контактні дані ЦНАП (адреса, тел., e-mail)	3 = наявна 0 = відсутня
Режим доступу до ЦНАП (години прийому)	3 = наявна 0 = відсутня

Показник	Критерії оцінки
Наявність переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою	3 = наявна 0 = відсутня
Класифікація адміністративних послуг (за суб'єктами надання послуг, за сферами діяльності, за життєвими ситуаціями тощо)	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність інформаційних карток адмінпослуг	3 = наявна 0 = відсутня;
Можливість надіслати лист до ЦНАП на електронну пошту для отримання консультації	3 = наявна 0 = відсутня
Можливість подати заяву та документи для отримання адмінпослуги/здійснити запис до електронної черги через електронний кабінет користувача	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адмінпослуги	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість завантажити бланки заяв на отримання адмінпослуги	3 = наявна 0 = відсутня
Можливість завантажити форми заяв та інших документів для видачі документів дозвільного характеру	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація на сайті про розташування місць, де надаються необхідні запитувачам форми і бланки установи	3 = наявна 0 = відсутня
Наявність інструментів електронної реєстрації до дошкільних навчальних закладів міста	1 = наявна 0 = відсутня

Таблиця 19

4. Доступ до публічної інформації

Показник	Критерії оцінки
Інформація про спеціальний структурний підрозділ або відповідальну особу для забезпечення доступу до публічної інформації	3 = наявна 0 = відсутня
Наявність форм запитів на публічну інформацію	3 = наявна 0 = відсутня
Можливість подати запит на публічну інформацію через електронну пошту	3 = наявна 0 = відсутня

Показник	Критерії оцінки
Інформація про систему обліку (реєстр публічної інформації), види інформації, яку зберігає розпорядник	3 = наявна 0 = відсутня
Інформація про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності	3 = наявна 0 = відсутня
Звіти щодо задоволення запитів на інформацію	3 = наявна 0 = відсутня

Таблиця 20

5. Зручність користування веб-сайтом

Показник	Критерії оцінки
Наявність пошуку по сайту	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність мапи сайту	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість пошуку інформації за тегами	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність мобільної версії веб-сайту	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність версії веб-сайту для людей із вадами зору	1 = наявна 0 = відсутня
Можливість повернення на головну сторінку з будь-якої сторінки сайту	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність меню навігації на кожній сторінці сайту	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність багатомовної версії сайту	1 = наявна 0 = відсутня

Таблиця 21

6. Оцінка системи електронного документообігу ОМС

Показник	Критерії оцінки
Наявність системи внутрішнього електронного документообігу в органі місцевого самоврядування	1 = наявна 0 = відсутня

Показник	Критерії оцінки
Встановлення системи електронного документообігу в підрозділах органу місцевого самоврядування	2 = доступ усіх структур. підрозділів 1 = доступ частини структур. підрозділів 0 = жоден структур. підрозділ не має доступу
Кількість працівників (у відсотковому відношенні до загальної чисельності), що працюють із системою електронного документообігу	3 = 76%–100% 2 = 51%–75% 1 = 1%–50% 0 = 0%
Наявність у кожного працівника, який працює в системі електронного документообігу особистого пароля доступу до даних системи електронного документообігу	2 = 100% наявність 1 = часткова наявність 0 = не запроваджено
Наявність у кожного працівника органу місцевого самоврядування електронного цифрового підпису	2 = у кожного працівника 1 = у окремих працівників 0 = відсутні
Наявність розподіленого доступу користувачів до системи електронного документообігу	1 = наявний 0 = відсутній
Наявність електронної системи реєстрації звернень громадян у системі електронного документообігу	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність електронної реєстрації вхідних документів	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність електронної реєстрації вихідних документів	1 = наявна 0 = відсутня
Сканування вхідної документації	2 = сканування всіх документів 1 = сканування частини документів 0 = сканування не здійснюється

Показник	Критерії оцінки
Наявність електронного архіву документів органу місцевого самоврядування	1 = так 0 = ні
Підключення до системи електронного документообігу ОМС комунальних підприємств (КП) та закладів міста	2 = підключені всі КП 1 = підключено частину КП 0 = не підключено КП
Здійснення обміну електронними документами з державними органами влади різних рівнів за допомогою систем електронного документообігу	1 = обмін здійснюється 0 = обміну не відбувається
Здійснення обміну електронними документами з іншими органами влади з використанням цифрового підпису	1 = обмін здійснюється 0 = обміну не відбувається
Інтеграція системи електронного документообігу із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, електронні сервіси, бази даних, інші СЕД тощо)	2 = інтегрована з 2-ма і більше системами 1 = інтегрована з 1 системою 0 = не інтегрована
Проведення навчання для персоналу щодо використання системи електронного документообігу	1 = навчання відбуваються 0 = навчання відсутні
Перевірка знань персоналу на вміння користуватись системою електронного документообігу	1 = проводиться 0 = не проводиться
Здійснення електронного візування нормативних документів міської ради в системі електронного документообігу	1 = проводиться 0 = не проводиться
Інтеграція системи електронного документообігу з мобільними пристроями	1 = інтегрована 0 = не інтегрована

Питання	Відповідь
Якщо систему електронного документообігу впроваджено, який саме програмний продукт використовується?	
Якщо системи електронного документообігу не існує, чи планується впровадження її в майбутньому і в яких часових межах?	
Які додаткові функції має Ваша система електронного документообігу?	
Які нормативно-правові акти міської ради регулюють функціонування системи електронного документообігу?	

Зауважимо, що наведені в таблиці 16-6 питання щодо характеристик програмних засобів та одержана в результаті інформація навряд чи можуть бути використані при аналізі, та мають, скоріше, довідковий характер.

Таблиця 22

7. Оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних послуг

Питання	Критерії оцінки
Наявність рецепції	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність системи електронної черги	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність інформаційних електронних терміналів самообслуговування	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність зонування приміщення ЦНАП	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність системи безпеки ЦНАП	1 = наявна 0 = відсутня
Наявність стендів з інформацією, зразками заяв тощо	1 = наявна 0 = відсутня

Питання	Критерії оцінки
Створення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями (наявність пандусів, пристосованих інформаційних терміналів, стендів)	2 = наявність пандусу та інших умов 1 = наявність лише пандусу 0 = умови відсутні
Сповіщення користувачів про готовність результату щодо надання адміністративної послуги	1 = наявне 0 = відсутнє
Надання в приміщенні ЦНАП «супутніх» послуг (ксерокопія, банківські послуги тощо)	1 = наявне 0 = відсутнє
Наявність механізмів отримання думки споживачів (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)	1 = наявні 0 = відсутні
Чи можливо здійснити попередній запис в ЦНАП?	1 = так 0 = ні

Загалом використовується більше 150 показників та питань, виходячи з відповідей на які визначаються оціночні бали. Виходячи з їх сум, одержаних у відповідності з таблицею 16, утворюються рейтинги за 7 категоріями дослідження, на їх основі формується загальна оцінка рівня розвитку електронного урядування в органах місцевого самоврядування та сукупний рейтинг. Перші 20 місць цього рейтингу наведено в табл. 23.

Таблиця 23

Рейтинг деяких міст України за рівнем розвитку електронного урядування

Рейтинг	Місто	Бал
1	Київ, Славута, Шостка	211
2	Вінниця, Лубни, Рівне, Суми	201
3	Івано-Франківськ	198
4	Артемівськ, Павлоград	196
5	Дубно	194
6	Одеса	192
7	Херсон	191
8	Олександрія	189
9	Луцьк	188

Рейтинг	Місто	Бал
10	Тернопіль	187
11	Вознесенськ	184
12	Краматорськ	183
13	Бердянськ	181
14	Дніпродзержинськ	178
15	Харків	175
16	Черкаси	174
17	Коломия, Маріуполь, Чернівці, Чернігів	173
18	Бориспіль, Кременчук	172
19	Каховка	169
20	Дніпропетровськ	168


Додатково зауважимо, що проведення цього та подібних досліджень вимагає кропіткої роботи кваліфікованих експертів.

Висновки

1. Індекс розвитку електронного урядування (EGDI), що використовується ООН, є композитним індексом, утвореним через сукупність інших (суб) індексів та застосовується для вимірювання готовності й потужності національних урядів у використанні ІКТ для надання інформаційних послуг населенню, бізнесу та застосування самими органами влади. Індекс є корисним підґрунтям для урядовців, політиків, дослідників і представників громадянського суспільства та приватного сектора для одержання більш глибокого розуміння порівняльного положення країни у сфері створення та використання електронного уряду.

2. Індекс електронної участі (ЕРІ) використовується ООН як додатковий індекс до індексу розвитку електронного уряду EGDI. Він розширює масштаб огляду проблеми, зосереджуючи увагу на наданні інтерактивних інформаційних послуг громадянам.

3. Існують й інші, крім розроблених ООН, підходи та методи оцінювання розвитку електронного урядування. Зокрема, японський університет Waseda для оцінки розвитку електронного урядування запропонував власну систему індикаторів з 9 індикаторів та їх субіндикаторів. Європейський Союз використовує власну методику оцінки



рівня розвитку електронного урядування, що спрямована на виконання Плану дій ЄС з розвитку електронного урядування та побудована у відповідності з його політичними пріоритетами:

- розширення прав і можливостей користувачів;
- єдиний цифровий ринок;
- ефективність та дієвість;
- передумови.


4. В Україні існує практика оцінювання розвитку електронного урядування громадськими організаціями за власними методиками.

Запитання для самоконтролю

1. З яких субіндексів складається індекс розвитку електронного уряду?
2. Які складові визначають індекс електронної участі?
3. Які індикатори враховуються для визначення індексу розвитку електронного уряду за методологією японського університету Waseda?
4. Якими є особливості методики Європейського Союзу для оцінювання рівня розвитку електронного урядування?
5. Які показники були враховані під час моніторингу впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування України?

Рекомендована література

1. Полумієнко С.К. ІТ-проекція технологічного розвитку України / Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Грінченко Т.О.; за ред. С. О. Довгого. – К.: Азимут-Україна, 2011. – 184 с.
2. Ліпкан В.А., Максименко Ю.Є., Желіховський В.М. Інформаційна безпека України в умовах євроінтеграції. – К.: КНТ, 2006. – 280 с.
3. ICT Development Index. – Access mode: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015/methodology.aspx>

- 
4. E-Government Development Index. – Access mode: http://www.cesifo-group.de/ifoHome/facts/DICE/Public-Sector/Public-Governance-and-Law/Transparency/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012/fileBinary/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012.pdf.
 5. United Nations E-Government Survey 2016. – Access mode: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>.
 6. eGovernment Benchmark Framework 2012 – 2015. – Access mode: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>.
 7. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування; наук. ред. А. Яскевич. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ahe8Jpqlam9LNWo0bjBpWHnc>.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Структури індексів розвитку інформаційного суспільства

Мета заняття: провести аналіз складових ключових індексів рівня розвитку інформаційних технологій, вміти визначати та порівнювати індекси на регіональному рівні, аналізувати дані Інтернет-джерел.

Об'єктом аналізу є індекси розвитку інформаційного суспільства.

Завдання.

1. Наведіть ключові складові базової моделі Національної інформаційної політики ЮНЕСКО. Які завдання створення електронного уряду визначаються в цій моделі?
2. Наведіть структуру та опишіть складові індексів NRI, GIІ та IDI.
3. Визначте за допомогою Інтернет-джерел, звітів ООН індекси NRI, GIІ та IDI по європейських країнах. Яке місце посідає Україна у відповідному рейтингу?
4. Побудуйте сукупну таблицю за цими рейтингами та визначте сукупну рейтингову оцінку за ними.

Практичне заняття 2. Аналіз індексів розвитку електронного урядування.

Мета заняття: провести порівняльний аналіз складових ключових індексів рівня розвитку електронного урядування, вміти визначати та порівнювати індекси на регіональному рівні, аналізувати дані Інтернет-джерел.

Об'єктом аналізу є індекси розвитку електронного урядування.

Завдання.

1. Наведіть структуру та опишіть складові індексів EGDI та EPI.



2. Визначте, в якому з наведених індексів використовується як субіндекс індекс EGDI.

3. Який з індексів корелює з індексом запобігання корупції?

4. Визначте за допомогою Інтернет-джерел, звітів ООН індекси EGDI та EPI по європейських країнах. Яке місце посідає Україна у відповідному рейтингу?

5. Побудуйте сукупну таблицю за цими рейтингами та визначте сукупну рейтингову оцінку за ними.

Практичне заняття 3. Аналіз рівня розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування в Україні.

Мета заняття: провести порівняльний аналіз рівня розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування по регіонах України, вміти визначати необхідні для розрахунку індексів дані, порівнювати індекси на регіональному рівні.

Об'єктом аналізу є індикатори рівня розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування в Україні.

Завдання.

1. Визначте за допомогою Інтернет-джерел, даних Держстату кількість Інтернет-користувачів по регіонах України, побудуйте рейтинг.

2. Проаналізуйте сайти обласних рад, обласних державних адміністрацій, побудуйте рейтинг їх інформативності для користувача з Вашої точки зору.

3. Побудуйте сукупний рейтинг за кількістю користувачів та Вашими оцінками інформативності розглянутих сайтів. Обґрунтуйте Вашу позицію.

ГЛОСАРІЙ

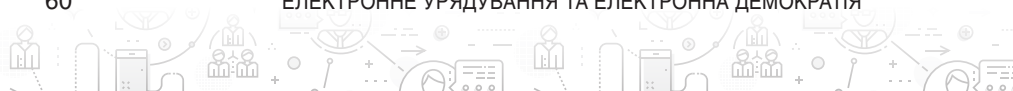
Індекс (субіндекс) – як правило, інтегральна оцінка, що утворюється через набір індикаторів за допомогою арифметичних або інших операцій.

Індикатор – показник, що описує певну властивість, характеристику (стану) країни, регіону, іншої системи та використовується для оцінки цієї властивості, що, в тому числі, дозволяє судити про її інші властивості, недоступні для безпосереднього дослідження. Іноді використовуються поняття субіндикаторів (див. субіндекс).

Композитний індекс – індекс, що утворюється з сукупності індексів або субіндексів (див. індекс).

Нормалізація, нормування – зведення за допомогою арифметичних та інших операцій і методів значень певної величини до бажаного діапазону зміни, як правило – до проміжку числових значень від 0 до 1.


Субіндекс – індекс, на основі якого розраховується цільовий (інтегральний) індекс. Може використовуватися як самостійна часткова оцінка певної групи властивостей системи.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія / Л.В. Губерський, Є.Є. Камінський, Є.А. Макаренко та ін. – К.: Либідь, 2007. – 360 с.
2. Колпаков В.К. Адміністративне право України: навч. посіб. / В.К. Колпаков. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 544 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-text-7900.html>.
3. Ліпкан В.А. Інформаційна безпека України в умовах євроінтеграції / Ліпкан В.А., Максименко Ю.Є., Желіховський В.М. – К.: КНТ, 2006. – 280 с.
4. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування; наук. ред. А. Яскевич. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ahe8Jpqlam9LNWo0bjBpWHnc>.
5. Национальная информационная политика: базовая модель; пер. с англ. – М.: МЦБС, 2010. – 172 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ifapcom.ru/files/News/Images/2010/nip_rus.pdf.
6. Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні / Баховець О.Б., Грінченко Т.О., Гуляев К.Д., Полумієнко С.К. та ін.; за ред. С.О. Довгого. – К.: Азимут-Украина, 2008. – 288 с.
7. Полумієнко С.К. ІТ-проекція технологічного розвитку України / Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Грінченко Т.О.; за ред. С.О. Довгого. – К.: Азимут-Украина, 2011. – 184 с.
8. Полумієнко С.К. Про рівень розвитку інформаційного суспільства в Україні / Полумієнко С.К., Рибаків Л.О. // Наука та інновації. – 2012. – Т. 8, № 6. – С. 84 – 89.
9. Юсупов Р.М. Научно-методологические основы информатизации / Юсупов Р.М., Заболотский В.П. – СПб.: Наука, 2000. – 455 с.
10. Bornman E. The Mobile Phone in Africa: Has It Become a High-



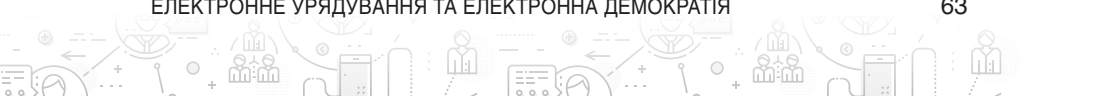


way to the Information Society or Not? // Contemporary Educational Technology. – 2012. – № 3(4). – P. 278–292. – Access mode: <http://www.cedtech.net/articles/34/343.pdf>.

11. Global Innovation Index. – Access mode: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>
12. ICT Development Index. – Access mode: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015/methodology.aspx>
13. E-Government Benchmark Framework 2012 – 2015. – Access mode: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>.
14. E-Government Development Index. – Access mode: http://www.cesifo-group.de/ifoHome/facts/DICE/Public-Sector/Public-Governance-and-Law/Transparency/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012/fileBinary/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012.pdf.
15. The Networked Readiness Index. – Access mode: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/>.
16. United Nations E-Government Survey 2016. – Access mode: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>.

ПРИМІТКИ

- 1 Баховець О.Б., Грінченко Т.О., Гуляев К.Д., Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Тюрін В.В. Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні / за ред. С. О. Довгого. Київ: Азимут-Україна, 2008. 288 с.
- 2 Bornman E. The Mobile Phone in Africa: Has It Become a Highway to the Information Society or Not? Contemporary Educational Technology, 2012. 3(4). P. 278–292. URL: <http://www.cedtech.net/articles/34/343.pdf>.
- 3 Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні. Київ: Азимут-Україна, 2008. 288 с.
- 4 The Networked Readiness Index. URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/>
- 5 URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR2015.pdf
- 6 URL: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>
- 7 URL: <http://www.itu.int>.
- 8 URL: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015/methodology.aspx>
- 9 Полумієнко С.К., Рибаків Л.О., Грінченко Т.О. ІТ-проекція технологічного розвитку України / За ред. Довгого С.О. Київ: Азимут-Україна, 2011. 184 с.
- 10 Полумієнко С. К., Рибаків Л.О. Про рівень розвитку інформаційного суспільства в Україні. Наука та інновації. 2012. Т. 8. № 6. С. 84–89.
- 11 Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
- 12 United Nations E-Government Survey 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- 13 UNPACS Data Center. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center>
- 14 E-Government Development Index. URL: http://www.cesifo-group.de/ifoHome/facts/DICE/Public-Sector/Public-Governance-and-Law/Transparency/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012/fileBinary/E-Gov-Dev-Index_DICE-Report_4_2012.pdf
- 15 Transparency International Ukraine. URL: <http://ti-ukraine.org/news/oficial/5741.html>.
- 16 United Nations E-Government Survey 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- 17 2015 Waseda–IAC International E-Government Ranking Survey. URL: http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2015_Waseda_IAC_E-Government_Press_Release.pdf
- 18 eGovernment Benchmark Framework 2012 – 2015. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovement-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>
- 19 Future-Proofing eGovernment for a Digital Single Market. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovement-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>.
- 20 Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування / наук. ред. А. Яскевич. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. 84 с. URL: <https://drive.google.com/drive/folders/OB-bC7Ah8Jpqlam9LNWo0bjpWHc>.
- 21 Законодавством – прим. авт.



Навчальне видання

Сергій Костянтинівич Полумієнко

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 6

**МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ
РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,0. Авт. арк. 2,3.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

частина

7



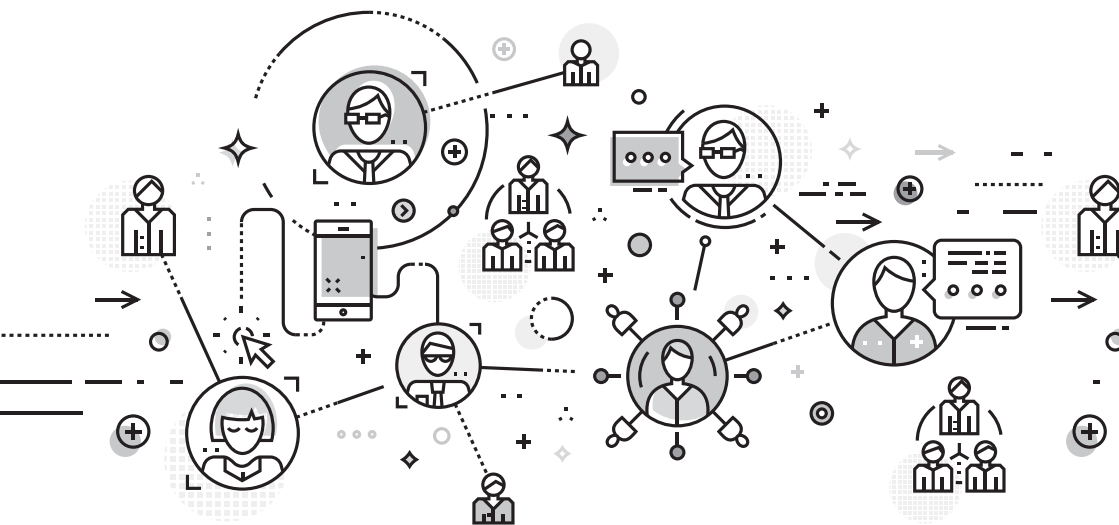
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

частина

7



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 7: Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / [С. А. Чукут]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито питання: концепції е-регіон, е-місто, електронне урядування на місцевому рівні, електронне урядування на регіональному рівні, електронні адміністративні послуги на місцевому рівні тощо. Розглядаються основні засади та кращі вітчизняні і зарубіжні практики впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій та бізнесу, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

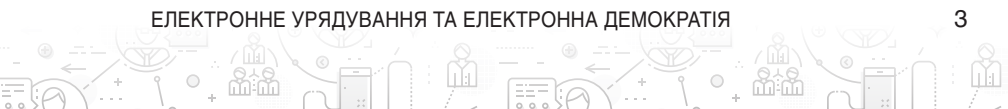
ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© С. А. Чукут, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ В УКРАЇНІ	7
1.1. Поняття «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон»	7
1.2. Розвиток електронного урядування на регіональному рівні в Україні.....	9
1.3. Досвід упровадження електронного урядування в містах Львів та Вінниця.....	15
1.4. Основні напрями розвитку електронного урядування в місті Києві	19
Висновки	25
Запитання для самоконтролю	26
Рекомендована література.....	26
2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ	30
2.1. Австралія.....	30
2.2. Франція	37
2.3. Швейцарія	45
2.4. Об'єднані Арабські Емірати	50
Висновки	54
Запитання для самоконтролю	55
Рекомендована література.....	56
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	60
ГЛОСАРІЙ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ПРИМІТКИ	70



ВСТУП

Актуальність вивчення теми розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) з питань електронного урядування (е-урядування) та електронної демократії (е-демократії) пояснюється тим, що вони мають діяти відповідно до сучасних вимог і світових тенденцій у сфері публічного управління та адміністрування. Ефективна реалізація державної політики щодо розвитку е-урядування передбачає узгоджену взаємодію всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, громадян та бізнесу.

Головне гасло 21 сторіччя – «від локального до загального» або, в іншому формулюванні, – «дій локально, думай загально» є напрочуд актуальним щодо ефективного розвитку е-урядування. Упровадження е-урядування протягом останнього десятиліття засвідчило, що розвивати е-урядування лише «згори» – на центральному, загальнодержавному рівні – не є ефективним. Як засвідчує досвід країн-лідерів у сфері е-урядування, для успішного впровадження електронних ініціатив необхідно об'єднати зусилля центральних і місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування, громадян і бізнесу. Без місцевої ініціативи, підтриманої відповідними нормативно-правовими актами «згори», не можливий рух вперед до розвитку е-урядування.

У межах курсу цей модуль дозволяє отримати необхідні знання для розуміння сутності процесів, які відбуваються на місцевому та регіональному рівнях упровадження е-урядування та вміння з використання набутих знань у практичній діяльності, а також ознайомитися з кращими світовими практиками в цій сфері і підходами з їх подальшого застосування в умовах України. Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронна демократія: основи та стратегії реалізації», «Електронні послуги», «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Доступ до публічної інформації», «Електронна взаємодія органів публічної влади», «Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії».

Метою цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих,



хто навчається, з основними засадами та кращими практиками розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях і сприяння їм в частині отримання навичок щодо вирішення прикладних завдань з їх запровадження у практику роботи органів публічної влади.

Вивчення матеріалів цієї частини забезпечить тим, хто навчається, отримання таких компетентностей: здатність організовувати та розробляти заходи щодо впровадження е-урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування, зокрема на місцевому та регіональному рівнях; здатність розробляти стратегічні документи розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях.

Результатами вивчення має стати набуття відповідних:

знань: основних засад розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні; кращих зарубіжних практик впровадження е-урядування на рівні регіону (штату, провінції) та міста; сучасних міжнародних тенденцій щодо розвитку е-урядування на рівні міста та регіону;


умінь: визначати напрями розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях; розробляти конкретні заходи з впровадження е-урядування у різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому та регіональному рівнях.

Структура тематичного модуля передбачає проведення лекцій та практичних занять.

При вивченні модуля необхідно виконати такі *завдання*: розглянути та проаналізувати основні засади розвитку е-урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні; ознайомитися з кращими зарубіжними практиками та розвитком е-урядування на місцевому рівні на прикладі міста Києва та діяльності Київської міської державної адміністрації; послідовно виконати запропоновані практичні завдання та завершити навчання виконанням індивідуального навчально-практичного завдання у вигляді аналітичної записки та пропозицій щодо вдосконалення впровадження е-урядування в конкретному органі влади чи органі місцевого самоврядування (за своїм місцем роботи).

Публічним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання запровадження кращих зарубіжних і вітчизняних практик у діяльність органів публічної влади з урахуванням своєї специфіки.

Студентам рекомендуємо детальніше ознайомитися з проблемами та шляхами їх подолання у сфері розвитку е-урядування на місцевому



та регіональному рівнях. Доцільно звернути увагу на міжнародний досвід та вітчизняні практики. Особливу увагу потребують питання залучення громадян та зацікавлення їх у використанні можливостей е-урядування, а також вирішення проблем з цифровою (інформаційною) нерівністю найбільш вразливих громадян.

1. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ В УКРАЇНІ

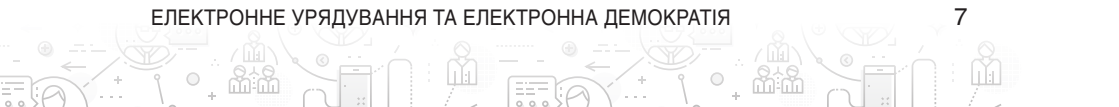
Упровадження е-урядування на місцевому та регіональному рівнях передбачає створення якісно нових форм організації діяльності місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з центральними органами влади та між собою, з громадянами та бізнесом шляхом надання доступу до публічної інформації, державних інформаційних ресурсів, електронних адміністративних послуг, залучення громадян до процесу вироблення і прийняття управлінських рішень в містах та регіонах за допомогою сучасних ІКТ.


1.1. Поняття «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон»

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) обумовив введення в широкий обіг таких понять як «розумне місто», «електронне місто», «електронний регіон». Зокрема, це пов'язано з тим, що місто виступає лакмусовим папірцем для всіх нововведень щодо розвитку електронного уряду на загальнодержавному рівні, а надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу, а також залучення їх до процесу прийняття управлінських рішень, безпосередньо знаходить своє втілення саме на місцевому рівні, через взаємодію громадян і бізнес-структур з місцевими органами влади і органами місцевого самоврядування¹.

Існують два основні підходи до розгляду впровадження електронного урядування на місцевому рівні, які окреслилися у термінах «смарт-сіті» (розумне місто) та «е-місто».

Якщо на думку одних дослідників, смарт-сіті (розумне місто) – це поняття, що безпосередньо пов'язується з автоматизацією життєдіяльності міста, навіть його роботизацією², то у розробників European Smart Cities кардинально інший підхід до розуміння сутності поняття






«розумне місто». На їхню думку, «розумне» місто – це місто, яке ефективно використовує всю доступну інформацію для кращого розуміння і контролю своїх функцій та оптимального використання наявних ресурсів, у тому числі людських ресурсів³.

Електронне місто – це форма організації життєдіяльності (функціонування) міста з використанням сучасних ІКТ, що включає в себе такі основні складові: електронну адміністрацію, електронну участь та електронні послуги⁴.

Для ефективного розвитку електронного міста необхідно забезпечити вирішення питань, пов'язаних з:

- нормативно-правовим забезпеченням розвитку електронного урядування на місцевому рівні;
- розбудовою необхідної інфраструктури електронного урядування на рівні міста;
- безпечним містом;
- ефективним функціонуванням Центрив надання адміністративних послуг, в тому числі надання е-послуг;
- створенням реєстру територіальної громади;
- налагодженням засобів спільної роботи і системи е-документообігу;
- належним функціонуванням офіційного веб-сайту (порталу) міста та його наповнення;
- підтримкою громадських ініціатив;
- е-петиціями та участю громадян у виробленні та прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні;
- інформатизацією міських галузей та розвитком галузевого е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо);
- запровадженням муніципальної картки;
- забезпеченням доступу до відкритих даних;
- відкритим та громадським бюджетом міста;
- використанням соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Під «електронним регіоном» розглядається єдина інфраструктура автоматизованої інформаційної системи міжвідомчої взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування області



з громадянами та суб'єктами господарювання на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян та суб'єктів господарювання⁵.


1.2. Розвиток електронного урядування на регіональному рівні в Україні

У 2010 році Дніпропетровською та Одеською областями успішно реалізовано пілотний проект упровадження технологій електронного урядування згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 р. № 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування», головною метою якого було відпрацювання єдиних стандартів обміну електронними документами. У подальшому формат обміну було затверджено наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20 жовтня 2011 р. № 1207 «Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади. Формат електронного повідомлення», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15 листопада 2011 р. за № 1306/20044.

Одним із головних стратегічних результатів реалізації програм та проектів інформатизації в області стало створення технічної, технологічної, організаційної та кадрової бази для запровадження пілотного інноваційного проекту з електронного урядування за світовими стандартами «Електронний регіон» для подальшого поширення на всеукраїнському рівні.

Впровадження в Дніпропетровській області програмно-апаратного комплексу електронної взаємодії центрів надання адміністративних послуг, адміністративних органів, дозвільних органів, суб'єктів господарювання та громадян «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг» є одним з ключових проектів «Електронного регіону». Розширення системи відбувається за рахунок підключення новоутворених об'єднаних територіальних громад.

З 2002 року в області розробляють та успішно впроваджують регіональні програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» (кожна триває три роки). У рамках реалізації завдань програм



створено системну IT-інфраструктуру виконавчих органів та органів місцевого самоврядування, яка забезпечує ефективне впровадження проєктів інформатизації та електронного урядування.

Основними завданнями регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 роки⁶ є нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми; розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів; упровадження технологій е-урядування в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону; підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

За результатом виконання завдань і заходів: усі райдержадміністрації та районні ради області мають бути підключеними за виділеними каналами до мультисервісної регіональної корпоративної мережі на швидкості на менш 20 мб/с; райдержадміністрації та райради підключені до регіональної системи електронного документообігу, кількість користувачів якої складає понад 700 працівників органів місцевої влади та місцевого самоврядування, а база даних склала понад один мільйон електронних образів документів. У 2017–2019 роках заплановано приєднання до регіональної системи електронного документообігу всіх сільських та селищних рад.

Наразі розроблено проєкт регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2017–2019 роки.

Успішно реалізується проєкт «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» – www.e-services.dp.gov.ua

ДНІПРОПЕТРОВСКА ОБЛАСТЬ ПРОЕКТ «ЕЛЕКТРОННИЙ РЕГІОН»



СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ:

- Ефективність управління областю
- Сприяння розвитку бізнесу та залученню інвестицій
- Доступність та прозорість послуг для громадян



ОРІЄНТОВНА ВАРТІСТЬ ПРОЕКТУ - 151 млн грн

БЮДЖЕТ	РОКИ				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЕРЖАВНИЙ*	22,0	25,0	25,0	15,0	15,0
МІСЦЕВИЙ:	15,0	18,0	10,0	5,0	5,0
Інші джерела	5,0	7,0	3,0	1,0	1,0

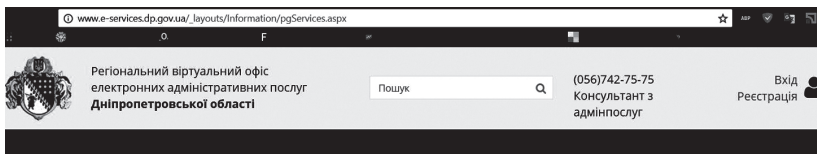
* Вказує лише на величину обсягу та комплексність запланованих включено до проекту. Усього між'урядів та обласного рівня

Операційні цілі, що відповідають
Комплексній стратегії розвитку
Дніпропетровської області
до 2015 року:

- Сучасні світові стандарти управління регіоном
- Прозора та відкритою влада
- Лідерство у наукових галузях та випереджаючі темпи зростання
- Відкритість до інвестицій, надійність у співробітництві
- Європейські стандарти освіти, медицини та соціального захисту
- Активне місцеве самоврядування
- Ліквідація інформаційної нерівності

ЕКСПЕРТИ ТА МІЖНАРОДНІ ПАРТНЕРИ

Рис. 1. Проект «Електронний регіон» Дніпропетровська область



Перелік усіх послуг (Додатково: подання документів онлайн) Всього: 271

Послуга	Тип	Центр	Категорія	Суб'єкт	Спосіб Особисто	подання Онлайн	документів Поштою	Оплата
Анулювання документу дозвільного характеру Переглянути	Адміністративна послуга	ЦЗАД м. Періотравенськ	Санітарне та епідемічне благополуччя, ветеринарна медицина	АО Управління Держпродспоживслужби в м.Періотравенську	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Безоплатно
Отримати								
Анулювання експлуатаційного дозволу оператору літальних засобів (об'єкти), які займаються виробництвом карбованих продуктів, підконтрольних Держпродспоживслужби в м.Періотравенську, та для агропродовольчих ринків Переглянути	Адміністративна послуга	ЦЗАД м. Періотравенськ	Санітарне та епідемічне благополуччя, ветеринарна медицина, Природокористування та екологія, Техногенна безпека	АО Управління Держпродспоживслужби в м.Періотравенську	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Безоплатно
Отримати								
Взяття на облік безхозяйного нерухомого майна Переглянути	Адміністративна послуга	ЦЗАД Новоносівського району	Нерухомість	АО Відділ з Державної реєстрації бізнесу та речових прав на нерухоме майно Новоносівської райдержадміністрації	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	безоплатно
Отримати								
Взяття на облік безхозяйного нерухомого майна	Адміністративна послуга	ЦЗАД Тонікавського району	Нерухомість	АО Сектор державної реєстрації земельних прав на	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Адміністративна послуга надається безоплатно

Рис. 2. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області


До бази даних віртуального офісу внесена повна інформація про послуги та дозвільні документи.

У Дніпропетровській обласній державній адміністрації також впроваджено ініціативу «Відкритий бюджет», де можна у відкритому доступі ознайомитися з усіма видатками та доходами бюджету Дніпропетровської області (з трансфертами).



Рис. 3. Видатки та доходи бюджету Дніпропетровської області

Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки⁷ спрямована на запровадження технологій електронного урядування та електронної демократії в діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Вінницької області, а також вирішення завдань переходу до орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися, поповнювати їх та обмінюватися ними, передбачає можливість для кожної людини повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяти суспільному розвитку, забезпечуючи при цьому підвищення якості життєдіяльності.



Програма визначає комплекс пріоритетних завдань з телекомунікаційного та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування області для забезпечення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави, сприяння соціально-економічному розвитку регіону шляхом упровадження сучасних та перспективних інформаційних технологій в усі сфери життєдіяльності регіону.

Основними завданнями Програми на 2016–2018 роки є:

- нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми;
- упровадження технологій е-урядування та е-демократії в місцевих органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону;
- розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів;
- підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем.

Слід відзначити, що відповідні регіональні програми розвитку електронного урядування також були розроблені і затверджені у Одеській (Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е – ОДЕЩИНА», «е – ODESA REGION»)) та Волинській областях.

Спостерігається позитивний досвід окремих регіонів України в сфері створення регіональних (міських) порталів адміністративних послуг, таких як у м. Вінниця (з 2008 року), м. Львів, м. Луцьк, м. Івано-Франківськ та Дніпропетровська область (з 2010 року), міста Київ, Харків та Одеська область (з 2011 року).

1.3. Досвід впровадження електронного урядування в містах Львів та Вінниця

Наразі майже всі ініціативи з розвитку е-урядування на місцевому рівні є переважно ініціативою місцевих рад, громадян та бізнесу, що активно шукають шляхи та способи залучення коштів на фінансування цих проєктів.

Дослідженням розвитку е-урядування на місцевому рівні в Україні займається Коаліція неурядових організацій у складі ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, ВГО «Громадянська мережа «ОПОРА» та Transparency International Україна, за підтримки Програми розвитку ООН в Україні та фінансової підтримки Європейського Союзу. Ними було здійснено моніторинг рівня впровадження та розвитку інструментів електронного урядування в 100 найбільших містах України. Протягом моніторингу експертною групою проєкту було оцінено рівень розвитку офіційних веб-сайтів та систем електронного документообігу органів місцевого самоврядування, а також організацію діяльності Центрив надання адміністративних послуг міст України.

Найбільших успіхів у сфері впровадження е-урядування досягли такі міста, як Вінниця, Славутич, Дніпро; цікавим є досвід Києва, Львова, Луцька, Харкова та ін.

Львів є одним із лідерів впровадження е-урядування на місцевому рівні. Офіційний веб-портал Львівської міської ради – www.city-adm.lviv.ua

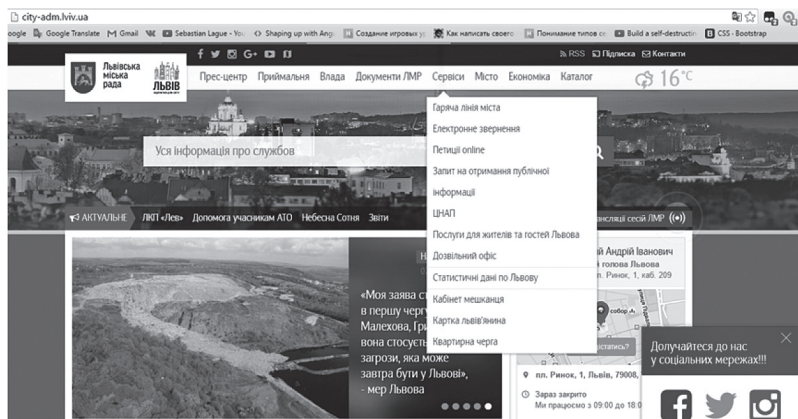



Рис. 4. Офіційний веб-портал Львівської міської ради



Перевагою Львова стала система БанкID. Сьогодні у Львові можна отримати послуги БанкID через два українські банки – «ПриватБанк» і «Ощадбанк».

Зупинимося більш детально на розгляді *Картки львів'янина* – персоналізованої електронної картки, яка дозволяє швидше і зручніше користуватися сервісами міста.

Подібні картки запроваджуються в багатьох містах України і є важливим елементом впровадження е-урядування на місцевому рівні.

Першими Картку львів'янина отримують учасники антитерористичної операції. Насамперед, Картка львів'янина містить найважливіший для учасників антитерористичної операції набір послуг. Згодом, до неї будуть додаватися нові можливості. При замовленні соціальної допомоги від міста зникне потреба надавати паспорт, ідентифікаційний номер, довідку про склад сім'ї (Ф-2), посвідчення учасника антитерористичної операції, довідку про доходи членів сім'ї (ДФС), відомості про заборгованість за комунальні послуги (окрім випадків, коли ці послуги надаються не міськими, а приватними чи державними структурами, з якими не укладено меморандуму про співпрацю).

Для спрощеного замовлення соціальних пільг, за допомогою Картки, необхідно звернутися до найближчого Центру надання адміністративних послуг м. Львова або однієї з «Єдиних приймань» Управління соціального захисту Львівської міської ради для замовлення низки послуг.

Картка надає можливість здійснити замовлення адміністративних послуг та отримати доступ до електронних сервісів на Інтернет-порталі **Особистий кабінет мешканця** (egov.city-adm.lviv.ua). На Інтернет-порталі громадянин може:

- зареєструвати електронне звернення до виконавчих органів Львівської міської ради;
- записатись на прийом до посадовця;
- створити запит довідки про несудимість (МВС);
- створити запит довідки про доходи (ДФС).

Також, на Інтернет-порталі є можливість замовити низку адміністративних послуг.

Замовити послуги чи отримати доступ до них можна на порталі egov.city-adm.lviv.ua. Для цього необхідно увійти, скориставшись

інструментом ОЩАДБАНК BANKID і ввести необхідну інформацію, яка вказана на Картці львів'янина. Якщо громадянин бажає покращити свої навички користування комп'ютером та навчитись користуватись Особистим кабінетом мешканця, можна пройти безкоштовний курс навчання комп'ютерної грамотності у Львівському міському центрі соціальних служб у межах програми «Вікно можливостей», попередньо записавшись за телефоном.

Карткою львів'янина можна користуватись як платіжною картою «Ощадбанку» (оплачувати покупки, поповнювати рахунок на мобільному телефоні, знімати гроші з банкомата тощо). Замовити Картку львів'янина можна безкоштовно, звернувшись у Центр надання адміністративних послуг. З собою необхідно мати чотири базові документи (оригінали документів):

- паспорт громадянина України (обов'язковий документ);
- ідентифікаційний персональний номер (обов'язковий документ);
- посвідчення учасника антитерористичної операції або інший документ, який підтверджує участь у АТО (обов'язковий документ);
- фотокартка 3x4 см (обов'язковий документ).

Місто Вінниця має цікавий досвід впровадження електронного урядування. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки, затверджена рішенням міської ради від 23.01.2015 року № 1989, була розроблена з метою реалізації заходів, спрямованих на впровадження інформаційних технологій та розвиток інтегрованої системи муніципального управління, покращення розуміння потреб клієнта, спрощення процедури отримання і надання послуг у різних сферах завдяки використанню технологій та інструментів електронного управління⁸.

Зокрема, протягом 2015 року впроваджено ряд нових актуальних електронних послуг та сервісів для громадян міста на офіційному сайті міської ради.

Прозорість та відкритість використання коштів бюджету міста забезпечено створенням сервісів представлення розподілу міського бюджету у зручній наочній формі у розділі «Відкритий бюджет м. Вінниця» сайту та на «Мапі коштів Вінницької громади» мапи міста.

Звернутись з ініціативою, проханням, клопотанням чи вимогою звернути увагу влади на проблемне питання громадяни можуть, ско-

роставшись сервісом електронних петицій, адресованих міській раді, на офіційному сайті Вінницької міської ради – <http://www.vmr.gov.ua/>.




Рис. 5. Офіційний сайт Вінницької міської ради

Для зручності розрахунку вінничанами розміру податку, на сайті міської ради створено новий сервіс «Калькулятор місцевого податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки». Крім цього, визначити зону розташування об'єкта оподаткування тепер можна за зональною схемою нарахування податку на мапі міста.

Дізнатись про проведення ремонтних робіт відповідними міськими службами громадяни мають можливість за допомогою нового сервісу «Календар планових робіт» на «Мабі звернень громадян міста Вінниці».

Розширено перелік послуг, які надаються в електронному вигляді через «Персональний кабінет громадянина» – наразі в режимі онлайн вінничани можуть отримати 25 адміністративних та інших послуг. Також на сайті «Прозорий офіс» міської ради громадянам надано можливість скористатись актуальними електронними сервісами надання онлайн-послуг державними органами. Це витяги



з державного земельного кадастру, електронні сервіси Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України, подання в режимі онлайн заяви на призначення субсидії.

1.4. Основні напрями розвитку електронного урядування в місті Києві

Київ є одним з лідерів серед міст України за рівнем розвитку е-урядування. Серед основних досягнень у впровадженні електронного урядування в Києві можна виділити створення Єдиного інформаційного простору територіальної громади міста Києва, що забезпечує передачу інформації та документообіг в окремих установах та у системі загалом, створення АРМ (автоматизованого робочого місця) депутата та керівника, що дозволяє оперативно приймати рішення. Для населення організована робота таких веб-порталів як Медичний портал міста Києва та офіційний портал адміністративних послуг міста.

Розвиток е-урядування в Києві розпочався з впровадження електронного документообігу в виконавчих органах влади міста та організації їх електронної взаємодії⁹.

Завданнями із забезпечення розвитку е-урядування на місцевому рівні в Києві¹⁰ є:

- забезпечення захисту прав громадян на доступ до державної інформації;
- 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 господа-

рювання в електронному вигляді з використанням Інтернету 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 і довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

Базовим документом з упровадження е-урядування в місті на сьогодні є Комплексна міська програма «Електронна столиця» на 2015–2018 роки.

Були визначені такі напрями впровадження е-урядування в Києві:

- створення міського дата-центру для обробки даних «Регіональний центр електронного урядування «Електронна столиця»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Електронний архів міста Києва»;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи прийняття рішень у сфері фінансів;
- створення інформаційно-телекомунікаційної системи «Мобільне робоче місце депутатів та керівників (АРМ керівника)»;
- створення інформаційно-аналітичної системи «Єдиний медичний простір»;
- формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок використання, зберігання та збору інформації¹¹.

Протягом 2015–2017 рр. запроваджено багато нових проектів у цій сфері. У місті працює офіційний веб-портал адміністративних

послуг Києва, що надає послуги як в режимі онлайн, так і у центрах надання адміністративних послуг, що розташовані в районних міських державних адміністраціях.

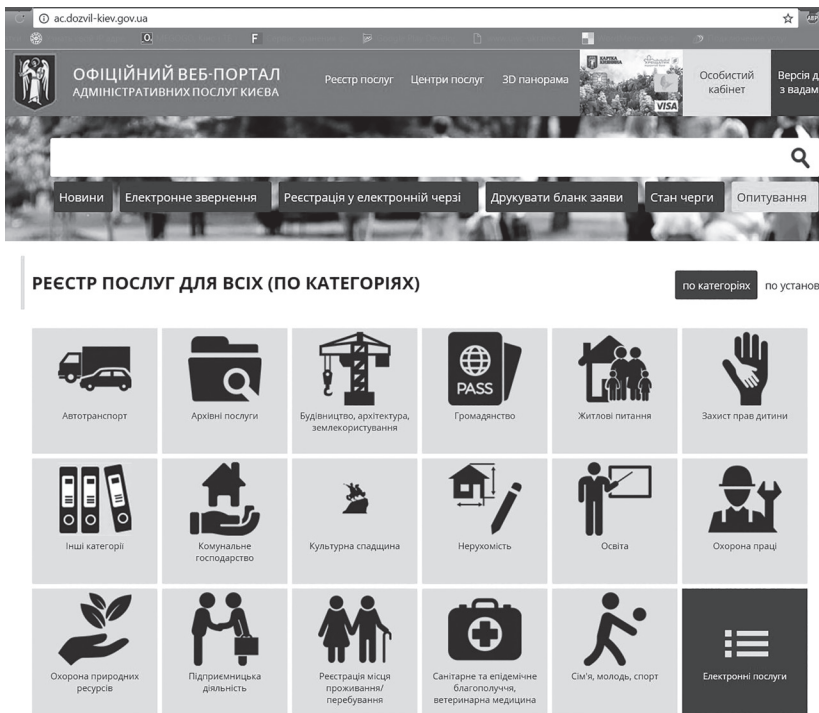


Рис. 6. Офіційний веб-портал адміністративних послуг Києва

Надання адміністративних послуг через веб-портал позитивно вплинуло на саму якість послуг, через їх спрощення.

Основними перевагами використання веб-порталів є значне заощадження коштів на утримання державних службовців, що надавали данні послуги, швидкість та зручність отримання послуги, значне спрощення процесу, прозорість виконання та надійність системи.

Також у місті вже працює медичний портал (рис. 7), де можна знайти інформацію про медичні заклади міста та перелік всіх послуг, що вони надають, можна здійснити пошук необхідних ліків у аптеках онлайн.

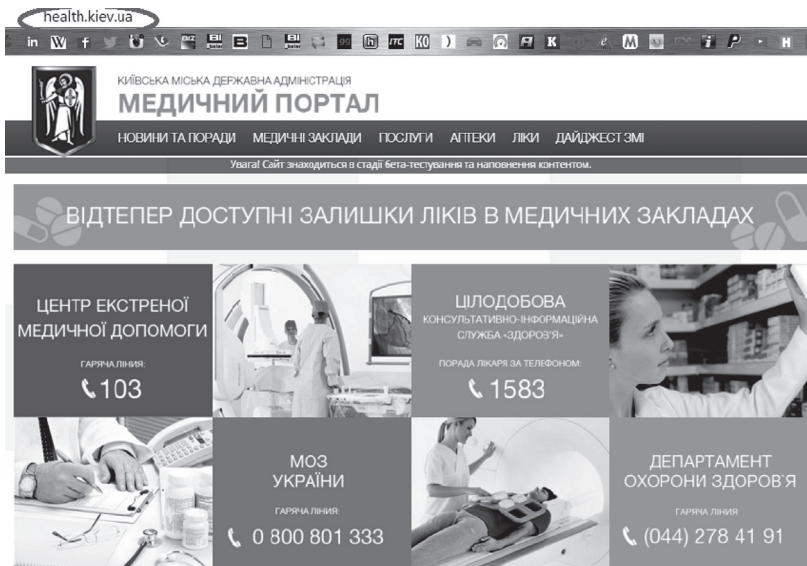


Рис. 7. Медичний портал міста Києва

Вже створено Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва, що об'єднує державні установи та реалізує електронний документообіг як внутрішній, так і зовнішній.

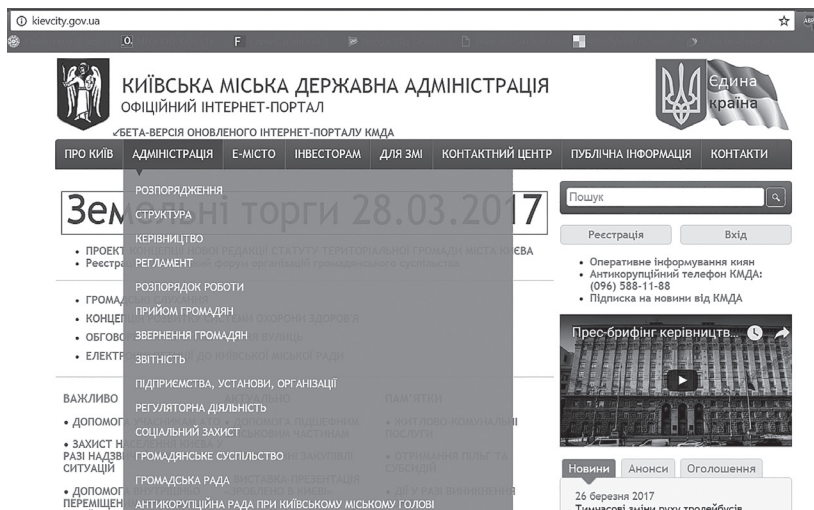


Рис. 8. Офіційний інтернет-портал КМДА

Надзвичайно успішним і важливим проектом Київської міської державної адміністрації щодо налагодження взаємодії з громадськістю є «Контактний центр міста Києва 1551».

https://1551.gov.ua

КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КБУ «Контактний центр міста Києва 1551»

ГОЛОВНА ПРО НАС ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР БАЗА ЗНАНЬ

1 Опишіть суть звернення, додайте фото та місце розташування проблеми
Залишити звернення

2 Звернення буде опрацьовано та надіслано до підрозділів КМДА відповідно до їх компетенції
Перевірити виконання

3 Номер звернення: Рік: 2017

Email: Пароль: Забули пароль? Реєстрація Увійти

АБО КАРТКА КИЯНИНА

І Правила подання звернень І Терміни обробки звернень І Докладніше про реєстрацію

Інтерактивна карта звернень Карта відновлення комунальних послуг

Шановні кияни!
З 12:00 до 13:00 триватиме онлайн-трансляція "прямої лінії" за участю директора КП "Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району міста Києва" Солодуха Андрія Миколайовича
Чекаємо на Ваші дзвінки за номером: 15-51

21.03.2017 "Прямий зв'язок з київською міськ..."

Останні звернення, що надійшли

	26 Березня 2017	Г-6894
	Незадовільна температура опалення бульвар Лесі Українки, 13	
	26 Березня 2017	І-1557
	Укладання та ремонт асфальтного покриття вулиця Набережно-Хрещатицька, 35	
	26 Березня 2017	Г-6893
	Стан зливосточних систем проїжджих частин та тротуарів вулиця Кайсарова, 2	
	26 Березня 2017	Р-3643

Рис. 9. Контактний центр міста Києва 1551

Усю необхідну інформації щодо проблем і стану їх вирішення в місті Києві можна віднайти на цьому веб-сайті.

Цей проект цікавий тим, що громадянин може не лише отримати необхідну інформацію, але самому подати інформацію про проблему і вона буде оприлюднена на веб-сайті, а також зазначено стан розв'язання цієї проблеми зі сторони відповідальних осіб.

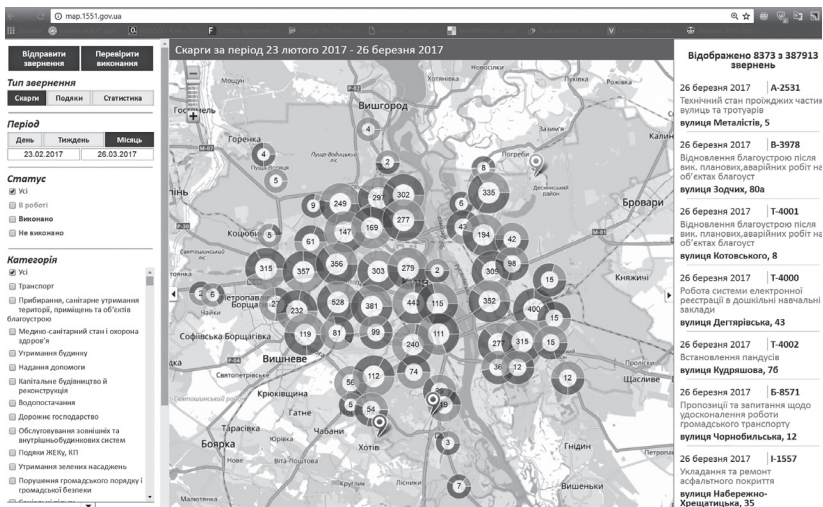


Рис. 10. Карта звернень громадян міста Києва 1551

Крім того, важливим для залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень на міському рівні є використання інструменту електронних петицій.

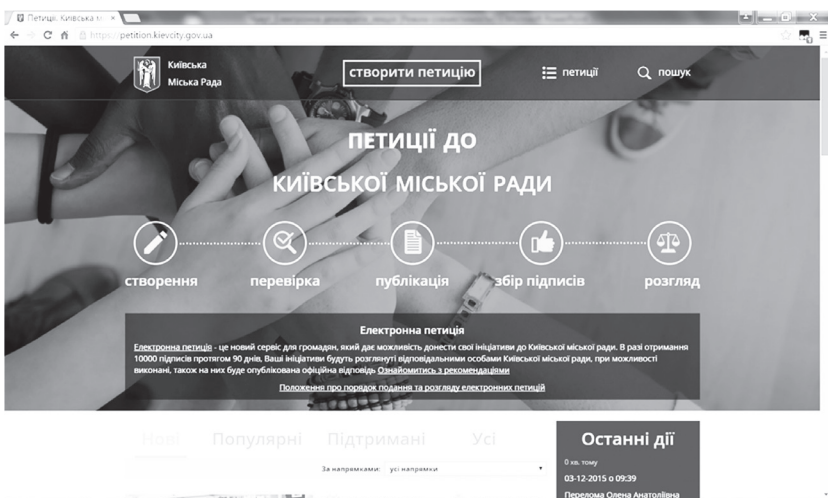


Рис. 11. Електронні петиції до Київської міської ради

Так виглядає сторінка е-петицій у дії:

The screenshot displays the website <https://petition.kievcity.gov.ua/petitions/?tp=2&cn=-1>. It features three petitions, each with a representative image, a title, a progress bar, and a list of signatures.


- Petition 1:** Image of a cityscape. Title: **За проведення збору підписів громади міста Київ щодо переведення Києво-Печерської лаври з Московського у Київський патріархат.** Published 07-12-2015, 87 days remaining. 11804 signatures collected.
- Petition 2:** Image of a park. Title: **Зробити Київ дружнім та безбар'єрним для всіх категорій громадян**. Published 11-11-2015, 61 days remaining. 8617 signatures collected, 1383 remaining.
- Petition 3:** Image of recycling bins. Title: **Автомати для збору батарейок, енергозберігаючих ламп, ртутних градусників, пластикових пляшок**. Published 09-11-2015, 59 days remaining. 7454 signatures collected, 2546 remaining.

On the right side, a list of signatures is visible, including: Шенченко Олександр Едуардович, Чайковська Ольга Вадимівна, Мухерія дмитрий михайлович, and малица оскана олегівна.

Рис. 12. Електронні петиції до Київської міської ради

Висновки

1. Тенденція останніх років щодо розвитку електронного урядування в містах України є вкрай позитивною, не зважаючи на складну економічну та політичну ситуацію.
2. Важливим для ефективного впровадження е-урядування на місцевому рівні є розробка та прийняття необхідного нормативно-правового забезпечення.
3. На регіональному та місцевому рівнях успішно запроваджуються різноманітні електронні адміністративні послуги.
4. Необхідно більш ефективно використовувати наявні кадрові та матеріальні ресурси при впровадженні електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях.



5. Важливою також є синхронізація процесів адміністративної реформи, насамперед децентралізації та деконцентрації, з розвитком електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях.

Запитання для самоконтролю

1. Як можна охарактеризувати стан розвитку електронного урядування на місцевому рівні в Україні?
2. Чи відповідає нормативно-правове забезпечення електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні сучасним вимогам?
3. Які перешкоди заважають ефективно впроваджувати електронне урядування на місцевому та регіональному рівнях?
4. Як можна отримати громадянину електронну адміністративну послугу у своєму місті?
5. Яке призначення Картки мешканця?
6. Які міста в Україні є лідерами з впровадження з електронного урядування?
7. За чиєю ініціативою відбувається розвиток електронного урядування на місцевому рівні?
8. Чи можуть самі громади успішно розвивати електронне урядування задля власних інтересів?
9. Чи може досвід впровадження електронного урядування в місті Києві бути застосованим в інших містах України?


Рекомендована література

1. European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
2. Hollis L. Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis / Leo Hollis (2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>

3. Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.dniprorada.gov.ua
4. Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області: звіт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport_3_0.pdf
5. Офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kievcity.gov.ua
6. Офіційний сайт Вінницької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/>
7. Про електронні цифрові підписи: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 29.11.2013 р. № 2174. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
8. Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 р. № 1930. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
9. Про затвердження Міської цільової програми з технічного захисту інформації в місті Києві на 2012-2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №601/6837 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
10. Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №602/6838 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
11. Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

від 28.12.2012 р. № 2368. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>

12. Про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва»: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.03.2013 р. № 304. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
13. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
14. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки у м. Вінниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTechnologies/ShowContent.aspx?ID=17>
15. Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y
16. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
17. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е - ОДЕЩИНА», «е - ODESA REGION») [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/
18. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.e-services.dp.gov.ua
19. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації / С.А. Чукут // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації: матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). –

- 
2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
20. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 92 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
21. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді; за заг. ред. І.С. Куспляк, А.О. Серенок. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.

2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Для розуміння сутності процесів, що відбуваються у сфері е-урядування на місцевому та регіональному рівнях, необхідно розглянути та проаналізувати відповідні кращі зарубіжні практики. Досвід найбільш успішних з них стане в нагоді для подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні. Згідно з даними ООН «United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development»¹², країни-лідери з впровадження електронного урядування розташувалися таким чином (табл. 1).

Розглянемо найбільш цікаві практики впровадження електронного урядування на місцевому і регіональному рівні в таких країнах-лідерах, як Австралія і Франція, Швейцарії, а також в Об'єднаних Арабських Еміратах. Досвід цих країн є цікавим для України, враховуючи їх відповідні темпи розвитку.

1.1. Австралія

В Австралії існує 3 рівні влади – місцева, штатів та федеральна. Федеральний уряд несе відповідальність за загальну систему оподаткування та економічні питання і такі питання національної ваги, як національна безпека, комунікації та добробут. А також надає послуги та збирає податки, за рахунок чого фінансує владу штатів та місцеву владу. Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за прийняття рішень з місцевих питань, до яких, зокрема, належать питання розташування дорожніх знаків і управління рухом, бібліотеки і збір сміття. Місцеві органи влади збирають податки у вигляді ставок, зборів і штрафів, оплати послуг, які вони надають, а також отримують фінансування від штату і федерального уряду.

На рівні штату громадяни частіш за все користуються такими




Таблиця 1

Країни-лідери з впровадження електронного урядування

World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels

Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29



онлайн послугами: отримання водійських прав, австралійський бізнес-портал, електронна медицина, електронне оподаткування, онлайн послуги державних перевезень, електронні вибори (формування в електронному вигляді списків виборців), замовлення документів онлайн (пенсійні посвідчення, свідоцтво про народження тощо). На місцевому рівні частіш за все громадяни користуються запитами на: онлайн послуги відпочинку, послуги з соціального забезпечення, електронне законодавство, електронні комунальні сервіси (електронне замовлення вивезення сміття, ремонту доріг, отримання дозвільних документів), онлайн платежів податків та зборів, пошук роботи.

Нещодавно в Австралії відбувся запуск окремого бета-сайту оновленого порталу електронного уряду, призначеного для зворотного зв'язку з громадянами – для збору відгуків та пропозицій про зручність нового порталу. Це показує те, що державі не байдужі думки та комфорт громадян, тобто Австралія працює над вдосконаленням е-сервісу.

Ще у 2003 р. було створено портал уряду штату Квінсланд¹³, що відповідає всім сучасним вимогам до розвитку електронного урядування на регіональному рівні. Він передбачає як активну участь громадян в цьому процесі, так і якісне надання е-послуг, які розподілені за 18 категоріями: транспорт, освіта і навчання, батьки і родина, зайнятість і робота, підтримка спільноти, уряд Квінсланду, здоров'я, навколишнє середовище, невідкладна допомога і безпека, для людей з обмеженими можливостями, ваші права, поліція і законодавство, молодь, дім і господарство, бізнес і промисловість, спорт і мистецтво, піклування про літніх людей, послуги для корінного населення Австралії (рис. 13).

На даному порталі налагоджено зворотній зв'язок з громадянами та бізнесом. Існує можливість залишати свої відгуки, побажання. Найбільш популярні запити розміщені одразу на першій сторінці (рис. 14).

Найбільш популярними серед громадян є пошук роботи, оновлення водійських прав, зміна адреси проживання, запит на Senior Card (аналог пенсійного посвідчення), пошук урядової інформації, плата за штрафи. Цей портал є класичним прикладом е-міста. Цікавим є те, що інформація на даному порталі доступна не лише англійською мовою.

У 2001 році створено сайт міста Сідней¹⁴, де можна знайти різноманітну інформацію стосовно діяльності міської влади та отримати

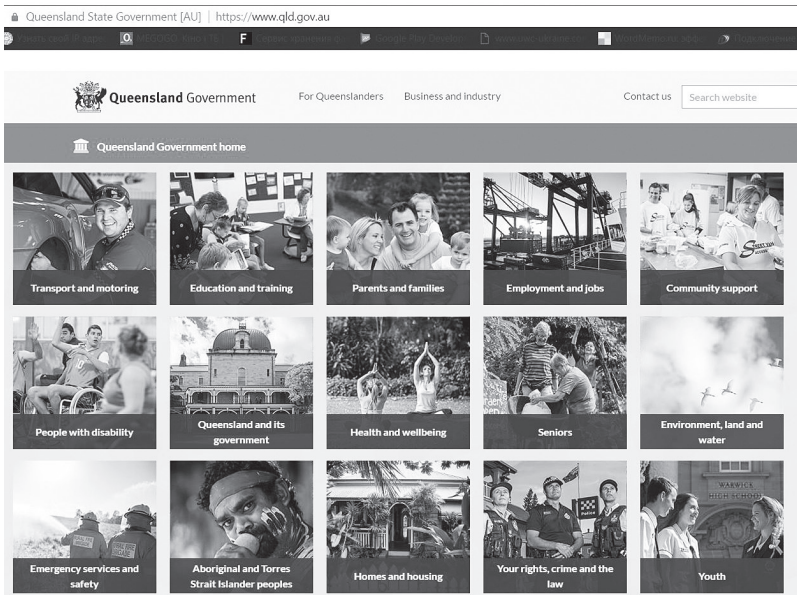


Рис. 13. Смарт-сервіс: портал уряду штату Квінсланд

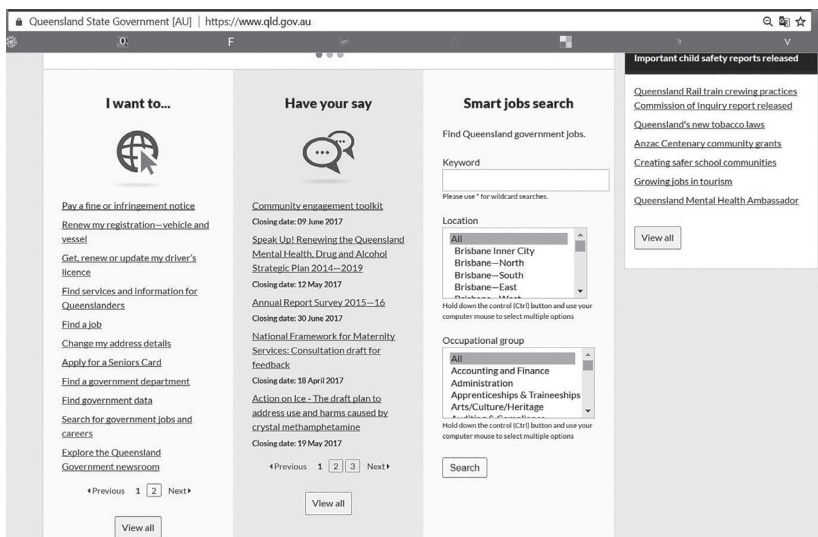


Рис. 14. Уряд Квінсланду <https://www.qld.gov.au/>

4-07

Частина 7. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

необхідні е-послуги. Для зручності користувачів, вся інформація розділена за таким категоріями: повсякденне життя, місця для відвідувань, навчання, спільнота (послуги), бізнес, розвиток, бачення майбутнього міста, міська рада Сіднея. Цікаво подається інформація для споживачів, яка розпочинається фразою «Я хочу...», у такий спосіб безпосередньо заохочуючи та мотивуючи людину користуватися цим веб-сайтом.

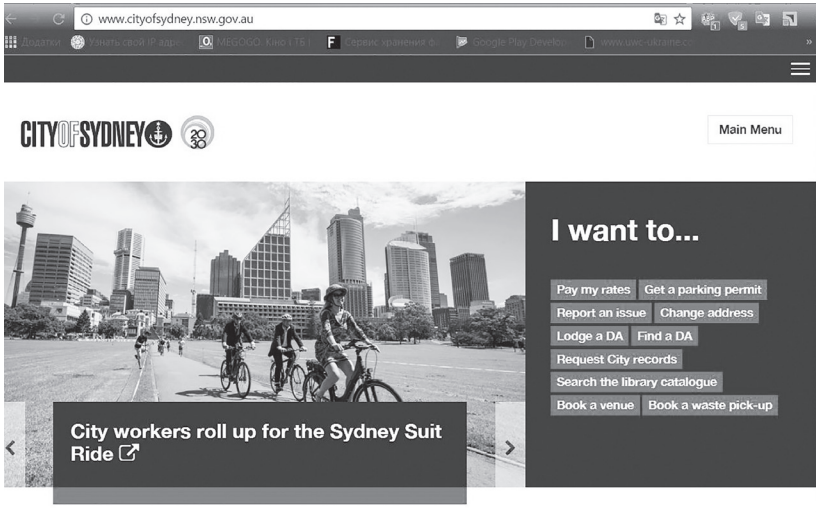


Рис. 15. Офіційний веб-сайт Сіднея

Класичним прикладом е-міста є портал міста Брісбейн, який було створено міською радою у 2005 р. – <https://www.brisbane.qld.gov.au/> (рис. 16).

Основними послугами цього порталу є онлайн оплата послуг, робота з бібліотеками міста, онлайн заповнення паперів для участі в тендерах, написання скарг до міськради, онлайн написання запитів на отримання сертифікацій, довідок міських служб тощо, зворотний зв'язок з міською радою тощо. Цікавим є те, що міська рада Брісбейну не обмежилися одним урядовим порталом. Беручи до уваги сучасні тенденції, створено акаунти в таких популярних соціальних мережах, як Twitter, Facebook, YouTube та Instagram. Це показує, що мерія Брісбейну зацікавлена в контакті з громадянами, особливо в залученні молоді. На акаунті в Instagram міська рада розміщає фото різноманітних цікавих подій, що привертає до них увагу та залучає молодь до поширення даної інформації та участі в певних подіях, проектах уряду, ініціативах тощо (рис. 17).

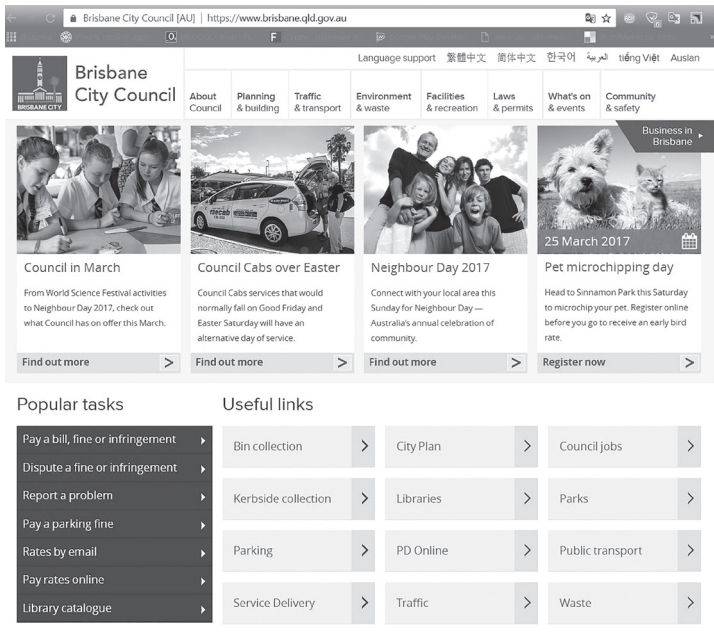


Рис. 16. Портал міста Брісбейн

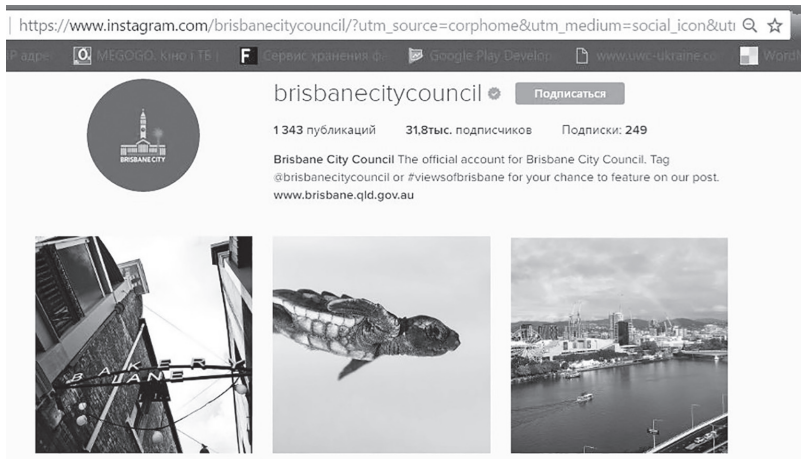


Рис. 17. Офіційний акаунт мерії міста Брісбейн

У Facebook мерія – <https://www.facebook.com/BrisbaneCityCouncil/> – має понад 77 тис. вподобань, що свідчить про значну популярність цього каналу комунікації з мешканцями Брісбейну.

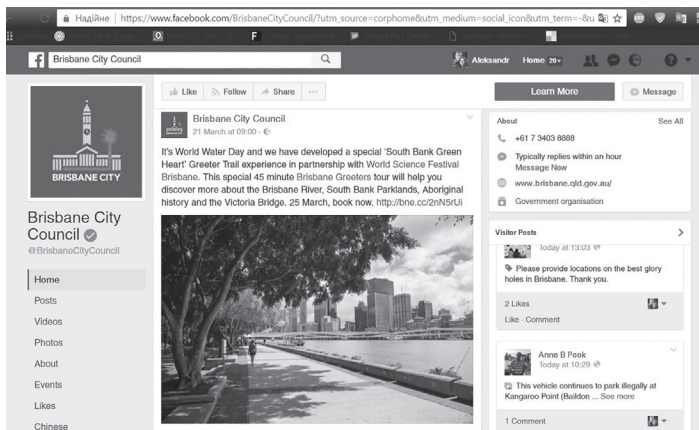


Рис. 18. Сторінка у Facebook мерії міста Брісбейн

Цікавим є досвід розвитку е-урядування у невеликих містах Австралії. Яскравим прикладом є місто Девонпорт (штат Тасманія, населення – 22 700 осіб).

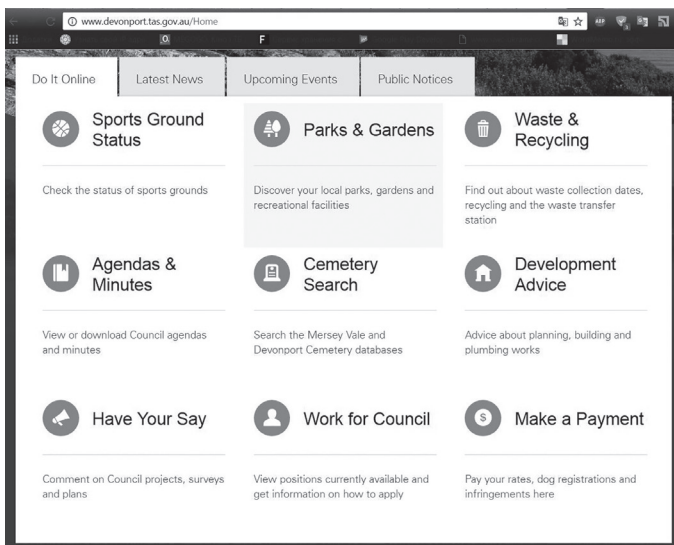



Рис. 19. Веб-сайт мерії міста Девонпорт



На веб-сайті міста Девонпорт є можливість переглянути новини міста, інформацію про різноманітні події, замовити послуги, написати відгук. Запити розділені на такі категорії: оплати, робота в уряді (інформація про наявні вакансії), сміття та переробка, поради в розвитку (будівництво і т.д.), спорт, парки та сади, урядові програми. Окремою категорією виведений пошук та замовлення місця на кладовищі¹⁵.

Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером в сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Усі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні. Не зважаючи на велику територію, можна стверджувати, що Австралія є гарним прикладом реалізації е-міст та штатів.

2.2. Франція

У Франції створена система локальних державних послуг ServicePublic Local, яка забезпечує можливість використання на рівні систем регіональних і місцевих органів влади інформації з офіційного урядового порталу Service-Public.fr.

www.service-public.fr – офіційний урядовий портал, створений у 2001 році, відновлений в 2009 й вдосконалений в 2015 році. Цей портал знаходиться у підпорядкуванні Управління нормативно-правової та адміністративної інформації (Dila). Портал містить посилання на 11 тис. адміністративних послуг (рис. 20).

Service-public.fr має 10 основних рубрик:

1. Документи – громадянство: цивільного стану, паспорт, вибори, посвідчення особи;
2. Родина: допомога багатодітним сім'ям, народження, шлюб, дитячий садок, шкільне навчання;
3. Соціальне здоров'я: медичні картки, безробіття, літні люди, люди з обмеженими можливостями.
4. Робота: працевлаштування, вихід на пенсію, випробувальний термін, відставка, контракт, конкурс;



Рис. 20. Офіційний урядовий портал Service-Public.fr

5. Житло та домогосподарство: вид на проживання, житлова допомога, дозвіл на будівництво, соціальне житло, оренда;
6. Транспортна мережа: водійські права, технічний контроль, правопорушення на транспорті;
7. Гроші: іпотека, податки, страхування, борги, споживання;
8. Юстиція: відомості про судимість, юридична допомога, скарга;
9. Іноземці: вид на проживання, збір всієї родини, доказ проживання;
10. Розваги: туризм, полювання, рибальство, домашні тварини.

Популярні Інтернет-послуги: інтернет-зміна адреси та свідоцтво про народження.

Портал надає доступ до персоналізованої версії: «mon.service-public.fr» (створений на початку 2009 року) – «мій власний публічний сервіс», що дозволяє громадянину здійснити адміністративні дії онлайн, використовуючи свій власний пароль.



Service-Public.fr
Le site officiel de l'administration française

Рис. 21. Портал «Мій власний публічний сервіс»

Портал, відповідно до потреб зареєстрованого користувача надає таку інформацію та послуги:

- Новини: короткі щоденники, документи, «Звернення уваги на:» нових регламентаціях, нових службах, запропонованих адміністрацією, найближчих термінах виконання певних нововведень.
- «Дізнатися про права і про обов'язки»: 25 тематичних документів або профілей, які спрямовують до корисного змісту (керівництво та практичні картки, актуальна інформація в ЗМІ, веб-сайтах або рубрики місць, довідкові тексти). Інформація щодо необхідних дій для створення підприємства, щодо регламентації роботи, щодо державних контрактів та податкової системи.
- «Виконувати дії онлайн»: необхідні бланки і модулі розрахунку;
- «Найближчі контакти»: тематичні записники дозволяють ідентифікувати громадського співрозмовника щодо обговорення певної процедури або інформувати про проект. Вказуючи район, споживач може отримати точні координати найближчих служб (координати, розклад, веб-сайт і електронну пошту);
- «Доступ до важливої документації»: колективні договори, нормативні тексти, ключові цифри, допомога

підприємствам, ділова своєчасність, дати головних комерційних демонстрацій тощо.

<http://annuaire.service-public.fr> – отримання доступу до місцевих послуг (адреси громадської приймальні, поштові адреси, години роботи, телефони й номери факсів, веб-сайти) – натиснувши на мапі Франції чи за допомогою пошукової форми.



Рис. 22. Доступ до місцевих послуг – annuaire.service-public.fr

На сайті vosdroits.service-public.fr надається інформація та форми для оформлення посвідчення особи або електронного паспорта. Паспортні додатки обробляються місцевою владою або місцевими відділеннями центрального уряду (префектура / Sous Préfecture). Статус запиту на отримання посвідчення особи або електронного паспорта можна простежити на цьому сайті.

Головним порталом **Парижа** є <http://www.paris.fr/>. На цьому порталі знаходяться у вільному доступі всі е-послуги для громадян. Загальноміський веб-портал столиці Франції поєднує можливості сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та потреб членів територіальної громади через організацію системного багаторівневого об'єднання різних ресурсів та сервісів, що надаються органами влади та забезпечує максимальні можливості доступу громадян до інформації та послуг через Інтернет, що створюється працівниками виконавчих органів у процесі роботи автоматизованих систем веб-порталу (календар подій, пені політичні рішення та багато інших) і дає можливість налаштувати електронний зворотний зв'язок з громадянами.

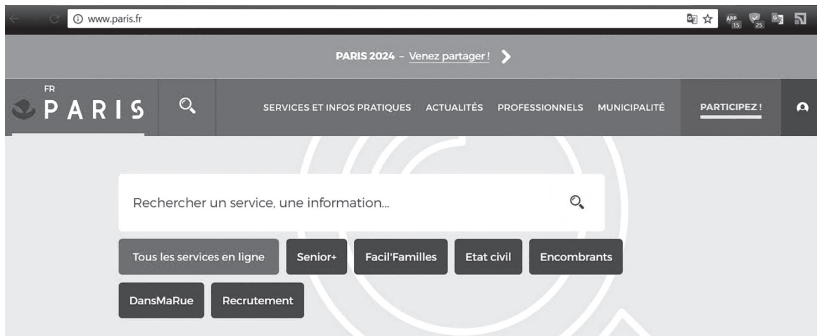


Рис. 23. Портал міста Парижа

На порталі є можливість отримати такі е-послуги для громадян:

- Онлайн заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Подання заявки на соціальне житло, оновлення заявки чи зміна;
- Отримання інформації про Раду Парижа, дебати та дискусії;
- Отримання фінансової підтримки та пільг: у галузі освіти, медицини, сім'ям у випадку раптової втрати доходів, для підтримки сімей в їх витратах електроенергії та / або газу, пенсіонерам тощо;
- Надання інформації про розміщення точок доступу до Wi-fi по всьому місту;
- Оплата рахунків онлайн;
- Отримання карток на житлову парковку;
- Відправлення запиту на видалення графіті;
- Інформація про стажування в Мерії;
- Інформація про дитячі садки та навчальні заклади міста;
- Перелік корисних номерів для громадян;
- Надання інформації про культурні заходи, що проходять в місті;
- Доступ до онлайн бібліотек тощо.

Цікавим є портал міста **Марселя** – <http://www.marseille.fr/>



Рис. 24. Портал міста Марселя

Заслугує на увагу Портал електронних послуг (<https://www.marseilleservices.fr/>), які надаються громадянам міста.



Рис. 25. Портал електронних послуг міста Марселя

До основних е-послуг, які доступні в Марселі, належать:

- Спортивно-оздоровчий каталог послуг для громадян;
- Соціальна книга онлайн;
- Оформлення та запис дітей до дитячих садочків чи навчальних закладів;
- Запис для оформлення біометричного паспорта;
- Заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Повідомлення про зміну адреси проживання;
- Пошук роботи;
- Реєстрація у виборчих списках;
- Отримання дозволу на будівництво.

Також є посилання на www.marseille.fr/siteculture/jsp/site/Portal.jsp – культурний портал: проведення виставок, відвідування музеїв, культурних центрів, придбання квитків тощо.

Заслуговує на увагу також портал міста Ліон – <http://www.mon.lyon.fr/>.



Рис. 26. Портал міста Ліона

З метою полегшення життя громадянам, мерія Ліона перенео сла деякі муніципальні дії в онлайн. Цей веб-простір надає змогу користуватися е-послугами 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Серед основних е-послуг в Ліоні, варто зазначити такі:

- Можливість створення свого власного особового рахунку та користування ним в будь-який зручний час;
- Подання заявки онлайн;
- Запит певної інформації;
- Можливість робити пропозиції місцевому уряду щодо корегування певних дій з їхнього боку;
- Сигналізувати про проблему;
- Можливість створювати загальний адміністративний документ;
- Подання заяви про втрачений предмет;
- Подання прохання очистити стіни на будівлі від графіті.

Цей список постійно збагачується новими можливостями онлайн або інтегруванням дій онлайн, вже запропонованих урядом Ліону.

Також діє ще один веб-портал Ліону <http://www.lyon.fr/>

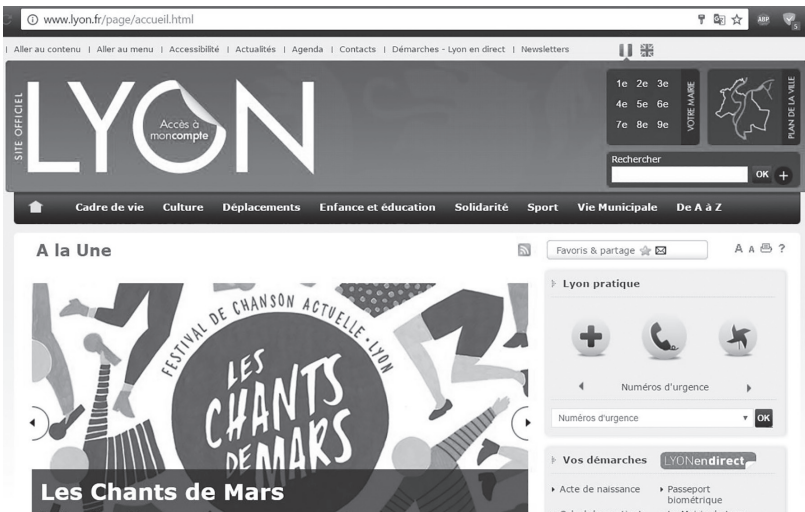


Рис. 27. Веб-портал міста Ліона

Тут можна знайти такі послуги, як:


- Спортивно-оздоровчий каталог послуг для громадян;
- Соціальна книга онлайн;
- Оформлення та запис дітей до дитячих садочків чи навчальних закладів;
- Запис для оформлення біометричного паспорта;
- Заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть;
- Повідомлення про зміну адреси проживання;
- Пошук роботи;
- Реєстрація у виборчих списках;
- Отримання дозволу на будівництво.

Така організація впровадження електронного урядування на місцевому рівні створює продуктивні умови для підвищення якості надання адміністративних та інших послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими бюджетними установами, їх посадовими чи службовими особами, а також іншими суб'єктами міста, які згідно із законом уповноважені здійснювати владні (виконавчі та розпорядчі) функції. Це, у свою чергу, робить життя мешканців міста більш зручним та простим, заощаджує час.

2.3. Швейцарія

Швейцарія за державним устроєм є конфедерацією і на її прикладі ми бачимо розвинуту форму децентралізації публічного управління. Швейцарія складається з кантонів, які, у свою чергу, формуються з громад. Кожна з адміністративних одиниць формує власний бюджет і розпоряджається ним.

У січні 2007 року Федеральна рада (Сім членів Виконавчої ради, та глава держави) представили національну стратегію електронного урядування¹⁶. Ця національна стратегія є частиною «Стратегії Ради Федерації з інформаційного суспільства в Швейцарії». Вона була розроблена в тісній корпорації з кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ. Це створює основу для співробітництва Конфедерації, кантонів і муніципалітетів з досягнення спільних цілей у цій сфері.



Стратегія спрямована на те, щоб бізнес і населення могли здійснювати взаємодію з владою в електронному форматі. Влада, у свою чергу, модернізує свої власні бізнес-процеси. Фінансування проектів не завжди є пропорційним, а, скоріш, базується на тому, хто отримує більшу частину прибутку від реалізації проекту. Це, як правило, складне змішане вливання активів між федеральним бюджетом і бюджетом кантонів. З 2012 року кантони і уряд виділяють 1200000 CHF в рік – ці кошти можуть бути використані для імплементації максимум восьми проектів, які є найбільш актуальними¹⁷.

Для досягнення поставлених цілей необхідно забезпечити:

- електронну взаємодію бізнесу з урядом G2B (уряд–бізнесу);
- електронну міжвідомчу взаємодію G2G (уряд–уряду);
- надання електронних послуг громадян G2C (уряд–споживачам).


Розставлені ці три цілі в порядку їх важливості, тобто перша ціль є найбільш важливою, а третя – найменш. З такою розстановкою пріоритетів, домінуючим елементом стратегії виступає бізнес-спільнота, а не «громадянин». Це засновано на припущенні, що основні проблеми полягають не у відносинах з громадянами, а з бізнесом.

Кантони і муніципалітети – особливо найдрібніші – вже фізично близько до громадян і, отже, немає нагальної необхідності продукувати направлені на населення проекти. Уряд сподівається, що проведення адміністративних процедур виключно в електронному вигляді є мінімізацією бюрократизму для бізнесу, для фізичних осіб, і призводить до зниження витрат для всіх сторін.

У сучасному конкурентному світі бізнесу, робити бізнес з легкістю є важливим фактором для досягнення успіху. Однак, Швейцарія, в деяких областях (наприклад, в отриманні дозволу на будівництво), посідала лише середні позиції через складні бюрократичні процедури. Саме тому швейцарський електронний уряд спрямований на вдосконалення цих опцій: «для населення і для бізнес-спільноти, будуть доступні більш якісні послуги, менш складні операції, не залежно від часу або місця, а також прозорість і краще розуміння механізмів діяльності адміністрації»¹⁸.

Стратегія передбачає досягнення усіх цілей на основі семи основних принципів:

Орієнтація на послуги та процеси: Це головна мета, щоб запро-



понувати спільні рішення, а не погано скоординовані та ізольовані рішення електронного уряду. Тому уряд визначає загальне розуміння процесів та послуг, щоб всі могли працювати на досягнення спільних цілей. У подальшому, стандартизоване управління електронними даними і документами (від створення до архівації) має вирішальне значення.

Зосередження і пріоритети: Реалізація фокусується на невеликій кількості пріоритетів, які засновані на потребах цільової групи, а не технічних можливостей. Для того щоб дізнатися потреби швейцарського населення, уряд щорічно буде займатись дослідженням рівня задоволення громадян, а побажання будуть передаватись в уряд.

Прозорість і зобов'язання: Подібно до першого пункту, стратегія визначає чітку відповідальність і прозорі процеси прийняття рішень.

Інновації завдяки федералізму: Повний потенціал інновацій має бути досягнуто, це дозволяє кантонам і муніципалітетам привносити свої ідеї.

Економія грошей і часу за рахунок багаторазового використання і відкритих стандартів: Використання інвестицій буде оптимізована за рахунок принципу «зробити раз, проте використовувати багато разів».

Доступ для всіх: Це важливо і необхідно, щоб кожна людина мала безперешкодний доступ до послуг. Це включає в себе літніх людей та осіб з фізичними вадами.

Підтримка осіб, які приймають рішення: Специфічні втілення дозволять творцям політичних і оперативних рішень виконувати свої завдання та обов'язки.

Ключовим інструментом для реалізації стратегії є каталог пріоритетних проектів¹⁹. Цей періодично оновлюваний інструмент для реалізації містить заходи, які повинні бути реалізовані на скоординованій основі в рамках стратегії електронного уряду. У таблиці наведені проекти, які знаходяться в процесі реалізації. Перша колонка містить короткий опис проекту, а в другій зазначено, в якій сфері даний проект буде застосовуватись. Зокрема, станом на листопад 2015 року з 59 пріоритетних проектів, 27 були вже впроваджені.

Таблиця 2

Діючі швейцарські проекти електронного уряду

Проект	Сектор
Обмін \ Передача даних заробітної плати з облікових систем підприємств у відповідні органи і страхові компанії (наприклад, номер соціального страхування або податкового адміністрування)	A2B
Прогрес державних тендерів (включаючи подання, оцінка тощо)	A2B
Заяви на дозвіл побудови	A2C і A2B
Замовлення та отримання сертифікованих реєстрів, витяги з реєстрації актів цивільного стану, копії важливих державних документів і процесуальних рішень	A2C і A2B
Зміна адреси, записи про відправлення і доставку (зважаючи на дослідження потреб громадськості – це найбільш затребуваний електронний сервіс)	A2B і A2C
Електронне голосування (Спочатку тільки для громадян Швейцарії, що живуть за кордоном)	A2C
Простий і мережевий доступ до базових гео-даних, гео-сервісів та інтерактивних картографічних додатків через національний Швейцарський гео-портал	A2C і A2B
Доступ до даних Швейцарських спостережень за навколишнім середовищем	A2C і A2B
Зміна даних про соціальний статус (одруження\розлучення)	A2C
Електронна база даних по нерухомості	A2A і A2B
Швейцарська електронна поліція (Сервіс, в який можна подати заяву про злочин)	A2C і A2B
ПДВ портал	A2B
Декларація про прибуток, а також сплату податків	A2C і A2B
Дедлайн сплати податків (також можна заповнити прохання про відстрочку сплати податків)	A2C і A2B
Сервіси по установах з питань засобів пересування з двигуном (реєстрація засобу пересування, запит на оформлення нових водійських прав тощо)	A2C і A2B
Застосування і сплата дозволів на паркування	A2C і A2B
Знайдене \ загублене	A2C
Авторизація за робочими потребами (запити\дозволи на робочі потреби, так як: робочі години чи скорочений час роботи)	A2B

Одним із таких реалізованих проєктів у сфері надання електронних послуг є створення порталу доступу до електронних публічних послуг – «A service of the Confederation, cantons and communes» – <https://www.ch.ch> (відповідальний орган – Відділ Електронного урядування Федеральної канцелярії). Портал було введено в дію 24 жовтня 2011 р.

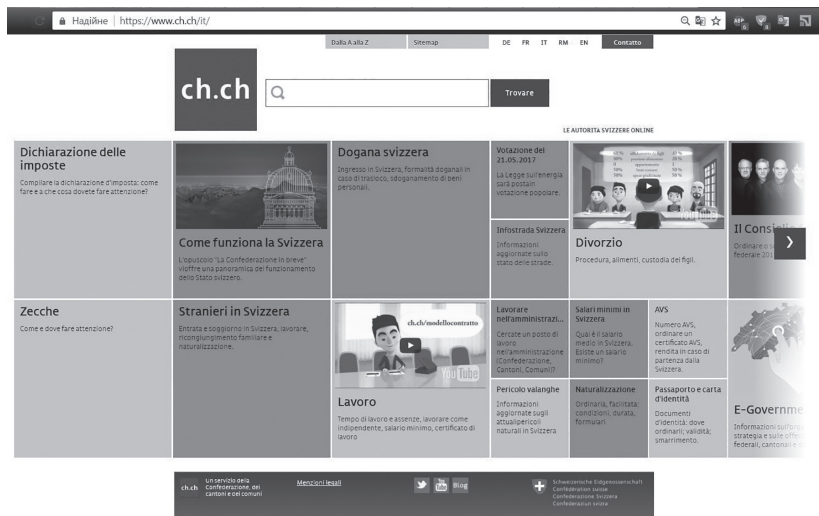


Рис. 28. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії

Наступним важливим кроком стала розробка сервісу для електронних форм (відповідальний орган – Державний секретаріат економічних відносин (SECO) – введено в дію 20 червня 2011 р. Цей сервіс надається для Конфедерації, кантонів і муніципалітетів і користується популярністю.

2.4. Об'єднані Арабські Емірати

Об'єднані Арабські Емірати – держава з федеративним устроєм, яка складається із семи еміратів, найбільші з яких Абу-Дабі і Дубай. Незалежність від англійського протекторату країна отримала 1971 року, коли були виведені з її території англійські війська. З того часу вона почала надзвичайно стрімко розвиватися, переважно завдяки покладам нафти.

ОАЕ очолюється президентом Об'єднаних Арабських Еміратів, яким є емір найбільшого емірату Абу-Дабі. Столицею Об'єднаних Арабських Еміратів також є столиця емірату Абу-Дабі місто Абу-Дабі. Кожен емірат має право розпоряджатися на свій розсуд ресурсами, що знаходяться під їх юрисдикцією і на їх території. Залежно від того, де зосереджено найбільше запасів вуглеводнів, той емірат і має більше впливу на політичний устрій країни в цілому. Так, емір Дубай є главою уряду ОАЕ.

Однак, не лише нафта сприяє розвитку ОАЕ – насамперед країна завдячує своїми темпами розвитку сучасним ІКТ, які застосовує в багатьох сферах суспільного життя, особливо при вирішенні проблемних питань, зокрема під час взаємодії громадян з урядовими структурами та муніципалітетами.

Портал уряду Дубай забезпечує інноваційний канал комунікації між державою та громадськістю. Він пропонує різноманітні державні електронні послуги (eServices), орієнтовані на фізичних осіб, підприємців і гостей. Портал містить інформацію про всі державні відомства Дубай і їх контактні дані. Портал є віртуальним шлюзом для державних відомств та їх електронних послуг для громадськості та бізнесу. Ці послуги надаються департаментом комунікацій та перспективного розвитку. Щодо громадського контролю, то в цьому місті працює Муніципалітет Дубай, який є муніципальним органом під юрисдикцією міських служб та в еміраті Дубай. Він підпорядковується уряду Дубай. Був створений в 1954 році тодішнім принцом Дубай Рашидом бін Саїд Аль Мактумом.

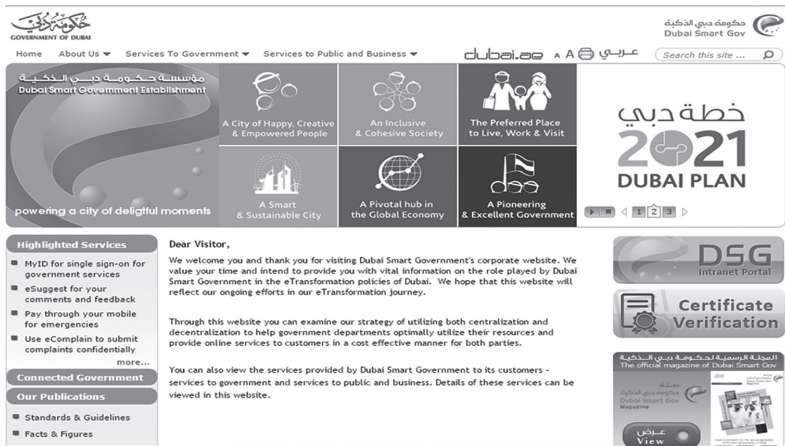


Рис. 29. Портал уряду Дубай

У 2001 році мерія приступила до реалізації проекту електронного уряду, щоб надати 40 послуг свого міста через інтернет, а саме через їхній офіційний сайт. Нещодавно уряд Дубай запустив онлайн-опитування задоволеності клієнтів для оцінки використання електронного місцевого самоврядування. Опитування орієнтується виключно на громадян та жителів Дубай і призначене для всіх вікових груп і різного рівня доходу. Перша частина анкети запитує клієнта з приводу доступу до Інтернету і визначає думку з приводу вартості та якості, якщо клієнт має доступ до інтернету. Друга частина розділяє використання Інтернету для бізнесу, для оцінки популярності соціальних мереж, онлайн-банкінг, онлайн квитки і подорожі, освітні онлайн-курси, онлайн пошук роботи і використання інтернету для урядових служб. У заключній частині опитування визначається які послуги е-уряду є найбільш популярними і причини використання або не використання доступних послуг. Існує також розділ, де клієнти можуть писати свої думки та відгуки.

Опитування можна пройти на сайті, який носить назву Dubai Smart Gov20 і може проводитися англійською або арабською мовами.



Рис. 30. Dubai Smart Gov

Щодо електронної ініціативи, то Дубай має власну програму, яка носить назву Dubai Egovernment Initiative. Місією цієї програми є досягнення віртуального урядування шляхом надання високоякісних, орієнтованих на клієнта електронних послуг для фізичних осіб, підприємств і урядових відомств та просування електронних послуг. Стратегічні цілі і завдання:

- збільшення числа користувачів електронних послуг.
- запропонувати найкращу якість обслуговування клієнтів.
- заохочувати зворотний зв'язок і пропозиції щодо покращення послуг.
- спростити процес, в якому люди та підприємства мають справу з урядом.

Дубай має власний портал е-скарж, який забезпечує справжній форум для клієнтів, щоб висловлювати свою думку і подавати свої зауваження з метою покращення обслуговування та розширення практик. Скарги від клієнтів розглядаються як необхідність для

спрощення процедур, для розробки і підвищення продуктивності. Таким чином, уряд зацікавлений, щоб відкрити канали зв'язку зі своїми клієнтами і виявляти їх потреби, беручи до уваги культурну різноманітність цих клієнтів.

Уряд Абу-Дабі має намір стати одним з п'яти кращих е-урядів у світі.

Він прагне досягнення своїх амбіцій за рахунок підвищення рівня задоволеності серед населення, яке складає 1,6 млн осіб. Саме тому у 2005 році Виконавча Рада уряду Абу-Дабі створила Центр систем та інформації Абу-Дабі (ADSIC) для того, щоб впровадити електронне урядування. Відповідно до цієї мети у 2009 ADSIC ініціювала програму Управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer Relationship Management – CRM), яка спрямована на спільну та аналітичну роботу з клієнтами через 60 державних організацій.

Перші два релізи платформи розпочали працювати в липні та жовтні 2010 року. У майбутньому буде додано більше каналів для забезпечення максимальної зручності і включення всіх типів клієнтів в Абу-Дабі. Загальнодержавну CRM платформу, яка обробляє 7000-8000 звернень на місяць, наразі використовують 60 державних установа і клієнти можуть звертатися до контакт-центрів 24 години на добу, сім днів на тиждень. Вона є першою державною системою для розміщення в ЦОД (центр обробки даних) і використовує загальну державну мережу, яка називається АДНЕТ (ADNET). Ця платформа:

- сприяє співпраці 60 урядових департаментів;
- дозволяє уряду звертатися до громадян через кампанії або сервіси доставки (постачання) на основі демографічних профілів населення;
- дозволяє жителям Абу-Дабі мати зворотний зв'язок, повідомляти про інциденти та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами, такі як портал Абу-Дабі, Контакт-центр Уряду Абу-Дабі та ін.;
- надає мешканцю міста адміністративні послуги з стандартизації та інтеграції взаємодії з клієнтами на всіх каналах, включаючи веб-сайти, телефони, СМС тощо.

Уряд Абу-Дабі має свій власний Інтернет-портал, який носить назву Abu Dhabi eGovernment Gateway²¹.

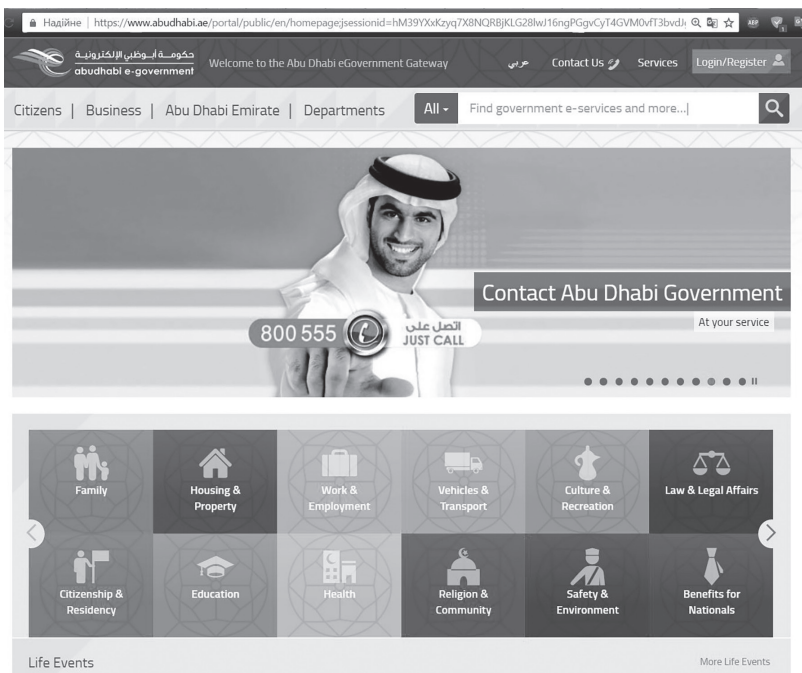


Рис. 31. Інтернет-портал Abu Dhabi eGovernment Gateway

Досвід упровадження е-урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах є надзвичайно цікавим для України. Особливо щодо надання електронних послуг населенню, зокрема найбільш вразливим його верствам. Однак, слід відзначити, що свобода слова в країні обмежена. У засобах масової інформації заборонено освітлення подробиць і фактів з приватного життя шейхів, як і інших досить заможних громадян. Що характерно, в ОАЕ також накладено заборону на вихід у соціальні мережі, оскільки Комітет з нагляду за телекомунікаціями вважає їх джерелом шкідливої інформації для громадян.

Висновки

1. На місцевому та регіональному рівнях частіш за все громадяни користуються запитами на: послуги з соціального забезпечення, електронне законодавство, електронні комунальні сервіси (електро-

не замовлення вивезення сміття, ремонту доріг, отримання дозвільних документів), онлайн платежів податків та зборів, пошук роботи.

2. Основним показником ефективності е-уряду є задоволеність громадян е-сервісами. Безумовно, будучи лідером у сфері е-урядування, в Австралії є значна кількість е-послуг, що знаходяться на 4 фазі зрілості. Всі послуги структуровані за життєвими епізодами, адже як показує міжнародна практика, така структуризація є найбільш зручною в користуванні.

3. У Швейцарії надзвичайно добре побудована взаємодія на рівні громад з громадянами, тому пріоритетним при впровадженні електронного урядування стало забезпечення сприятливих умов для бізнесу та надання якісних послуг громадянам і бізнесу.

4. В ОАЕ надзвичайно потужними темпами відбувається впровадження електронного урядування в еміратах, особливо в Дубаї та Абу-Дабі, увага, насамперед, приділяється якісним послугам та забезпеченню зворотнього зв'язку з громадянами.

5. Один із найважливіших кроків для впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях – розробка сервісу електронних форм для замовлення і отримання різноманітних послуг.

6. Для ефективного розвитку електронного урядування необхідно забезпечити та підтримувати зворотний зв'язок з громадянами, який передбачає можливість повідомляти про проблеми та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами.

Запитання для самоконтролю

1. Які основні сучасні тенденції розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях в зарубіжних країнах?
2. Чим відрізняється місцевий та регіональний досвід впровадження електронного урядування в Австралії, Франції, Швейцарії та Об'єднаних Арабських Еміратах?
3. Які спільні риси простежуються у розглянутих країнах щодо впровадження електронного урядування в містах?

4. Які послуги найбільш популярні серед місцевих мешканців?
5. Які з найбільш доступних і популярних послуг в цих країнах мають безпосереднє відношення до розвитку електронної демократії?
6. Чи відокремлене надання електронних послуг на загальнодержавному і муніципальному рівнях у Франції?
7. Чим цікавий і корисний досвід Австралії для України?
8. Які проекти щодо розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях визначені пріоритетними у Швейцарії?
9. Вирішенню яких проблем приділяється увага в Об'єднаних Арабських Еміратах при впровадженні електронного урядування?
10. Досвід яких країн може бути найбільш успішно застосований в умовах України? Чим це пояснюється?
11. Які нові підходи використовують країни для зацікавлення громадян та заохочення їх участі у прийнятті управлінських рішень на місцевому та регіональному рівнях?

Рекомендована література


1. Abu Dhabi eGovernment Gateway [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.abudhabi.ae/portal/public/en/>
2. Dubai Smart Gov [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.deg.gov.ae>
3. eGovernment Strategy Switzerland [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.egovernment.ch/en/umsetzung/e-government-strategie>
4. The Official Website of Sydney [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>
5. United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
6. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електро-

ного урядування /За заг. ред. Чукут С.А., Загвойської О.В. // Зб. матеріалів наук.-практ. конф. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України – К.: Майкрософт, 2008. – 136 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160

7. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В. Загвойської. – К.: НАДУ., 2011. – 172 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
8. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 144 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
9. Мій власний публічний сервіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.service-public.fr>
10. Мерія Девонпорта. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
11. Портал міста Ліона [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lyon.fr/>
12. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ch.ch>
13. Портал міста Марселя [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marseille.fr/>
14. Портал міста Парижа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.paris.fr/>
15. Портал уряду штату Квінсланд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.qld.gov.au/>
16. Урядовий портал Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.service-public.fr>
17. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89–93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
18. Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних

послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – №. 4 [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962>

19. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 грудня 2015 р.). – 2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
20. Чукут С.А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // Публічне управління та адміністрування: збірник наукових праць. – №1. – 2015. – С. 159–162 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
21. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // В.М. Глушков – піонер кібернетики, присвячені 50-річчю проекту ОГАС: матер. Всеукраїнської наук.-практ. конф. (11 груд. 2014 р., м. Київ) – К.: НТУУ «КПІ». – С. 130–132 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
22. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні // «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи: матеріали VII міжнародної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених» (Київ, 2013 р.) – К.: НТУУ «КПІ», 2013. – 176 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
23. Чукут С.А. Практичне використання електронного уряду та урядування / Чукут С.А., Джига Т.В. // Прикладні наукові розробки для використання в діяльності працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування. – К.: НАДУ, 2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160

- 
24. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №8. – С. 92–95 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktru.kpi.ua/?page_id=4160

Оформіть отримані результати у вигляді порівняльної таблиці.

Зазначте проблеми, які гальмують процес розвитку електронного урядування у цих регіонах. Запропонуйте свої варіанти їх розв'язання.

Практичне заняття 2. Порівняння досвіду впровадження е-урядування в містах України

Метою практичного заняття є набуття умінь визначати напрями розвитку е-урядування на місцевому рівні; розробляти конкретні заходи щодо впровадження е-урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому рівні; розробляти та реалізовувати заходи щодо впровадження кращих практик е-урядування в діяльність місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Завдання

Проаналізуйте досвід упровадження електронного урядування у Києві, Львові та Вашому місті (іншому місті – за вибором) за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення.
2. Інфраструктура електронного урядування на рівні міста.
3. Безпечне місто.
4. Центри надання адміністративних послуг, у тому числі е-послуги та сервіси.
5. Реєстр територіальної громади.
6. Засоби спільної роботи.
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт міста та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив.
10. Е-петиції та участь громадян в забезпеченні розвитку міста.
11. Інформатизація міських галузей та галузеве е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо).
12. Муніципальна картка.
13. Портал відкритих даних.
14. Відкритий бюджет.
15. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Оформте отримані результати у вигляді порівняльної таблиці та визначте місто з найкращими показниками.

Зазначте проблеми, які гальмують процес розвитку електронного урядування у цих містах. Запропонуйте свої варіанти їх розв'язання.

Практичне заняття 3. Досвід зарубіжних країн з розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях

Метою практичного заняття є отримання умінь визначати напрями розвитку е-урядування на регіональному і місцевому рівнях; розробляти конкретні заходи щодо впровадження е-урядування у різних сферах публічного управління та адміністрування на місцевому та регіональному рівнях; розробляти та реалізовувати заходи щодо впровадження кращих практик е-урядування в діяльність місцевих та регіональних органів публічного управління.

Завдання

Зробіть порівняльний аналіз досвіду Австралії, Франції, Швейцарії та Об'єднаних Арабських Еміратів за такими складовими:

1. Нормативно-правове забезпечення;
2. Інфраструктура;
3. Безпека;
4. Надання електронних послуг та ступінь їх зрілості;
5. Реєстр територіальних громад;
6. Взаємодія;
7. Система е-документообігу.
8. Офіційний сайт міста (портал) та його наповнення.
9. Підтримка громадських ініціатив;
10. Участь громадян.
11. Галузеве е-урядування (е-медицина, е-освіта, е-торгівля, е-транспорт, е-туризм тощо).
12. Муніципальна картка.
13. Портал відкритих даних.
14. Відкритий бюджет.
15. Використання соціальних мереж та інших каналів комунікації з громадянами та бізнесом.

Проаналізуйте проблеми, з якими вони зіштовхнулися, а також шляхи їх розв'язання. Визначте, досвід якої з країн може бути застосований в Україні.

ГЛОСАРІЙ

Віртуальний офіс – середовище, де група людей (організацій, установ), розосереджених у реальному просторі, працює разом для досягнення спільної мети, використовуючи для ділових (службових) комунікацій винятково сучасні інформаційно-комунікаційні засоби.

Децентралізація – це передача повноважень та бюджетів від державних органів органам місцевого самоврядування. Процес децентралізації включає в себе декілька етапів (послідовних кроків):

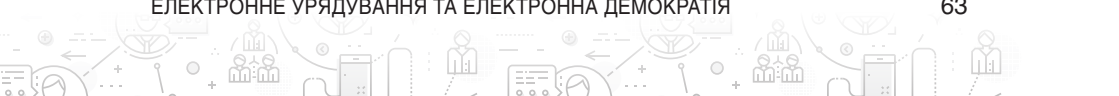
1. Визначення територіальної основи органів місцевого самоврядування та виконавчої влади.
2. Розмежування повноважень між органами місцевого самоврядування різних рівнів.
3. Розмежування повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчої влади.
4. Визначення кількості ресурсів, необхідних на кожному рівні.
5. Організація звітності органів місцевого самоврядування перед виборцями²².

Електронні адміністративні послуги – адміністративні послуги, які надаються в електронному вигляді органами влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

Розумне місто – це місто, яке ефективно використовує всю доступну інформацію для кращого розуміння й контролю своїх функцій та оптимального використання наявних ресурсів, у тому числі мешканців²³.

Електронне місто – це форма організації життєдіяльності (функціонування) міста з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що включає в себе такі основні складові: електронну адміністрацію, електронну участь, електронну інфраструктуру та електронні послуги²⁴.

Електронний регіон – єдина інфраструктура автоматизованої інформаційної системи міжвідомчої взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування області з громадянами та суб'єктами господарювання на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення європейських стандартів якості надання електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян та суб'єктів господарювання²⁵.




11. Інтернет-портал міської ради Дніпропетровська – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.dniprorada.gov.ua
12. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід: метод. матеріали / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 144 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
13. Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області: звіт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.eef.org.ua/attachments/article/375/egovreport_3_0.pdf
14. Мій власний публічний сервіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.service-public.fr>
15. Мерія Девонпорта. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
16. Муніципально-громадський центр електронного урядування/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/about/>
17. Офіційний веб-портал Львівської міської ради – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.city-adm.lviv.ua
18. Офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kievcity.gov.ua
22. Офіційний сайт Вінницької міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/>
19. Портал міста Ліона [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lyon.fr/>
20. Портал доступу до електронних публічних послуг Швейцарії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ch.ch>
21. Портал міста Львів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.egov.city-adm.lviv.ua>
22. Портал міста Марселя [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marseille.fr/>
23. Портал міста Парижа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.paris.fr/>.

24. Портал уряду штату Квінсланд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.qld.gov.au/>
25. Про електронні цифрові підписи: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 29.11.2013 р. № 2174. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
26. Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 р. № 1930. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
27. Про затвердження Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.02.2012 р. № 320. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
28. Про затвердження Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки» від 02.07.2015 р. №654/1518. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua>
29. Про затвердження Міської цільової програми з технічного захисту інформації в місті Києві на 2012-2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. № 601/6837. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
30. Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. №602/6838. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
31. Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміні-

страціях: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 р. № 2368. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>

32. Про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.03.2013 р. № 304. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
33. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
34. Про організаційні питання щодо виконання Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.02.2012 р. № 225 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
35. Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки міста Вінниці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTechologies/ShowContent.aspx?ID=17>
36. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
37. Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016–2018 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y
38. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е-ОДЕЩИНА»),


- «e-ODESA REGION») [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/
39. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.e-services.dp.gov.ua
 40. Урядовий портал Франції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.service-public.fr>
 41. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С.А. Чукут, В.І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89–93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 42. Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – № 4 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962>
 43. Чукут С.А. Вплив електронного урядування на процес децентралізації // Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 10 груд. 2015 р.). – 2015. – С. 181–182 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 44. Чукут С.А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // Публічне управління та адміністрування: збірник наукових праць. – № 1. – 2015. – С. 159–162 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 45. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни / С.А. Чукут // В.М. Глушков – піонер кібернетики, присвячені 50-річчю проекту ОГАС: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. (11 груд. 2014 р., м.Київ) – К.: НТУУ «КПІ». – С. 130–132 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 46. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні // «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи. Матеріали VII

- 
- міжнародної наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених» (Київ, 2013 р.) – К.: НТУУ «КПІ», 2013. – 176 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
47. Чукут С.А. Практичне використання електронного уряду та урядування / Чукут С.А., Джиґа Т.В. // Прикладні наукові розробки для використання в діяльності працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування. – К.: НАДУ, 2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 48. Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах / Чукут С.А., Шуляк М.С. // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 8. – С. 92–95 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160
 49. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді; за заг. ред. І.С. Куспляк, А.О. Серенок. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
 50. 5 необхідних кроків для проведення реформи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.decentralization.gov.ua/>

ПРИМІТКИ

- 1 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 90.
- 2 Leo Hollis (2015). Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis. URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>
- 3 European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015). URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
- 4 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 92.
- 5 Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014 – 2016 роки «Електронна Одещина» («e- ОДЕЩИНА», «e- ODESA REGION») URL: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/
- 6 Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014–2016 рр. URL: <http://www.oblrada.dp.ua/official-records/decisions/56/1457>
- 7 Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016 – 2018 роки URL: http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/web_alldocs/Doc%D0%9B%D0%9C%D0%9B%D0%A7A52D4C?OpenDocument&PrFriendly=y
- 8 Програма розвитку електронного урядування на 2015–2017 роки URL: <http://www.vmr.gov.ua/Executives/Lists/DepartmentOfInformationalTecholgies/ShowContent.aspx?ID=17>
- 9 Про затвердження Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2015-2018 роки»: рішення Київської міської ради від 02.07.2015 №654/1518. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua>
- 10 Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012–2014 роки: рішення Київської міської ради від 10.11.2011 р. № 602/6838. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
- 11 Про внесення змін до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.05.2012 р. № 767. URL: <http://ueuzi.kievcity.gov.ua/>
- 12 United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.
- 13 Смарт-сервіс: портал уряду штату Квінсланд. URL: <http://www.qld.gov.au/>
- 14 Офіційний веб-сайт Сіднея. URL: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au>
- 15 Мерія Девонпорта. URL: <http://www.devonport.tas.gov.au/>
- 16 eGovernment Strategy Switzerland URL: <https://www.egovernment.ch/en/umsetzung/e-government-strategie/>
- 17 E-Government in Kantonen auf dem Vormarsch, aber durch fehlende Personalressourcen gebremst URL: http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK_Deutsch.pdf abgerufen)
- 18 eGovernment Switzerland. (2009a). Switzerland's e Government strategy. URL: http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH_Strategie_2007_E.pdf
- 19 Досвід впровадження електронного урядування в Швейцарії. URL: www.ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads
- 20 Dubai Smart Gov URL: <http://www.deg.gov.ae>



- 
- 21 Інтернет-портал уряду Абу-Дабі. URL: <http://www.abudhabi.ae/portal/public/en/>
 - 22 5 необхідних кроків для проведення реформи. URL: <http://decentralization.gov.ua/>
 - 23 European Smart Cities (europeansmartcities 4.0 (2015 URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>
 - 24 Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 92.
 - 25 Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е- ОДЕЩИНА», «е- ODESA REGION») URL: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/



Навчальне видання

Світлана Анатоліївна Чукут

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 7

**РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 2,35.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ ^{та} ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина



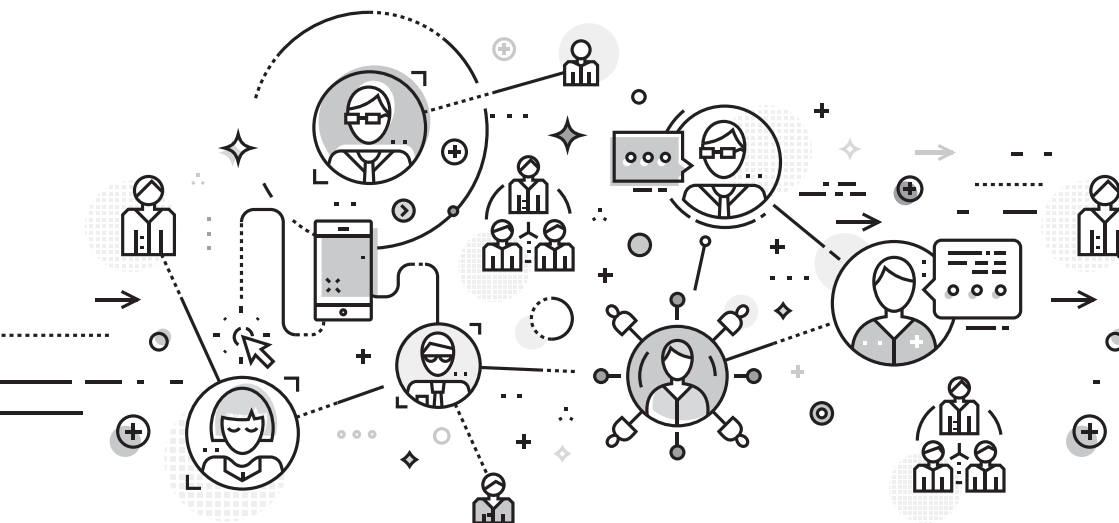
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

8



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентіві України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентіві України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 8: ІТ-архітектура системи електронного урядування / [Ю.Б. Пігарев, А.Г. Ложковський, Я.В. Гапанович]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «ІТ-архітектура системи електронного урядування» та самостійної роботи тих, хто навчається. У роботі обговорюються поняття, стадії розвитку та ІТ-архітектура системи електронного урядування. Розкрито поняття: архітектура, архітектурний підхід, додаток, інформаційна система, інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура, інформаційний ресурс, об'єктно-орієнтовний підхід, рівні ІТ-архітектури (інфраструктурний – телекомунікаційний, технічний, технологічний) та прикладний – додатки, взаємодія, презентаційний, каналний), сервіс, сервіс-орієнтовний підхід, телекомунікаційна система тощо. Аналізується законодавство України та Європейського Союзу у сфері архітектурних рішень та телекомунікацій. Проведено аналіз методик опису архітектури системи та узагальнено світовий досвід у стандартизації архітектурних рішень. Визначені основні рівні ІТ-архітектури системи е-урядування.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників бізнесу та громадських організацій, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Ю. Б. Пігарев, А. Г. Ложковський, Я. В. Гапанович, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	6
1.1. Світовий досвід стандартизації архітектурних рішень	6
1.2. Рівні архітектури електронного урядування	9
Висновки	13
Запитання для самоконтролю	14
Рекомендована література	14
2. ІНФРАСТРУКТУРНИЙ РІВЕНЬ ІТ-АРХІТЕКТУРИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	16
2.1. Телекомунікаційний підрівень. Державна захищена мережа.....	17
2.2. Технічний підрівень. Центри обробки даних (G-cloud).....	20
2.3. Технологічний підрівень	24
2.4. Нормативно-правове забезпечення інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи електронного урядування	27
Висновки	31
Запитання для самоконтролю	32
Рекомендована література	33
3. ПРИКЛАДНИЙ РІВЕНЬ ІТ-АРХІТЕКТУРИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	34
3.1. Підрівень додатків	34
3.2. Презентаційний підрівень	42
3.3. Канальний підрівень	44
Висновки	47
Запитання для самоконтролю	47
Рекомендована література	48
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ І СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТЬ	50
ГЛОСАРІЙ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58
ПРИМІТКИ	61

ВСТУП

Актуальність вивчення теми щодо архітектури системи електронного урядування (е-урядування) під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування (публічних службовців) з питань е-урядування та електронної демократії (е-демократії) пояснюється тим, що розповсюдження та розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій (ІКТ) задають темпи розвитку, якість та підтримку е-урядування. Досвід європейських країн доводить, що перехід до нового – цифрового суспільства дає помітні позитивні результати в економічній, політичній, соціальній та інших сферах.

Е-урядування – складна, багаторівнева та потужна система. Архітектурний підхід забезпечує розв’язання проблем щодо єдиної моделі подання та обробки даних, міжвідомчої взаємодії, моделі бізнес-процесів тощо. Рамки модуля обмежуються складовими архітектури, які притаманні традиційній сфері ІКТ, тобто ІТ-архітектури системи е-урядування. За рамками модуля залишається бізнес-архітектура (архітектура державних функцій).

Модуль «ІТ-архітектура системи електронного урядування» дозволяє отримати необхідні знання щодо теоретичних основ побудови систем е-урядування та відповідних стандартів і вмінь щодо практичного застосування архітектурних рішень системи е-урядування. Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов’язані з іншими темами курсу, а саме: «Розвиток електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях», «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Електронні послуги», «Захист інформації в системах електронного урядування», «Електронна взаємодія органів публічної влади», «Доступ до публічної інформації» та «Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії».

Метою модуля є визначення загальної архітектури системи е-урядування та її складових. Знання ІТ-архітектури системи е-урядування сприяє успішному впровадженню прикладних інформаційних систем для забезпечення необхідної ефективності і відповідальності у виконанні функцій державного управління. Саме архітектурний підхід дозволяє охопити широкий спектр проблем, які пов’язані з використанням ІКТ.



Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

- ознайомлення з методикою опису ІТ-архітектури системи з визначенням основних складових архітектури;
- здійснення аналізу світового досвіду стандартизації архітектурних рішень;
- визначення рівнів ІТ-архітектури системи е-урядування та їх опис;
- підготовка до практичних та семінарського занять для опрацювання вищезазначених завдань.

Структура модуля передбачає проведення теоретичних занять у форматі проблемних лекцій або проблемних бесід, та практичних занять у формі аналізу мікроситуацій. Практичні заняття проводяться у комп'ютерній лабораторії під керівництвом викладача або самостійно тим, хто навчається. Практичні заняття проводяться у індивідуальному форматі або роботі у малих групах для набуття практичних навичок у сфері архітектурних рішень системи е-урядування. Семінарське заняття проводиться в аудиторії у форматі обговорення проблемних питань. Для проведення семінарського та практичних занять додатково надаються відповідні методичні рекомендації.

Опановуючи матеріали модуля «ІТ-архітектура системи електронного урядування» необхідно почати із з'ясування поняття архітектури, зосередитися на категоріях об'єктно-орієнтовного та сервіс-орієнтовного підходів опису архітектури, визначити рівні архітектури для сервіс-орієнтовної побудови, послідовно виконати запропоновані практичні завдання та завершити навчання обговоренням проблемних питань у рамках семінарського заняття.

Матеріал, вміщений у цій частині навчального посібника, орієнтований насамперед на підготованого в технічному сенсі слухача і може бути використаний, у першу чергу, для проведення занять зі студентами технічних ВНЗ, слухачами спеціалізації «Електронне урядування» спеціальності «Публічне управління та адміністрування» та підготовки тренерів для публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії. У системі підвищення кваліфікації публічних службовців ці матеріали доцільно подавати вибірково з метою загального ознайомлення тих, хто навчається, з сучасними тенденціями та досвідом побудови та розвитку ІТ-архітектури системи е-урядування в Україні та за кордоном.

1. АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Реалізація протягом останніх років Національної, галузевих, регіональних та місцевих програм і проектів інформатизації привели до розробки великої кількості відомчих і міжвідомчих, регіональних та місцевих інформаційно-аналітичних систем (ІАС), у тому числі інтегрованих (ІІАС), систем підтримки та прийняття рішень (СППР), експертних систем тощо. Сьогодні відсутність скоординованих дій органів публічної влади, єдиних стандартів і уніфікованих підходів при розробці корпоративних інформаційних систем стримують розвиток е-урядування і в цілому інформаційного суспільства, суттєво ускладнюють взаємодію органів публічної влади як між собою, так і з громадянами та бізнесом.

Тому на перший план виходять не конкретні технології та їх використання, а прийняття відповідних стандартів і погодження ІТ-архітектури різних організацій і відомств.

Виділяють два рівні роботи над архітектурою системи:

- комплекс архітектурних моделей, вимоги до структури в цілому та окремо до її компонентів (архітектура типу 1);
- набір нормативно-правових, нормативно-довідкових та методичних документів, класифікаторів та еталонних моделей (архітектура типу 2)¹.

Архітектурний підхід можна розглядати як один з ключових механізмів стратегічного управління та розвитку е-урядування, який надає упорядкованості процесу інвестицій бюджетних коштів в ІТ-проекти.

1.1. Світовий досвід стандартизації архітектурних рішень

Для розбудови ефективної ІТ-архітектури системи необхідно дотримуватися єдиних принципів, відкритих стандартів², специфікацій, політик тощо. Особливе значення для впровадження архітектурного підходу під час розбудови е-урядування відіграють міжнародні та національні стандарти. Відкриті стандарти потребують державної



підтримки, яка полягає у розробці та прийнятті національного зводу вимог щодо сумісності (інтероперабельності) складових архітектури (GIF – Government Interoperability Framework). Національний звід визначає обов'язкові та рекомендовані стандарти і специфікації у контексті складових архітектури, у тому числі IT-архітектури.


До переліку стандартів IT-архітектури можуть входити стандарти даних та метаданих, міжвідомчого обміну інформацією, інформаційної безпеки тощо.

Першим документом такого типу був британський документ e-GIF (e-Government Interoperability Framework)³, який описував специфікації, важливі з точки зору взаємодії систем, інтеграції даних, доступу до державних послуг у електронному вигляді, управління контентом та метаданими тощо. Документ став фундаментом інфраструктури е-урядування. Відповідність цим стандартам є обов'язковим для усіх державних інформаційних систем.

Ключові положення e-GIF⁴ зводяться до універсального використання загальних специфікацій Інтернет-технологій (HTML, IP, SMTP тощо), використання мови XML як основного стандарту для інструментальних засобів інтеграції (UML, RDF та XML), перетворення (XSL) та представлення даних (XML та XML-схеми), застосування веб-оглядачів як основного інтерфейсу інформаційних систем державного сектору, забезпечення метаданими урядових інформаційних ресурсів (стандарт e-GMS (UK Government Metadata Standard)) на основі словника опису (метаданих) інформаційних ресурсів DC (Dublin Core – «Дублінське ядро»⁵) тощо.

У рамках дослідницького проекту CAMSS⁶ (Common Assessment Methods for Standards and Specifications – загальні методи оцінювання стандартів та специфікацій) були проаналізовані відповідні документи країн ЄС (Бельгія, Німеччина, Данія, Франція, Естонія, Нідерланди, Великобританія, Швейцарія) та інших країн (Австралія, Канада, Гонконг, США, Нова Зеландія)⁷.

Україна не має повної системи національних IT-стандартів, які гармонізовані із міжнародними стандартами. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з іншої сторони, вимагає удосконалення нормативно-правового регулювання, а саме приведення національного законодавства у відповідність до європейських норм у сферах надання телекомунікаційних та адміністративних послуг, електронного документообігу та послуг електронного цифрового підпису,



архівування електронних документів у правовій сфері, міжвідомчої взаємодії, електронної торгівлі (е-торгівля) тощо.

Історично корпоративні інформаційні системи розроблялися для комерційних структур, підприємств, враховуючи їх динамічність та готовність до змін в умовах конкурентного середовища. Тому, архітектурний підхід у вигляді різних моделей та методик розроблявся спочатку для суб'єктів господарювання, тобто для бізнес-середовища.

Найбільш відомим прикладом використання моделі «Архітектура підприємства» є американський проект Federal Enterprise Architecture⁸ (FEA), котрому передував складний та неефективний проект у державному секторі Federal Enterprise Architecture Framework⁹ (FEAF).


До переваг архітектурного підходу слід віднести багаторазове використання типових компонентів (технологічних та технічних рішень, рекомендацій щодо стандартизації, уніфікації та електронної взаємодії тощо). Треба пам'ятати, що архітектурний підхід вимагає дотримання єдиних підходів і принципів та базується на міжнародних та національних стандартах.

Під *архітектурою* зазвичай розуміють концепцію, що визначає загальну логічну організацію, модель, структуру, виконувані функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта. У нашому випадку, *архітектура системи е-урядування* – це концептуальна модель структурованого опису діяльності центральних, регіональних, місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування з функціональної точки зору без врахування організаційних складових, з метою покращення їх діяльності, реалізації державних проектів та програм, якості обслуговування громадян за рахунок використання ІКТ¹⁰.

Кожна країна має свою оригінальну національну архітектуру системи е-урядування, але ніхто не заперечує і можливість адаптації успішних зарубіжних архітектурних проектів.

Можна виділити *об'єктно-орієнтовні* та *сервіс-орієнтовні* методики побудови архітектури систем. Крім того, деякі методики об'єктно-орієнтовного підходу до архітектури системи зробили орієнтацію на більш сучасний сервіс-орієнтовний підхід і внесли відповідні корективи.

Однією з актуальних різновидів архітектурного проектування є наскрізне сервіс-орієнтовне проектування, що використовує сучасні підходи та стандарти сервісної ідеології. Концепція сервіс-орієнтовної архітектури (Service Oriented Architecture, SOA) спрямована на



забезпечення процесів взаємодії (інтероперабельності) різноманітних видів *сервісів*. Сервіси не припускають архітектурні рішення, сама архітектура побудови системи визначає характер процесів взаємодії. Сервіс-орієнтовна архітектура розглядається не як методологія проєктування систем, а як її архітектурний стиль щодо принципів проєктування з метою урахування особливостей побудови та розвитку системи.

До елементів методології архітектурного підходу можна віднести: *опис загальних принципів* (бачення, основоположні принципи, цілі, рамки методології); *систематичне використання таких принципів*, як декомпозиція на архітектурні представлення (бізнес-архітектура, архітектура додатків, архітектура даних тощо) та різні рівні деталізації та абстракції опису архітектури; *опис процесів* з метою побудови та інтеграції архітектури; *варіанти опису архітектури* (графічні, текстові і табличні документи); *стандарти*.

OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards – організація зі стандартизації структурованої інформації)¹¹ розробила довідкову модель (Reference Architecture Foundation), яка задає *абстрактні загальні вимоги* для розуміння, як виділити суттєві сутності та зв'язки між ними у сервіс-орієнтовному середовищі.

1.2. Рівні архітектури електронного урядування

Для підтримки еталонної моделі загальної схеми архітектури підприємства у варіанті FEA¹² використовуються такі основні архітектурні рівні¹³ (рис. 1). До речі, у рамках метамоделі iRMA (integrated Reference Model Architect)¹⁴ корпорації IBM використовується етап лонні моделі FEA.

П'ять довідкових моделей архітектури (PRM, BRM, DRM, ARM та IRM) забезпечують загальну методологічну основу. При такому підході зменшується дублювання інформаційних систем, забезпечується сумісність та можливість інтеграції систем, з'являється можливість проведення оптимізації процесів виконання функцій організації, поліпшується управління системою.

Заслугує уваги *метод постачальників* корпорації Microsoft та *архітектура EIRA* (European Interoperability Reference Architecture – Європейська довідкова архітектура інтероперабельності)¹⁵. EIRA

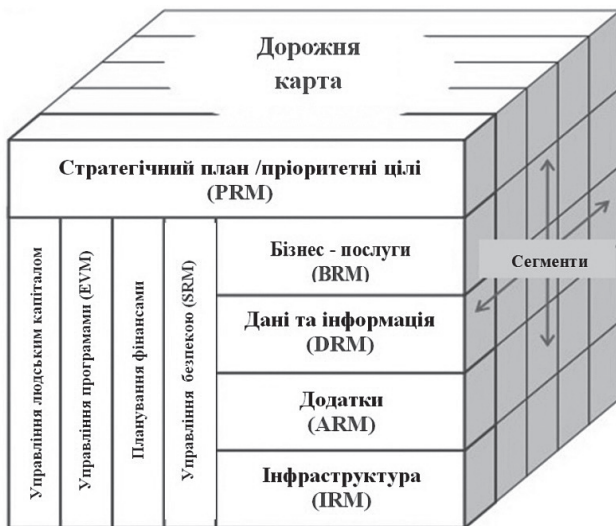


Рис. 1. Уявлення про архітектуру системи

використовує довідкову архітектуру підприємства (Enterprise Architecture), тільки фокусує увагу на *інтероперабельності* у публічному секторі. EIRA базується на сервіс-орієнтовній моделі архітектури та використовує EIF (European Interoperability Framework – Європейську рамку інтероперабельності) (рис. 2).

Архітектура організації (установи тощо), *архітектура інтероперабельності* та *архітектура рішень* мають бути взаємно пов'язаними та взаємно обумовленими (рис. 3).

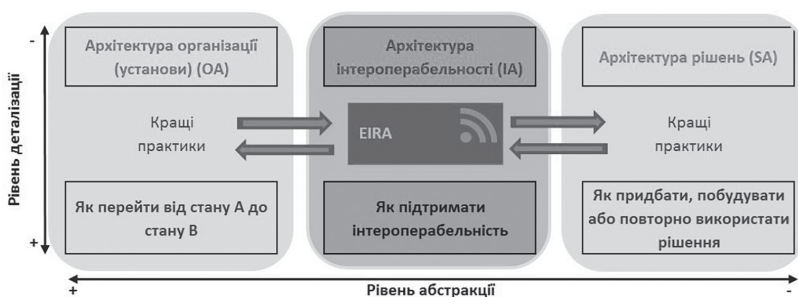



Рис. 3. Взаємовідносини архітектурних підходів



Рис. 2. Довідкові моделі основних рівнів архітектури системи



Складовими архітектури проекту EIRA виступають правовий організаційний, семантичний та технічний (прикладний та інфраструктурний) прошарки¹⁶.

Правовий прошарок моделює найбільш характерні засоби забезпечення розробки державної політики у сфері е-урядування та інструменти її здійснення, які повинні бути розглянуті з метою підтримки правової сумісності в циклі публічного управління.

Організаційний прошарок моделює найбільш характерні блоки, які повинні бути розглянуті з метою підтримки організаційної сумісності між постачальниками і користувачами публічних послуг.

Семантичний прошарок моделює найбільш характерні блоки, які повинні бути розглянуті з метою підтримки семантичної сумісності інформаційних суб'єктів системи.

Технічний прошарок (прикладний рівень) моделює характерні політико-специфічні будівельні блоки додатків, які необхідно враховувати з метою надання підтримки технічної сумісності при побудові інтегрованих європейських (інформаційних) систем (IES). IES може підтримувати одну або декілька політик. *Технічний прошарок (інфраструктурний рівень)* моделює найбільш суттєві інфраструктурні послуги, які повинні бути розглянуті з метою підтримки технічної сумісності при побудові IES.

Відсутність до недавнього минулого в Україні єдиного координаційного центру щодо розвитку е-урядування, сучасна практика управління інформатизацією без урахування значної складності та багатофакторного характеру тощо не давали можливості підійти до розглядання питання архітектури системи е-урядування.

Враховуючи європейський досвід проекту EIRA та базу архітектури системи е-урядування можна виділити такі шари архітектури: правовий, організаційний, семантичний прошарок з основним інформаційним рівнем (державні реєстри та кадастри, реєстри тощо та публічна інформація у формі відкритих даних), технічний прошарок з прикладним (каналний і презентаційний підрівні та підрівня додатків) та інфраструктурним (технологічний, технічний та телекомунікаційний підрівні) рівнями (рис. 4).



Рис. 4. Архітектура системи е-урядування

Висновки

1. Різноманітність та змінність загальнонаціональних, галузевих, регіональних та місцевих програм та проєктів інформатизації, нормативно-правової складової та ІКТ роблять систему е-урядування дуже складною, багаторівневою та потужною. Для розробки, розвитку або опису таких систем використовують *архітектурний підхід*. Саме він забезпечує розв’язання проблем щодо єдиної моделі подання та обробки даних, міжвідомчої взаємодії, моделі бізнес-процесів тощо.

2. Розглядаються *архітектура «типу 1»* для відображення прошарку нормативно-правового забезпечення (нормативно-правові, нормативно-довідкові та методичні документи тощо) та *архітектура «типу 2»* для опису комплексу архітектурних моделей та вимоги до структури в цілому та окремо до її компонентів.

3. Архітектура системи може бути побудована на *об’єктно-орієнтовному* або *сервіс-орієнтовному* підходах, при цьому сервіс-орієнтовне проєктування є актуальним різновидом архітектурного проєктування яке використовує сучасні підходи та стандарти сервісної ідеології. Саме цей підхід є основоположним для Європейської довідкової архітектури інтероперабельності (EIRA) проєкту EIA з правовим, організаційним, семантичним та технічним (прикладним та інфраструктурним рівнями) прошарками.


Аналогічний підхід маємо при розгляді архітектури системи е-урядування України, де можна виділити відповідні прошарки та рівні.

Запитання для самоконтролю

1. У чому полягає відмінність між об'єктно-орієнтовним та сервіс-орієнтовним підходами опису архітектури системи?
2. Які прошарки підтримує архітектура EIRA (European Interoperability Reference Architecture – Європейська довідкова архітектура інтероперабельності)?
3. Які рівні архітектури можна виділити у системі е-урядування України?
4. Чим відрізняється архітектура «типу 1» від архітектури «типу 2»?
5. Наведіть, будь ласка, приклади складових архітектури «типу 1»?
6. Наведіть, будь ласка, приклади складових архітектури «типу 2»?
7. Наведіть, будь ласка, приклади складових довідкової моделі опису даних?
8. Наведіть, будь ласка, приклади складових довідкової моделі опису додатків?
9. Наведіть, будь ласка, приклади складових довідкової моделі опису інфраструктури?

Рекомендована література

1. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / [Дзюба С. В., Жилияєв І. Б., Полумієнко С. К., Рубан І. А., Семенченко А. І.]; за ред. А. І. Семенченка. – К.: Арт-мастер, 2012. – 264 с.
2. Котелевець Д. Архітектура електронної взаємодії органів публічної влади: міжнародний досвід / Д. Котелевець // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2015. – № 2 (25). – С. 121 – 128.
3. Клімушин П. С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного



управління / Клімушин П. С. // Державне будівництво. – 2010. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/doc/5/03.pdf>. – Назва з екрану.

4. Семенченко А. І. Формування комплексної моделі електронного урядування з урахуванням загальносвітових тенденцій / А. І. Семенченко // Вісн. Державної служби України. – 2009. – № 2. – С. 77 – 82.
5. European interoperability framework for pan-european e-government services. – Mode of access: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doccd552.pdf?id=19529>. – Title from the screen.
6. Federal Enterprise Architecture Framework. Version 1.1. Federal Chief Information Officers Council. – Mode of access: <http://www.cio.gov/Documents/fedarch1.pdf>. – Title from the screen.
7. Reference Architecture Foundation for Service Oriented Architecture Version 1.0. – Mode of access: <http://docs.oasis-open.org/soa-rm/soa-ra/v1.0/cs01/soa-ra-v1.0-cs01.html>. – Title from the screen.

2. ІНФРАСТРУКТУРНИЙ РІВЕНЬ ІТ-АРХІТЕКТУРИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Технічний прошарок архітектури системи е-урядування охоплює рівні архітектури, які безпосередньо відносяться до ІКТ, тобто його можна віднести до ІТ-архітектури загальної архітектури системи е-урядування (рис. 5).



Рис. 5. Складові технічного прошарку архітектури системи е-урядування

На *інфраструктурному рівні* можна виділити три основних підрівня: технологічний, технічний та телекомунікаційний. До *технологічного підрівня* (middleware) входять операційні системи та програмні платформи, які використовуються для функціонування прикладного програмного забезпечення та імітують апаратні платформи (віртуалізація системи). *Технічний підрівень* (hardware) характеризує технічну складову ІТ-архітектури (сервери, робочі станції, сховище даних, периферійне обладнання тощо), а *телекомунікаційний підрівень* (communications hardware) описує мережеві компоненти.

Згідно з моделлю FEA технологічний (тільки операційні системи) та технічний підрівні входять до складу домену Platform (Платформа) довідкової моделі опису інфраструктури (IRM), а телекомунікаційний підрівень відповідає домену Network (мережа).

Програмні платформи (middleware) та складові прикладного рівня входять до складу довідкової моделі опису додатків (ARM) моделі FEA, яка у свою чергу підрозділяється на домени системи (управління закупівлями, фінансовий менеджмент тощо), компоненти

додатків (middleware, процеси автоматизації та управління, управління безпекою, уніфікована комунікація та взаємодія, веб-доступ тощо) та інтерфейси (API, FTP, REST, SOAP, XML).

Інфраструктурний рівень ІТ-архітектури системи закладає фундамент системи і складається з *телекомунікаційного (Network)* (телекомунікаційні мережі доступу, міські та магістральні мережі тощо), *технічного (Hardware)* (системи обробки та збереження даних тощо) та *технологічного (Middleware)* (локальні, мережеві та хмарні операційні системи, технологічні платформи розміщення на розробки сервісів та додатків тощо) підрівнів (рис. 6).

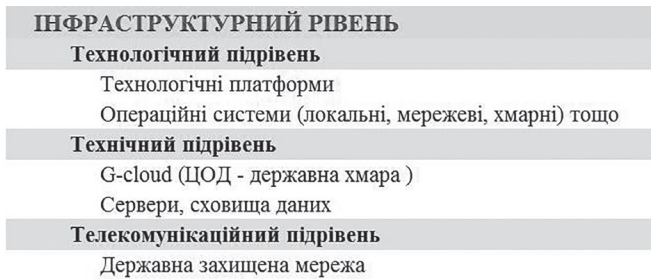


Рис. 6. Складові інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи

2.1. Телекомунікаційний підрівень. Державна захищена мережа

Система е-урядування забезпечує налагодження інформаційних комунікацій між органами публічної влади, бізнесу, громадянами та доступ до державних інформаційних ресурсів. Саме *телекомунікаційні мережі*, як основна складова телекомунікаційного підрівня, забезпечують кожному її користувачу можливості доступу до інформаційних ресурсів та інших засобів мережі, незалежно від місця фізичного розташування цих засобів і користувача, та системи обробки і збереження даних, які виконують над вхідними даними різні операції з метою зробити їх інформаційними, перетворюючи в необхідний користувачу формат, який може бути представлений у вигляді звуку, відео, графіки, числової інформації чи в текстовому вигляді. Сучасні телекомунікаційні мережі складаються з таких компонентів – мереж доступу, які підключаються до об'єднуючої їх та транспортної мережі (рис. 7).

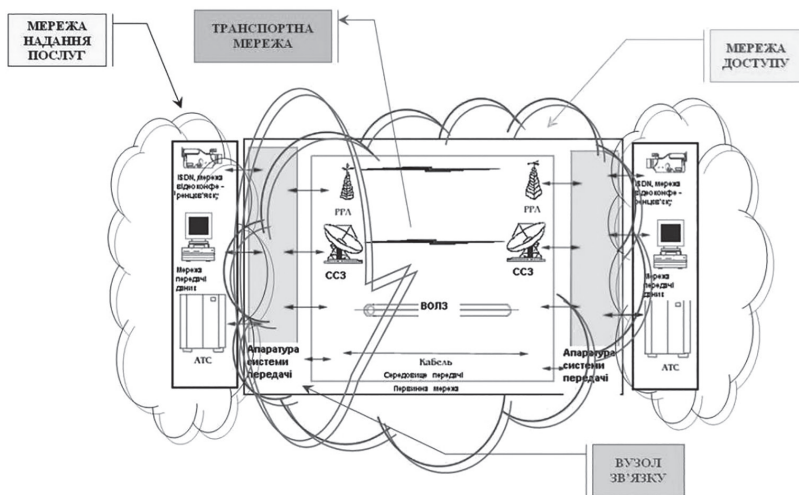


Рис. 7. Компоненти телекомунікаційних мереж

Основою телекомунікаційного підрівня ІТ-архітектури системи е-урядування складає державна захищена мережа у вигляді спеціальної телекомунікаційної мережі (СТМ), створення та передача якої у державну власність передбачено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2010 року № 1948 «Про погодження умов проведення конкурсу з продажу пакета акцій ВАТ «Укртелеком». СТМ – це телекомунікаційна система (мережа), призначена для обміну інформацією з обмеженим доступом¹⁷. СТМ являє собою виділену ємність у мережах передачі даних ПАТ «Укртелеком» гарантованою пропускнуною спроможністю 10 Гбіт/с, під’єднану до захищеного обладнання з обмеженим фізичним доступом, розташованого в усіх районних відділеннях ПАТ «Укртелеком». Доступ до кінцевого обладнання абонентів у державних органах має відбуватися каналами Ethernet¹⁸. Для магістральної передачі даних у СТМ використовується технологія MPLS (MultiProtocol Label Switching)¹⁹. Дані надходять у систему зашифрованими абонентським обладнанням з використанням стійких алгоритмів української розробки. Навіть у випадку перехоплення трафіку на мережах ПАТ «Укртелеком», виділення та розшифрування його є неможливим. Проект СТМ неодноразово отримував високі оцінки своєї надійності на спеціалізованих міжнародних конференціях із захищеного зв’язку²⁰.

СТМ подвійного призначення – спеціальна телекомунікаційна мережа, яка призначена для забезпечення телекомунікацій (електрозв'язку) в інтересах органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з використанням частини її ресурсу для надання послуг іншим споживачам.

Закон України «Про Національну систему конфіденційного зв'язку»²¹, визначає сукупність спеціальних телекомунікаційних систем (мереж) подвійного призначення, які за допомогою криптографічних та/або технічних засобів забезпечують обмін інформацією з обмеженим доступом, крім інформації, що становить державну таємницю в інтересах органів державної влади та органів місцевого самоврядування, створюють належні умови для їх взаємодії в мирний час та у разі введення надзвичайного і воєнного стану як Національну систему конфіденційного зв'язку (НСКЗ).

Суб'єктами НСКЗ виступають органи державної влади та органи місцевого самоврядування, юридичні та фізичні особи, що беруть участь у створенні, функціонуванні, розвитку та використанні цієї системи.


Складовими НСКЗ виступають спеціальні телекомунікаційні системи (мережі), їх фіксовані і мобільні компоненти, централізовані системи захисту інформації та оперативно-технічного управління.

Структура побудови НСКЗ повинна забезпечувати відокремлення інформації з обмеженим доступом, крім інформації, що становить державну таємницю, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інших юридичних та фізичних осіб з використанням криптографічних та/або технічних засобів.

Управління НСКЗ, її функціонування, розвиток, використання та захист інформації забезпечуються спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації відповідно до законодавства.

Централізовані системи захисту інформації та оперативно-технічного управління перебувають у державній власності і не підлягають приватизації. Власниками інших складових НСКЗ можуть бути суб'єкти господарської діяльності незалежно від форми власності.

Послуги конфіденційного зв'язку надаються органам державної влади та органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам, організаціям, іншим юридичним та фізичним особам на платній основі. Порядок надання послуг конфіденційного зв'язку органам державної влади та органам місцевого самовряду-



вання, державним підприємствам, установам та організаціям встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Надання послуг конфіденційного зв'язку іншим юридичним та фізичним особам здійснюється відповідно до законодавства на підставі договору між споживачем та оператором. Послуги конфіденційного зв'язку надаються операторами, які є юридичними особами та мають ліцензії на право надання послуг фіксованого та/або рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, а також надання послуг у галузі криптографічного та/або технічного захисту інформації відповідно до законодавства.

2.2. Технічний підрівень. Центри обробки даних (G-cloud)

Для потреб е-урядування може застосовуватися ІТ-хмара, Government Cloud або G-Cloud, в якій буде оброблятися вся інформмація про країну та її громадян. Це дає змогу економити на закупівлі непотрібних апаратних засобів, але виникає проблема безпечної роботи в хмарі, адже цінна інформація про громадян може дістатися стороннім особам.

Для державних структур країн Євросоюзу стандартом є побудова інформаційних систем на основі хмарних технологій (проекти G-Cloud, SmartCity, проекти електронного уряду тощо)²². У прикладних системах державних установ акцент переноситься з забезпечення доступу тільки з персонального робочого місця чиновника до забезпечення безпечного доступу з мобільних пристроїв, до значимих для громадськості інформаційних ресурсів і забезпечення захисту персональної інформації.

Широке поширення отримують інформаційні системи, які є наслідком інтеграції різних відомчих систем для створення якісно нових інформаційних продуктів (наприклад, єдине «вікно» доступу для громадян – платників податків). Засоби обробки та зберігання даних (серверне обладнання, системи зберігання даних, мережне обладнання) державних структур ЄС консолідуються в обмеженій кількості сучасних центрів обробки даних (ЦОД), так як забезпечити створення, технічну підтримку і розвитку інженерної інфраструктури ЦОД обмеженої кількості технічних об'єктів економічно істотно вигідніше розподілених ЦОД малого розміру.

Стратегія розвитку ІТ-систем нерозривно пов'язана з архітектурою і окреслює послідовність перетворення архітектури в часі. Що стосується регіону, то за приклад можна взяти такі основні положення стратегії розвитку²³:

- ✓ усі ІТ- системи регіону консолідуються в двох центральних ЦОД – *основний ЦОД* і *резервний ЦОД*. Основний і резервний ЦОД повинні знаходитися на відстані 20-45 км, тобто на відстані на якому можна успішно застосувати технології синхронної реплікації даних;
- ✓ доступ до ІТ- систем регіону здійснюється централізовано через спеціально виділені мережеві шлюзи (Access Gateway) як з внутрішньої мережі, так і мережі Internet із застосуванням багатофакторної ідентифікації. Всі спроби отримання доступу до даних логіруються (успішні і неуспішні). Дані передаються по відкритих мережах у зашифрованому вигляді;
- ✓ клієнтський доступ для роботи з даними в ЦОД здійснюється за допомогою тонких клієнтів (Thin Client) та через мобільні пристрої. У разі технологічної необхідності, допускається обмеження застосування клієнтських робочих місць на базі ПК із спеціалізований клієнтським програмним забезпеченням (ПЗ);
- ✓ цільова апаратна платформа для ІТ-систем – x86, як найбільш масова, з найкращим співвідношенням ціна/продуктивність, найбільш активно розвивається і не пов'язана жорстко з одним розробником-постачальником. У разі необхідності допускається обмежене застосування пропрієтарних закритих апаратних платформ (IBM Power, HP Integrity, Oracle SPARC тощо) для ІТ-систем, які не можуть бути побудовані на базі платформи x86;
- ✓ апаратна платформа на рівні серверного обладнання, систем зберігання даних і мережевого устаткування повинна забезпечувати можливість створення віртуальних пулів ресурсів (vCPU, vRAM, vDisk, vNIC, vLAN) і підтримувати конвергентність на рівні управління пулами ресурсів. Цільовий віртуалізатор на рівні серверного обладнання – KVM, як *open source* продукт, не закритий на єдиного виробника. Допускається обмежене застосування пропрієктарних гіпервізорів (Vmware, Hyper-V тощо) для ІТ-систем, які не можуть бути побудовані на базі Open Source;

- ✓ цільова операційна система для ІТ-систем – Linux. Допускається обмежене використання OS MS Windows Server для ІТ-систем, які не можуть бути побудовані на базі Open Source OS Linux;
- ✓ ІТ-системи регіону розгортаються в «хмарному» середовищі. «Хмарне» рішення повинно забезпечувати можливість побудови приватної, публічної і гібридної «хмари», і ґрунтуватися на базі відкритого «хмарного» ПЗ OpenStack. «Хмарне» рішення має забезпечувати реалізацію сценаріїв IaaS, PaaS і SaaS. Застосування «хмарних» програмних продуктів на основі відкритого проекту OpenStack дають певну гарантію щодо захисту інвестицій у проект, так як знімають жорстку прив'язку до єдиної компанії-постачальника «хмарних» рішень;
- ✓ *сервіс-орієнтована архітектура* (Service Oriented Architecture, SOA) побудови ІТ-систем регіону є головним питанням створення якісно нового високо інтегрованого і гнучкого обчислювального середовища. Нові ІТ-системи регіону повинні створюватися на сучасних версіях програмних продуктів Open Source за методологією SOA із конекторами для підключення до системної шини (Enterprise System Bus, ESB). У випадку, коли продукти Open Source не можуть бути застосовані для забезпечення необхідного функціоналу, допускається обмежене застосування пропрієтарних спеціалізованих продуктів;
- ✓ інтеграція ІТ-систем різних поколінь повинна виконуватися за допомогою обміну повідомленнями (даними) через системну шину (ESB), що дозволить виконувати проекти з глибокої модернізації старих ІТ-систем з мінімальним впливом на загальну доступність існуючих ІТ-сервісів.

Центр обробки даних – це цілий комплекс інженерних та ІТ-систем, який є невід'ємною частиною безлічі телекомунікаційних структур. ЦОД повинен забезпечити єдиний інформаційний ресурс з гарантованими рівнями достовірності, доступності та безпеки даних. У хмарних мережах ЦОД містять не тільки сервери зберігання даних, але й фізичні сервери, які здійснюють обробку запитів на надання сервісів. На кожному такому сервері може міститися від однієї до кількох десятків віртуальних машин (VM), які здатні обробляти та задовольняти відповідними компонентами чи додатками запити на надання сервісу. Однак логічна топологічна структура таких ЦОД

дуже нестійка і може змінюватися динамічно, особливо у разі міграції VM з одного сервера на інший або й навіть на інший ЦОД.

Звичайний ЦОД умовно має три основні рівні (згідно з ТІА/ЕІА–942):

- ✓ головна розподільна підсистема, забезпечує інтерфейс доступу до ЦОД і розподіляє трафік головної магістралі по внутрішніх магістралях;
- ✓ горизонтальна розподільна підсистема, направляє трафіки внутрішніх магістралей по локальних лініях (завдовжки не більше за 100 м);
- ✓ підсистема розведення по обладнанню, що доставляє трафік в робочі області до серверів.

ЦОД таких мереж, як cloud, дещо відрізняються. У їх структурі ці рівні є дещо нечіткими і взаємно поглинаються. Характерними ознаками хмарного ЦОД є консолідація і віртуалізація серверів, наявність гіпер-візора і високий рівень автоматизації управління обчислювальною інфраструктурою.

Хмарний ЦОД складається з п'яти основних рівнів (рис. 8).

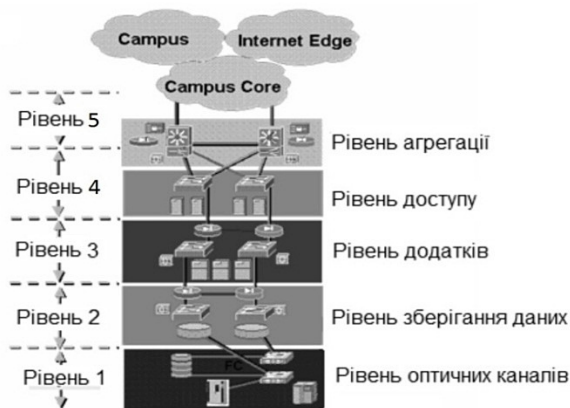


Рис. 8. Логічна топологія ЦОД cloud мережі

Стрімкий розвиток *інфокомунікаційних мереж* з *cloud*-технологією відкриває безліч можливостей для користувачів. Користувачам «хмари» надаються необхідні сервіси віддалено за допомогою технології віртуалізації. Проте важливим аспектом у наданні *cloud*-послуг є швидкість надання цих сервісів, наявність вільних каналів для їх надання, щоб задовольнити потреби корис-

тувачів. Саме обробку усіх запитів користувачів здійснює центр обробки даних, який повинен забезпечити єдиний інформаційний ресурс з гарантованими рівнями достовірності, доступності та безпеки даних. Однак «нестійка» структура ЦОД, внаслідок міграції віртуальних машин, вноситиме затримки під час обслуговування запитів на надання сервісу.

2.3. Технологічний підрівень

Технологічний підрівень завершує інфраструктурний рівень ІТ-архітектури системи та служить основою для розбудови прикладного рівня. Саме на технологічному підрівні закладаються цеглини майбутніх функціональних можливостей, у тому числі інтероперабельності (сумісності) складових прикладного рівня ІТ-архітектури системи.

Технологічний підрівень пов'язаний з використанням програмного забезпечення (ПЗ), а саме: *операційних систем* (ОС) та так званого *міжплатформенного* програмного забезпечення (Middleware). *ОС (локальна)* виступає, з одного боку, як інтерфейс між пристроями обчислювальної системи та прикладними програмами, а з іншого боку – призначена для управління пристроями, обчислювальними процесами тощо. *Мережева ОС* орієнтована на роботу з обчислювальною мережею для організації доступу до загальних ресурсів (даних користувачів, груп, політик безпеки, додатків тощо). Middleware знаходиться між операційними системами та додатками (прикладний рівень) і складається з певних сервісів для забезпечення інтероперабельності щодо підтримки розподіленої інфраструктури (рис. 9).

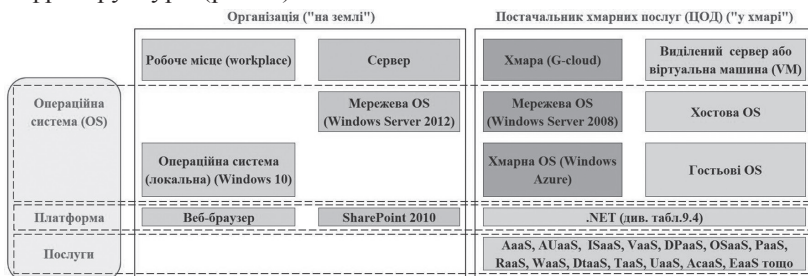


Рис. 9. Класифікація об'єктів технологічного підрівня

Технологічний підрівень є моделлю надання можливості використання хмарної інфраструктури для розміщення відповідного ПЗ. Технологічний підрівень можливо асоціювати з моделлю обслуговування PaaS (платформа як послуга), яка надає можливість використання хмарної інфраструктури (IaaS – інфраструктура як послуга).

Саме цей підрівень надає можливості розміщувати додатки та сервіси. До технологічного підрівня відносяться *інструментальні засоби створення, тестування та виконання* додатків та сервісів прикладного рівня (табл. 1).

Таблиця 1

Приклади реалізації моделі PaaS

Сервіс	Рішення	Розробник
PaaS	AWS Elastic Beanstalk (Java, .NET, PHP, Node.js, Python, Ruby and Apache HTTP Server, Apache Tomcat, Nginx, Passenger, i IIS)	Amazon
	IBM Bluemix (Liberty for Java™, SDK for Node.js™, ruby on rails, ruby sinatra)	IBM
	Microsoft Azure (ASP.NET, Java, PHP, Python, Django, Node.js i Azure SQL Database)	Microsoft
	Google App Engine ((Python, Java, PHP, Go i our MySQL)	Google
	OpenShift (Java, Java EE, Python, Perl, PHP, Ruby, Node.js, i MySQL, PostgreSQL, MongoDB)	Red Hat
	Cloud Foundry (Java Spring, Ruby on Rails и Sinatra, NodeJS, .NET i MySQL Redis, MongoDB)	VMware

Хмарна платформа Windows Azure (Microsoft) служить основою для створення додатків та сервісів у хмарі, а також інтеграцію інших діючих сервісів та додатків.

Додатки, побудовані за шаблонами Windows Azure, отримують архітектуру, адаптовану до великого діапазону зміни навантаження. Microsoft реалізує підхід «пристрій + хмара», тобто, усі *пристрої* (три типу екранів (великі (телевізори), середні (планшети, ноутбуки та настільні комп'ютери) і малі (Windows Phone)), *операційні системи* та *апаратне забезпечення* підключені до *хмарних сервісів*.

Склад технологічного підрівня «хмари» на базі ПЗ корпорації Microsoft наведено на рис. 10.

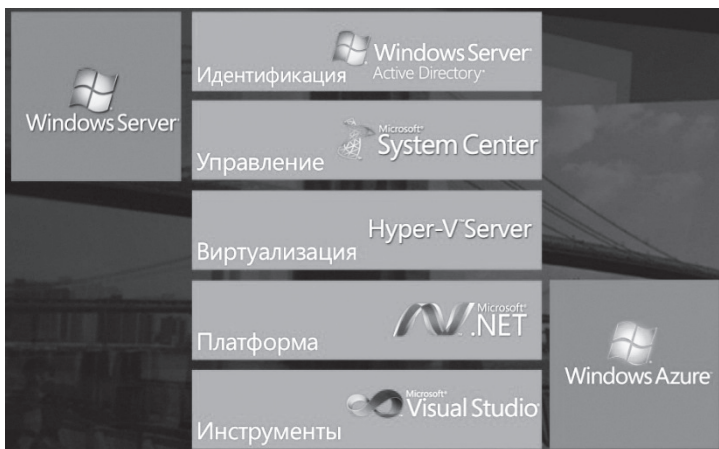


Рис. 10. Схема технологічного підрівня «хмари» на базі рішення корпорації Microsoft

Можливий перелік хмарних послуг технологічного підрівня наведено у табл. 2.

Таблиця 2

Орієнтовний перелік хмарних послуг технологічного підрівня

OSaaS	Операційна система як послуга	Operation System as a Service	Операційна система постачальника послуг надана користувачу за допомогою мережі Інтернет.				
PaaS	Платформа як послуга	Platform as a service	Хмарна послуга, яка пов'язана з постачанням обчислювальної платформи (операційна система та пов'язані сервіси) постачальником як послуга за допомогою мережі Інтернет.				
AaaS	Авторизація як послуга	Authorization as a Service	Інтернет-сервіс для авторизації користувача у хмарі.	DPaaS	Захист даних як послуга	Data Protection as a Service	Надані користувачу інструменти та засоби захисту інформації.
AUaaS	Аутифікація як послуга	Authentication as a Service	Інтернет-сервіс для підтвердження ідентичності користувача у хмарі.	RaaS	Звітність як послуга	Reporting as a Service	Виділені системи звітності та аналізу, які надаються користувачу для використання.
ASaaS	Облік у якості послуги	Accounting as a Service	Облік споживаних ресурсів за допомогою облікових інструментів у хмарі.	TaaS	Технології як послуга	Technology as a Service	Надання технологій як послуга (відеоконференції, IP-телефонія тощо)
DaaS	Робочий стіл як послуга	Desktop as a Service	Користувач отримує повністю готове до роботи стандартизоване віртуальне робоче місце.	UaaS	Утиліти як послуга	Utility as a Service	Надання користувачу для використання програмні або апаратні інструменти.
EaaS	Електронна пошта як послуга	Email as a Service	Надання служб електронної пошти у оренду користувачу хмари.	VaaS	Віртуалізація як послуга	Virtualization as a Service	Віртуалізація програмних або апаратних засобів для користувача хмари.
ISaaS	Інформаційна безпека як послуга	Information Security as a Service	Аутсорсингова модель управління інформаційною безпекою.	WaaS	Робоче місце як послуга	Workplace as a Service	Віртуалізація робочого місця.

Як приклад технологічної платформи для звичайних організацій можна навести платформу для спільної роботи SharePoint корпорації Microsoft (табл. 3).

Можливості платформи SharePoint корпорації Microsoft

Напрямок використання	Корпоративний портал		Служби	
	Система електронного документообігу	Публічний портал	Система управління контентом	Засоби спільної роботи
Можливості	Веб-платформа	Сервіси (пошук, метадані, профілі користувачів тощо)	Загальні календарі та списки контактів	Контроль доступу, повідомлення, форуми, блоги та вікі розділи
	Інтеграція	Типи серверів	Балансування мережевого навантаження	Управління документами, взаємодія на основі веб-технологій, публікація контенту
	WFE (веб front-end, додатків та система управління базами даних)	Базові елементи	Списки та бібліотеки, сторінки, веб-складові, робочі процеси, сайти тощо	Веб управління та адміністрування, технічна підтримка, деякі приклади

Як приклад технологічної платформи для хмарної організації робіт наведена інформація про платформу .NET корпорації Microsoft (табл. 4).


Таблиця 4

Загальна характеристика платформи .NET корпорації Microsoft

Концепція	Обчислювальна модель	Технологічна платформа	Інструментальний засіб
<i>Ідеологія проєктування та реалізації програмного забезпечення (ПЗ)</i>	<i>Модель ефективної підтримки життєвого циклу прикладних систем</i>	<i>Уніфікована та інтегрована технологічна платформа</i>	<i>Сучасний, безпечний та зручний інструментарій для створення, розміщення та підтримки ПЗ</i>
Легкість розгортання додатків	Компонентний підхід	Багатомовна підтримка	Підтримка багатомовного середовища
Економічна розробка ПЗ	Уніфікований інтерфейс .NET Framework	Використання технологій веб-сервісів для забезпечення інтероперабельності та масштабованості	Можливість створення компонентів у одній середовищі
Гнучка інтеграція програмних продуктів та апаратних ресурсів	Універсальна система типізації, уніфікація даних та метаданих	Уніфікація доступу до бібліотек API-інтерфейсу	Сервісні можливості для розробників
Надання ПЗ як сервіс	Висока варіативність екземплярів реалізації на основі веб-сервісів	Відповідність сучасним технологічним стандартам	Доступність засобів .NET для кожного з мов програмування
Новий рівень безпеки та зручності у використанні	Ієрархічна організація коду, імен та класів		

2.4. Нормативно-правове забезпечення інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи електронного урядування


Поняття «нормативно-правового забезпечення (НПЗ) інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи електронного урядування (далі – ІТ-архітектури)» віддзеркалює необхідність створення оптимальної сукупності взаємоузгоджених нормативно-правових актів і механізмів забезпечення їх дії, що через нормативне регулювання і реалізацію права як засобу управління регламентуватимуть та забезпечать функціонування інфраструктурного рівня ІТ-архітектури та визначають: правила і порядок оцінки відповідності та експлуатації



кібернетичного простору, електронних ресурсів, систем та інформаційно-телекомунікаційних мереж і каналів зв'язку; технічні вимоги щодо якості послуг зв'язку, доступу до Інтернету та інформації у формі «відкритих даних», до офіційних порталів і сайтів органів публічної влади, державних організацій та установ, громадських об'єднань тощо.

НПЗ становить собою істотно важливий і різноплановий процес, для розуміння суті якого потребують виокремлення основні його завдання, а саме:

- ✓ встановлення стандартів, норм, правил, порядків, класифікаторів, реєстрів із забезпечення функціонування ІТ-архітектури;
- ✓ визначення переліку е-послуг та е-ресурсів;
- ✓ забезпечення доступу споживачів до інформації, ресурсів та послуг у визначених форматах даних;
- ✓ регламентація техніко-технологічної компоненти е-урядування національної та регіональних програм інформатизації;
- ✓ правове та НПЗ функціонування офіційних порталів і сайтів органів публічної влади, державних організацій та установ, громадських об'єднань тощо;
- ✓ розподіл функцій, повноважень, техніко-технологічних пріоритетів елементів інфраструктури ІТ-архітектури щодо збирання, оброблення, зберігання, обміну та захисту інформації;
- ✓ забезпечення обробки і збереження даних та функціонування телекомунікаційних мереж загального користування;
- ✓ забезпечення процедур оцінки відповідності технічних засобів та технологій, випробування показників (параметрів) якості функціонування ІТ-архітектури (програм, мереж, засобів, пристроїв тощо) та послуг;
- ✓ унормування протоколів обміну інформацією різних систем і технологій ІТ-архітектури;
- ✓ визначення вимог до персоналу ІТ-архітектури та процедур оцінки відповідності якості його роботи;
- ✓ регламентація процедур державного контролю (нагляду) та громадського контролю (громадської експертизи) функціонування ІТ-архітектури як важливих інструментів адмі-




ністративно-правового механізму реалізації державної політики у сфері е-урядування;

- ✓ технічний захист інформації та боротьба з кіберзлочинністю в інфраструктурі ІТ-архітектури;
- ✓ визначення технічних вимог до освітнього процесу та навчально-наукового супроводу функціонування ІТ-архітектури;
- ✓ моніторинг дієвості нормативно-правових актів та механізмів забезпечення їх реалізації за допомогою нормативно-технічного інструментарію.

Отже, НПЗ інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування є процесом створення і підтримки із заданою якістю функціональних характеристик елементів інфраструктури ІТ-архітектури за допомогою впорядкованого впливу нормативно-правових засобів і юридичних процедур.

На цей час сферу е-урядування в Україні регулюють нормативно-правові акти: міжнародного права, ратифіковані Україною; Верховної Ради України; Президента України; Кабінету Міністрів України (КМУ); Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (АДССЗІ); Державного агентства з питань електронного урядування України; Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ); інших центральних органів виконавчої влади та державних колегіальних органів²⁴.

До НПЗ інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування переважно входять нормативно-правові акти техніко-технологічної складової системи е-урядування, що регламентують: функціонування в цілому ІТ-архітектури та взаємодію її складових; створення норм, стандартів, регламентів, національних інформаційних ресурсів, національних реєстрів даних, електронних баз даних; порядок і процедури збору, зберігання та надання відомостей; обробку персональних даних; захист інформаційних ресурсів; розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та застосування кіберпростору і радіочастотного ресурсу; функціонування електронних інформаційно-комунікаційних мереж і систем, Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України, офіційних веб-порталів органів публічної влади; електронний документообіг; електронний цифровий підпис; забезпечення доступу споживачів до електронних сервісів та надання послуг.



По-перше, це акти Міжнародного Союзу Електрозв'язку і Європейського Парламенту та Ради Європи (документи, директиви, регламенти, стандарти). У цих документах визначаються спільні правові рамки для електронних комунікаційних мереж та послуг, права користувачів стосовно електронних мереж, захист таємниці сектора електронних комунікацій, **про збереження даних, система показників якості послуг тощо.**


По-друге, це законодавчі акти України, в яких визначаються норми права щодо інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування. Сьогодні діють закони України, що стосуються інформації; користування радіочастотним ресурсом України; телекомунікацій; електронних документів та електронного документообігу; захисту персональних даних тощо.

На цей час законодавча база не містить вимог щодо: системи авторизації та ідентифікації користувачів; державної системи єдиного часу (для синхронізації відомчих інформаційних систем з всесвітнім часом – UTC та для підтвердження часу транзакцій); державного електронного архіву; програмно-апаратного комплексу технічного адміністрування національного домену UA та домену Gov.UA; протоколів з використанням відкритого програмного забезпечення; необхідної телекомунікаційної складової для забезпечення взаємодії органів влади та доступу користувачів до послуг та ресурсів системи з будь яких пристроїв; інформаційно-аналітичної підсистеми підтримки процесів прийняття управлінських рішень (за участю громадянського суспільства) тощо.

По-третє, це акти Кабінету Міністрів України, що спрямовані на унормування: процесів застосування Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України, офіційних веб-порталів (веб-сторінок) органів публічної влади; інформації про діяльність органів виконавчої влади; технічних питань застосування радіообладнання і телекомунікаційного кінцевого (термінального) обладнання тощо.

На рівні урядових документів вирішуються питання відкритих стандартів форматів електронних документів, а також створення та експлуатації державних інформаційних систем, забезпечення їх технологічної і семантичної сумісності і встановленням вимог до інформаційної безпеки.

Важливу роль в унормуванні процедур інформаційного обміну відіграють національні стандарти щодо експлуатації телекомунікаційних мереж передачі даних загального користування. Проте, ще не



розроблено державні методики оцінки рівнів показників (параметрів) якості послуг у цих мережах.

Основним нормативно-правовим актом, що визначає умови взаємоз'єднання мереж операторів телекомунікацій є Правила взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж загального користування, затверджені рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ)²⁵. Ці правила визначають порядок взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж, що у сукупності складають телекомунікаційну мережу загального користування України і належать операторам телекомунікацій усіх форм власності. Ресурси цієї мережі є сегментом мережевої складової ІТ-архітектури системи е-урядування.


Отже, НПЗ інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування знаходиться в стані модернізації та удосконалення. Багато завдань, визначених концепціями, стандартами, технічними регламентами потребують створення нормативно-правових механізмів їх реалізації.

Висновки

1. В Україні діє значна кількість нормативно-правових актів із забезпечення функціонування окремих елементів ІТ-інфраструктури системи е-урядування. Проте, ще багато нормативно-правових питань інфраструктурного рівня треба визначити в концепціях, стандартах, технічних регламентах та створити механізми їх реалізації.

2. У першу чергу для забезпечення якості функціонування ІТ-архітектури системи е-урядування потребують створення та затвердження: методики оцінки якості функціонування технічних засобів та мереж, надання послуг та роботи персоналу; акти щодо створення та функціонування ІТ-архітектури системи е-урядування та єдиної національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури; акти щодо створення стандартів на окремі елементи; технологій та ПЗ ІТ-архітектури системи; експлуатації електронних ресурсів та кібернетичного простору України тощо.

3. Інфраструктурний рівень ІТ-архітектури системи е-урядування складається з трьох підрівнів: технологічного, технічного та телекомунікаційного. Технологічний підрівень складається з операційних



систем, програмних платформ, які забезпечують функціонування прикладного програмного забезпечення та імітують апаратні платформи. Технічний підрівень характеризує технічну складову ІТ-архітектури (сервери, робочі станції, сховище даних тощо), а телекомунікаційний підрівень описує мережні компоненти.


Основу телекомунікаційного підрівня ІТ-архітектури системи е-урядування складає державна захищена мережа у вигляді спеціальної телекомунікаційної мережі, яка призначена для забезпечення телекомунікацій в інтересах органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Сукупність спеціальних телекомунікаційних систем (мереж), які за допомогою криптографічних та/або технічних засобів забезпечують обмін інформацією з обмеженим доступом, крім інформації, що становить державну таємницю в інтересах органів державної влади та органів місцевого самоврядування, створюють Національну систему конфіденційного зв'язку.

4. Засоби обробки та зберігання даних державних структур консолідуються в сучасному центрі обробки даних (ЦОД). Це комплекс інженерних та ІТ-систем, який є невід'ємною частиною телекомунікаційних структур і забезпечує єдиний інформаційний ресурс з гарантованими рівнями достовірності, доступності та безпеки даних. У хмарних мережах ЦОД містять не тільки сервери зберігання даних, але й фізичні сервери, які здійснюють обробку запитів на надання сервісів.

Запитання для самоконтролю

1. Які, на вашу думку, основні складові технічного прошарку ІТ-архітектури системи е-урядування?
2. Яке основне призначення технологічного підрівня інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування?
3. Наведіть, будь ласка, приклади складових технологічного підрівня інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування?
4. У чому полягає основне призначення технічного підрівня інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування?

- 
5. Наведіть, будь ласка, приклади складових технічного підрівня інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування?
 6. Чому телекомунікаційний підрівень інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування розглядається у якості фундаменту технічного шару архітектури системи е-урядування?
 7. На якій базі створюється державна захищена мережа?
 8. У чому полягають переваги використання хмарних технологій Government Cloud або G-Cloud?
 9. Що включає поняття «нормативно-правового забезпечення інфраструктурного рівня ІТ - архітектури системи електронного урядування»?
 10. Чим подібні процедури державного контролю та громадського контролю функціонування ІТ-архітектури системи е-урядування?

Рекомендована література

1. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В.П. Горбулін, Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, О.В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка; наук. ред. Н.В. Грицяк, А.І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2014. – 352 с.
2. European interoperability framework for pan-european e-government services. – Access mode: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>. –Title from the screen.
3. Federal Enterprise Architecture Framework. Version 1.1. Federal Chief Information Officers Council. – Access mode: <http://www.cio.gov/Documents/fedarch1.pdf> – Title from the screen.
4. Reference Architecture Foundation for Service Oriented Architecture Version 1.0. – Access mode: <http://docs.oasis-open.org/soa-rm/soa-ra/v1.0/cs01/soa-ra-v1.0-cs01.html> – Title from the screen.

3. ПРИКЛАДНИЙ РІВЕНЬ ІТ-АРХІТЕКТУРИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Прикладний рівень ІТ-архітектури системи е-урядування тісно пов'язаний з процесами інформатизації органів публічної влади у межах розробки та запровадження інформаційно-аналітичних систем (додатків) і забезпечує взаємодію органів публічної влади з бізнесом та громадянами за рахунок надання послуг і сервісів (рис. 11).

ПРИКЛАДНИЙ РІВЕНЬ	
Канальний підрівень	Канали доступу до системи е-урядування
Презентаційний підрівень	Єдині державні портали Офіційні портали та сайти органів публічної влади Офіційні портали та сайти державних установ
Підрівень взаємодії	Система електронної взаємодії
Підрівень додатків	Інформаційно-аналітичні системи (ІАС, СІПР, ЕС тощо)

Рис. 11. Структура прикладного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування

3.1. Підрівень додатків

Підрівень додатків прикладного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування характеризується багатогранністю та складністю і умовно його можливо поділити на такі прошарки (табл. 5).

Таблиця 5

Складові підрівня додатків прикладного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування

Напрямок	Нормативно-правова основа
Загальнодержавний	Національна програма інформатизації (НПІ), Національні проекти
Галузевий	Галузеві програми та проекти інформатизації
Регіональний	Регіональні програми та проекти інформатизації
Місцевий	Проекти інформатизації

Розвиток підрівня додатків ІТ-архітектури системи е-урядування на загальнодержавному рівні здійснюється у межах реалізації Національної програми інформатизації (НПІ), вдосконалення інформаційної безпеки та впровадження ІКТ у галузях економіки та сферах суспільного життя.

До загальнодержавних проєктів можна віднести порядок формування простору ідентифікаційних кодів об'єктів Українського сегмента світового простору ідентифікаторів об'єктів, єдину інформаційно-комунікаційну платформу та Національну інформаційно-комунікаційну інфраструктуру України (інфраструктурний рівень архітектури), проєкти е-урядування в Україні, державне регулювання у сфері розвитку національного сегмента мережі Інтернет, впровадження Інтернет-технологій та взаємодія з провідними компаніями у сфері ІКТ (прикладний рівень архітектури). Більшість національних проєктів реалізуються на основі моделі державно-приватного партнерства (ДПП). Відновлено державну реєстрацію інформаційних ресурсів (ІР) у Національному реєстрі електронних інформаційних ресурсів (НРЕІР). Вдосконалюються державні підходи до управління Інтернетом. У 2013 році розпочав функціонувати та активно розвиватися національний загальнодоступний кириличний домен верхнього рівня «.УКР», делегований Україні в інтересах держави та суспільства. Першими доменними іменами, внесеними в реєстр адрес органів державної влади у кириличному домені .УКР, стали адреси президент.укр, уряд.укр, парламент.укр, електронне-урядування.укр.

Що стосується галузевої складової, то Міністерством освіти на науки (МОН) України створено загальнодержавну інформаційну систему «Єдина державна електронна база з питань освіти» (ЄДЕБО), яка використовується під час виготовлення документів про освіту державного зразка, вчені звання та наукові ступені, ліцензій на надання освітніх послуг та сертифікатів про акредитацію, учнівських (студентських) квитків, запровадження у сфері освіти інноваційних технологій щодо використання даних, у тому числі персональних. До Єдиної бази вносяться відомості, що містяться у базах даних, реєстрах, а також підготовлені у паперовій та електронній формі дані, що використовувалися у сфері освіти до створення Єдиної бази.

Держателем (власником) Єдиної бази є МОН України, яке здійснює контроль за забезпеченням захисту даних, що містяться в Єдиній базі, затверджує порядок її формування та функціонування, виконує інші функції із забезпечення функціонування Єдиної бази.

Міністерством охорони здоров'я (МОЗ) України розроблено проєкт Закону України «Про затвердження Загальнодержавної програми «Здоров'я–2020: український вимір». Програма містить спеціальний розділ «Інформаційне забезпечення», який передбачає:

- ✓ впровадження Єдиної інформаційно-аналітичної системи у сфері охорони здоров'я шляхом запровадження систем електронного документообігу, «електронної черги», «електронного рецепту», електронного реєстру пацієнтів, реєстрів закладів охорони здоров'я, медичних та фармацевтичних кадрів, медичних бланків суворого обліку тощо;
- ✓ реалізацію принципу «єдиного вікна»;
- ✓ забезпечення створення та розвитку національної телемедичної мережі системи охорони здоров'я.


Наказом МОЗ від 20.11.2012 р. № 933 «Про заходи щодо запровадження автоматизованої інформаційно-аналітичної системи ресурсного забезпечення закладів охорони здоров'я» затверджено Положення про автоматизовану інформаційно-аналітичну систему ресурсного забезпечення закладів охорони здоров'я державної форми власності (далі – ІАС).

Єдиний електронний всеукраїнський реєстр спортивних споруд створено для сприяння інтересам споживачів фізкультурно-спортивних послуг, забезпечення громадян, представників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій інформацією про спортивні споруди.

Розвиток регіональної складової системи е-урядування визначається впровадженням результатів виконання завдань (проєктів) регіональних програм інформатизації (РПІ), які спрямовані на розвиток інформаційної інфраструктури у областях у напрямку створення єдиного телекомунікаційного середовища у соціальній та економічній сферах, що повинно забезпечити оперативну взаємодію державного, міжгалузевого, регіонального та районного рівнів управління.

На цей час виконуються РПІ у 11 областях, а саме: Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Житомирській, Закарпатській, Одеській, Рівненській, Сумській, Харківській, Херсонській та Чернівецькій. Виконання РПІ спрямовано на реалізацію пріоритетних завдань державної політики у сфері інформатизації.

Наприклад, здійснено впровадження та розвитку єдиної автоматизованої системи електронного документообігу (Волинська, Дніпро-



петровська, Закарпатська, Запорізька, Київська, Одеська, Рівненська, Тернопільська, Чернігівська облдержадміністрації), продовжується реалізація проектів упровадження е-урядування (Вінницька, Дніпропетровська, Запорізька, Івано-Франківська, Львівська та Одеська облдержадміністрації), запроваджено технології використання електронного цифрового підпису в процедурах подання електронної звітності до відповідних органів фізичними та юридичними особами (Волинська, Дніпропетровська, Рівненська, Чернігівська облдержадміністрація), побудовані інформаційно-аналітичні та інформаційні системи (Волинська, Запорізька, Закарпатська та Одеська облдержадміністрації), упроваджено першу чергу регіональної системи телемедицини в рамках пілотного проекту «На шляху до Європейських стандартів медичних послуг», запроваджено пілотний проект з телемедицини на базі міських та районних лікарень області в умовах реформування системи охорони здоров'я» (Дніпропетровська облдержадміністрація) тощо²⁶.

Одним з напрямків е-урядування на регіональному рівні є система інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ) органів публічної влади. Основні складові СІАЗ на регіональному рівні випливають із Закону України «Про місцеві державні адміністрації» (розділ III «Компетенція місцевих державних адміністрацій» глава 2 «Основні галузеві повноваження місцевих державних адміністрацій»), а на місцевому рівні – Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» – розділ II «Організаційно-правова основа місцевого самоврядування» глава 2 «Повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад»). Для регіонального рівня основні функціональні підсистеми СІАЗ наведено в табл. 6.

Таблиця 6

Основні функціональні підсистеми СІАЗ на регіональному рівні

СФЕРИ УПРАВЛІННЯ		
Адміністративно-територіальний устрій	Взаємодії з бізнес-структурами та громадянами	Адміністративне управління (офісні функції)
Земельний кадастр	ОСНОВНІ ФУНКЦІОНАЛЬНІ ПІДСИСТЕМИ СІАЗ ОБЛАСНИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ	Культура, спорт, преса, відпочинок
Землеустрій, землекористування		Правопорушення, пенітенціарна система
Природокористування, екологія		Громадянський стан
Будівництво, містобудівництво і архітектура		Охорона здоров'я
Промисловість		Освіта
Транспорт		Трудові ресурси, зарплата, охорона праці
Енергетика і зв'язок		Персоніфікований облік населення
Сільгоспвиробництво, продовольство		Соціальний захист населення, пільги, субсидії
Торгівля і послуги		Житло, благоустрій і комунальні
Економіка та соціально-економічний розвиток		Управління майном регіону, приватизація
Податки		Цивільна оборона і надзвичайні ситуації
Фінанси і бюджет	Оборонна і мобілізаційна робота	
Облік і статистика	Законодавство	Правопорядок і правоохоронна
СФЕРИ УПРАВЛІННЯ		

Крім СІАЗ створюються регіональні проблемно-орієнтовані інформаційно-аналітичні системи (РІАС), які враховують регіональні (міські) особливості. До таких РІАС можна віднести такі, як: «Економіко-географічна інформація», «Паливно-енергетичний комплекс», «Агропромисловий комплекс регіону», «Барометр», «СППР – соціум», «Міжрегіональний аналіз соціально-економічного розвитку області» тощо.

У РПІ Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Київської та Одеської областей заплановані проекти у напрямку розвитку СІАЗ та її інтеграції з геоінформаційними системами (ГІС), а також впровадження автоматизованих систем підтримки прийняття управлінських рішень (доступ органів влади до якісної та наочної графічної

інформації про всі сфери життєдіяльності області; ведення 100% реєстрів та кадастрів області із застосуванням ГІС, надання інформації щодо показників соціально-економічного розвитку області, роботи комунальних підприємств та державних установ; здійснення 100% державних закупівель на е-майданчиках) з метою підвищення ефективності роботи органів влади.

У табл. 7 наведені деякі характеристики стану інформатизації Дніпропетровської області, а на рис. 12 наведені ключові проекти, які реалізуються в даній області.

Таблиця 7

Характеристика стану інформатизації Дніпропетровської області

Дніпропетровська область	Рейтинг за індексом RITS	Індекс RITS	Субіндекс рівня розвитку	Субіндекс рівня використання ІКТ
RITS - рівня проникнення інформаційних технологій	17	32,85	15,98	16,87



Проект "Електронне село"	Здійснено підключення 334 органів місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради міст районного значення) 22 районів Дніпропетровської області до регіональної інформаційно-телекомунікаційної мережі з наданням доступу до мережі Інтернет, системи корпоративної електронної пошти й системи „ЛІГА:ЗАКОН” та створено веб-сайти 22 районів області.
Проект "Електронний регіон"	50 пілотованих проєктів за 8 цільовими напрямками: системи підтримки прийняття управлінських рішень; електронне управління пілотними кластерами регіону (сільське господарство, будівництво); електронні послуги (сервіси); електронне управління сферою охорони здоров'я; електронне управління соціальною сферою; електронне управління екологічною, техногенною та громадською безпекою; соціально-психологічна трансформація свідомості жителів регіону при переході до інформаційного суспільства.
Інші проекти	Пілотний проєкт "Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту", "Інформаційно-ресурсний центр "Відкрита влада", "Електронний садочок", Освітній портал Дніпропетровщини (www.dnepredu.com), Портал E-Petition (www.e-petition.dp.gov.ua) тощо.
У сфері адміністративних послуг	"Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг" - є програмно-апаратним комплексом електронної інформаційної взаємодії дозвільних центрів, дозвільних органів та суб'єктів господарювання, який реалізовано як систему веб-порталів: внутрішнього - для працівників органів влади та зовнішнього - для заявників. У системі працюють: 35 центрів з надання адміністративних послуг, понад 350 дозвільних органів, 46 адміністраторів, 400 представників дозвільних органів.

КЛЮЧОВІ ПРОЕКТИ

<p>E-SERVICES віртуальний офіс електронних послуг</p> 	<p>E-CONTACT Портал електронних звернень</p> 	<p>E-PETITION Портал електронних звернень</p> 	<p>КОНТАКТ-ЦЕНТР</p> 	<p>ProZorro Система електронних закупівель</p> 
--	---	--	---	---

Рис. 12. Ключові проекти Дніпропетровської області

У табл. 8 наведені деякі характеристики стану інформатизації Вінницької області.

На місцевому рівні заслуговує увагу рішення Асоціації органів місцевого самоврядування (ОМС) «Міста електронного урядування України» (Вінниця, Энергодар, Івано-Франківськ, Нетішин, Славутич, Українка) в напрямках реалізації проєктів впровадження е-урядування

(м. Вінниця «Стратегія розвитку Вінниця-2020: сучасне, комфортне європейське місто», м. Київ «Концепція КИЇВ SMART СІТІ 2020», м. Житомир «Інтернет-портал е-місто», м. Славутич тощо), створення комплексної інформаційно-аналітичної системи «Генеральний план міста Києва до 2025 року» (м. Київ), розвитку муніципальної інформаційно-аналітичної системи «МІАС Екологія м. Києва» (м. Київ), придбання засобів інформатизації для органів місцевого самоврядування (Вінницька, Рівненська, Сумська, облдержадміністрації, м. Київ тощо) тощо.

Таблиця 8

Характеристика стану інформатизації Вінницької області

Дніпропетровська область	Рейтинг за індексом RITS	Індекс RITS	Субіндекс рівня розвитку	Субіндекс рівня використання ІКТ
RITS - рівня проникнення інформаційних технологій	17	32,85	15,98	16,87



Проект "Електронне село"	Здійснено підключення 334 органів місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради міст районного значення) 22 районів Дніпропетровської області до регіональної інформаційно-телекомунікаційної мережі з наданням доступу до мережі Інтернет, системи корпоративної електронної пошти й системи „ІПА:ЗАКОН“ та створено веб-сайти 22 районів області.
Проект "Електронний регіон"	50 цільових проектів за 8 цільовими напрямками: системи підтримки прийняття управлінських рішень; електронне управління пілотними кластерами регіону (сільське господарство, будівництво); електронні послуги (сервіси); електронне управління сферою охорони здоров'я; електронне управління соціальною сферою; електронне управління екологічною, техногенною та громадською безпекою; соціально-психологічна трансформація свідомості жителів регіону при переході до інформаційного суспільства.
Інші проекти	Пілотний проект "Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту", "Інформаційно-ресурсний центр "Відкрита влада", "Електронний салочок", Освітній портал Дніпропетровщини (www.dnepredra.com), Portal E-Petition (www.e-petition.dp.gov.ua) тощо.
У сфері адміністративних послуг	"Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг" - є програмно-апаратним комплексом електронної інформаційної взаємодії дозвільних центрів, дозвільних органів та суб'єктів господарювання, який реалізовано як систему веб-порталів: внутрішнього - для працівників органів влади та зовнішнього - для заявників. У системі працюють: 35 центрів з надання адміністративних послуг, понад 350 дозвільних органів, 46 адміністраторів, 400 представників дозвільних органів.

Пріоритетні завдання РПІ Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Київської та Одеської областей за напрямом «Упровадження технологій е-урядування в органах публічної влади» наведено у табл. 9.

Таблиця 9

Завдання РПІ у напрямку впровадження технологій е-урядування

Упровадження технологій е-урядування в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування області	Розвиток СЕДО	Автоматизація роботи ЦНАП області	Впровадження регіонального порталу адмінпослуг	Створення та розвиток платформи е-демократії	Створення КСЗ	Упровадження СІАЗ та СПР	Розвиток е-управління у сфері	Сфінансування цивільних проектів
Вінницька область	«ЕЛЕКТРОННА ВІННИЧЧИНА» (2016-2018)	"+"	"+"	"+"	"+"	"+"	охорони здоров'я, освіти, житлово-комунального господарства	"+"
Волинська область	«ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ВОЛИНИ» (2016-2018)	"+"	"+"	"+"	"+"	"+"		"+"
Дніпропетровська область	«ЕЛЕКТРОННА ДНІПРОПЕТРОВЩИНА» (2014-2016)	"+"	"+"	"+"	"+"	"+"	охорони здоров'я, освіти, культури, екологію тощо	"+"
Київська область	«ЕЛЕКТРОННА КИЇВЩИНА» (2014-2016)	"+"	"+"	"+"	"+"	"+"	охорони здоров'я, освіти, житлово-комунального господарства	"+"
Одеська область	«ЕЛЕКТРОННА ОДЕЩИНА» (2014-2016)	"+"	"+"	"+"	"+"	"+"	"Електронний армія"	"+"


Наприклад, у м. Вінниця основу інтегрованої інформаційно-аналітичної системи (ІАС) складає геоінформаційна система (ГІС), за допомогою якої здійснюється формування багатозарової електронної карти міста, яка включатиме всю інформацію про життєдіяльність обласного центру. У системі організовано обмін інформацією про різні мережі для спільної роботи усіх оперативних-диспетчерських служб міста.

У рамках інформатизації міської галузі функціонує автоматизоване підприємство житлово-комунального господарства (ФСУП ЖКГ) на базі ERP-системи. Крім того, на базі програмного забезпечення «Доктор Елекс» впроваджено «Електронну картку пацієнта» у всіх центрах первинної медико-санітарної допомоги.

На інформаційному ресурсі Київської міської державної адміністрації (КМДА) (www.new.kievcity.gov.ua) знаходиться ресурс «Е-місто». Ресурс підтримує комунікації з громадянами по наступних рубриках: звернення громадян; карти аварій, ремонту доріг та киянина; облік публічної інформації; запис до дитсадка, медичний портал; адміністративні послуги; міський транспорт; містобудівний кадастр тощо.

Для трансформації управління містом в інтересах громадян реалізовані: онлайн бюджет для забезпечення прозорості та вільного доступу громадськості до інформації про стан планування та виконання бюджету міста; електронні закупівлі (e-Tender) – система, створена з ініціативи громадських організацій, комерційних майданчиків, державних органів та підприємців з метою прозорого та ефективного витрачання державних коштів, запобігання корупції шляхом громадського контролю та розширення кола постачальників, переходу до електронного документообігу, повної звітності та аналізу державних закупівель; система управління майном – комплексна система управління майновим комплексом КМДА для запровадження ефективних засобів використання, контролю та виконання прийнятих рішень щодо майнових ресурсів міста; єдина система обліку – єдина інформаційна система управління КМДА з оптимізацією та уніфікацією бізнес-процесів; єдина систему утворення тарифів, створення єдиних підходів до аналізу інформації тощо.

Слід зазначити, що деякі міські ради розробили стратегію розвитку своїх міст. Вінницька міська рада затвердила стратегію розвитку м. Вінниця «Вінниця-2020: сучасне, комфортне європейське місто», одним з основних стержнів якої є сучасна система управління



(максимальна прозорість і керування принципом «влада для людей, а не люди для влади»). Крім того, з метою інтенсифікації запровадження ІКТ розробляється система управління «Smart city» («розумне місто» – місто, в якому використовуються сучасні технології, у тому числі ІКТ, для трансформації житлових та робочих умов у місті), складовими якої стануть проекти «Безпечне місто» та «Прозоре місто».

Концепція «Smart city 2020» м. Київ²⁷ передбачає розвиток міста для підвищення якості містян та розумного, відповідального та відкритого управління містом із застосуванням новітніх ІКТ. Тому, до керівних принципів концепції відноситься принцип повномасштабної інформатизації.

3.2. Презентаційний підрівень

Презентаційний рівень (або рівень frontend) виступає як інтерфейс, за допомогою якого користувачі системи е-урядування взаємодіють за об'єктами прикладного рівня (рівень backend). Між ними знаходиться проміжний рівень (рівень взаємодії), на якому здійснюється взаємодія між різними компонентами системи та їх інтеграція, а також виконуються функції щодо реалізації процесів взаємного використання даних інформаційними системами різних відомств нижчого рівня та обміну даними й документами між компонентами презентаційного і прикладного рівнів.

Презентаційний рівень забезпечує інтерфейсом користувача, який зазвичай реалізує операції ідентифікації та автентифікації, ініціює процеси пошуку та обробки даних тощо. В якості основних компонентів цього рівня розглядаються портали та офіційні сайти. Ці компоненти служать інтерфейсом між прикладним рівнем ІТ-архітектури та користувачами системи е-урядування. В якості основного інтерфейсу з боку користувачів розглядаються веб-оглядачі.

Портали можуть бути *порталами-агрегаторами* (наприклад, єдиний веб-портал органів виконавчої влади (урядовий портал www.kmu.gov.ua, або регіональний портал Одеської області www.odessa.gov.ua), які крім підтримки безпосередньо функціональних можливостей залежно від призначення, виконують функцію довідника з відповідними посиланнями на портали і сайти органів виконавчої

влади України (урядовий портал) або на сайти районних державних адміністрацій, головних управлінь тощо у випадку порталу Одеської області. Портал-агрегатор спрощує користувачам пошук необхідного інформаційного ресурсу. В плані пошуку ресурсу такий підхід є зручним для користувачів, але в плані подальшої взаємодії він характеризується візуальною неоднорідністю, тому що знайдений ресурс має свої візуальні особливості.

Портали можуть бути порталами, які виконують функцію єдиної точки входу (за принципом one-stop-shop), що реалізує процес взаємодії з користувачем системи е-урядування через один інтерфейс (наприклад, єдиний портал).

На сьогодні громадяни мають доступ у мережі Інтернет до веб-ресурсів офіційного урядового порталу, центральних органів виконавчої влади (17 міністерств та інших центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) (державні служби та Пенсійний фонд України), агентств та інспекцій, національних комісій та ЦОВВ зі спеціальним статусом, офіційних регіональних (23 обласних та Київської міської державних адміністрацій) та органів місцевого самоврядування (ОМС).

Коаліцією неурядових організацій ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного урядування України», ГО «Європейський діалог» та Громадська мережа «ОПОРА» здійснено моніторинг впровадження інструментів е-урядування в ОМС за наступними напрямками дослідження: офіційні веб-сайти (125 найбільших міст України)²⁸, запровадження та функціонування систем електронного документообігу (СЕДО) та організація діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Оцінка офіційних веб-сайтів ОМС міст України здійснювалася за п'ятьма категоріями: доступ до інформації, зворотній зв'язок з громадськістю, адміністративні послуги, доступ до публічної інформації та зручність користування веб-сайтом²⁹. Найбільшу кількість балів одержали міста Київ, Славута та Шостка (85% від максимально можливого)³⁰. На превеликий жаль, майже на всіх сайтах відсутня інформація про майновий стан депутатів міської ради, кількості коштів, виділених з депутатських фондів на потреби громадян та земельні питання.

Заслугує на увагу проект створення нового порталу «Е-прогрес», на якому буде зібрана уся інформація про е-урядування, інструкції з його впровадження для ОМС, е-рейтинг міст тощо.

3.3. Канальний підрівень

Канальний підрівень характеризує канали комунікацій користувачів з системою е-урядування. Система дозволяє багатоканальну комунікацію від особистого спілкування за стійкою, наприклад у ЦНАП, або за допомогою телефону, до онлайн-ових засобів, наприклад, за допомогою мережі Інтернет з використанням персональних комп'ютерів, мобільних телефонів або планшетів, а також мобільних додатків та соціальних мереж. Варто звернути увагу на збільшення попиту на канали мобільного зв'язку. Середньорічний темп росту проникнення смартфонів в Україні дорівнює 38% (Projected CAGR 2012–2017), 20% Інтернет-трафіку припадає на мобільні пристрої. У табл. 10 представлені деякі канали комунікації для роботи з системою е-урядування.

Вибір каналу комунікації є визначальним фактором для ефективного зв'язку з окремими групами громадян. Цифрові канали комунікацій є більш різноплановими та розповсюдженими. Цілодобовий та повсюдний доступ до інформаційних ресурсів системи е-урядування можливо забезпечити за рахунок використання зміщування каналів.

Таблиця 10

Канали комунікацій користувачів

	Особисте спілкування (face to face)		Портали мобільного зв'язку (мобільні Інтернет-сайти)
	Телефонні (голосові) послуги та телефонні центри		Державно-приватне партнерство (ДПП)
	Інтернет-портали		Мобільні додатки
	Електронна пошта		Соціальні мережі
	СМС та інші служби обміну повідомленнями		Інформаційні кіоски

На рис. 13 наведені етапи використання каналів комунікацій на різних стадіях розвитку системи е-урядування³¹.

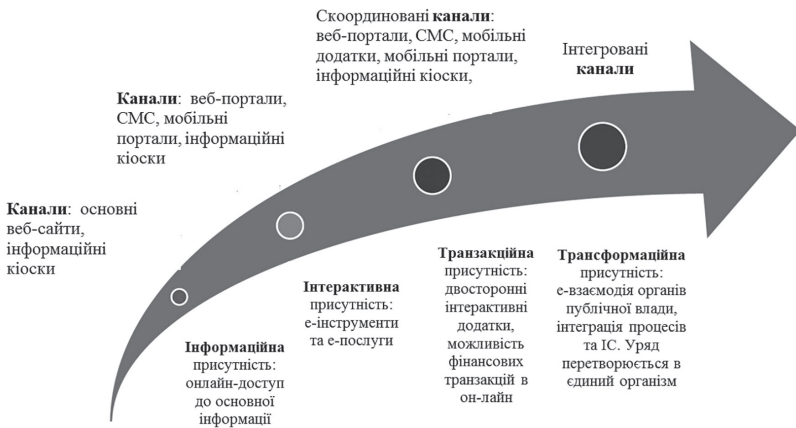


Рис. 13. Етапи використання каналів комунікацій

Поява мобільного каналу комунікації дала привід говорити про мобільне урядування (м-урядування). Зовнішній інтерфейс мобільного каналу надає можливість приймати різні форми та виконувати різноманітні функції, тому мобільне урядування може розглядати як невіддільний компонент е-урядування. Наприклад, згідно з оглядом ООН³², кількість країн, які використовують мобільні додатки та портали мобільного зв'язку збільшилася у два рази. Мобільні додатки містять сервіси для розпізнавання контексту та місцеперебування. Зростає середня кількість пристроїв на одного користувача мережі Інтернет.

Взаємодія за допомогою Інтернет-порталів розглядається як найбільш розповсюджена модель комунікації. Усі ЦОВВ та обласні державні адміністрації представлені у мережі Інтернет³³, майже усі ОМС також мають свій інформаційний ресурс³⁴.

Треба пам'ятати, що поряд зі сталим розвитком використання онлайн каналів комунікації, офлайн канали теж мають право на життя.

Електронна пошта залишається масовим засобом екстреної комунікації користувачів з системою е-урядування. Про це свідчать огляди ООН з розвитку е-урядування 2012 та 2014 роки³⁵. Служба коротких повідомлень (СМС, Short Messaging Service) надає можливості користувачеві обмінюватися текстовими повідомленнями за допомогою мережі мобільного зв'язку. Незважаючи на широке розповсюдження

мобільних телефонів, користувачі нехтують такою можливістю. Для підвищення ефективності даного каналу комунікації створюють СМС-портали. Портал надає громадянам інформаційні послуги: розсилка повідомлень (інформаційних, нагадувань) державними установами та підрозділами та розсилка повідомлень громадянам. У Сінгапурі відкрили СМС канал для доступу людей з вадами слуху і мови до екстрених служб. У Швеції СМС-розсилка направляється волонтерам, які знаходяться у радіусі 500 метрів від місця пригоди (проект «СМС-рятувальник»³⁶).

Соціальні мережі є інструментом мережевої взаємодії і, крім того, каналом для прямого спілкування з громадянами. Використання соціальних мереж у якості каналу комунікації не потребує великих інвестиційних витрат, тому що мережі орієнтовані на користувача та функціонують на недержавних платформах. На рис. 14 наведена кількість Інтернет-користувачів (млрд осіб), які використовують соціальні мережі³⁷. Даний канал може бути корисним для залучення громадян до е-інформування, е-консультування та електронного прийняття рішень. Як і раніше, найбільш популярними соціальними мережами є Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn тощо. Соціальні мережі можуть стати ключовим компонентом державної стратегії розвитку е-урядування за рахунок активності суспільства та тиску на владу з метою покращення та розширення сфери е-урядування.

Інформаційні кіоски встановлюють у загальнодоступних центрах, відділеннях пошти, бібліотеках та інших місцях. Інформаційні кіоски надають безкоштовний доступ до онлайн послуг.

Для кращої взаємодії з користувачами системи е-урядування потрібно оптимальне поєднання каналів комунікації. ООН пропонує включити багатоканальний інклюзивний підхід до національної стратегії розвитку е-урядування з метою підвищення ступеня задоволення громадян³⁸.

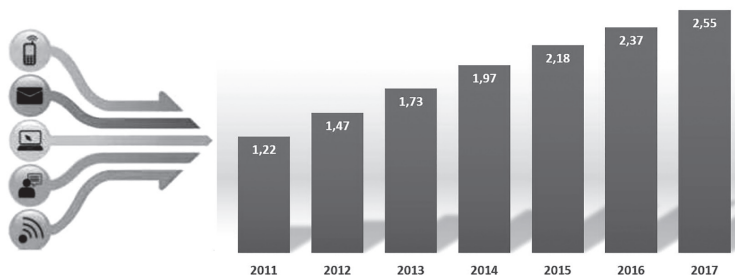


Рис. 14. Використання соціальних мереж у світі

Висновки

1. Реалізація Національної, галузевих, регіональних та місцевих програм і проектів інформатизації привели до розробки великої кількості різноманітних відомчих і міжвідомчих, регіональних та місцевих інформаційно-аналітичних систем, у тому числі інтегрованих, систем підтримки та прийняття рішень, експертних систем, додатків тощо. Виділення у IT-архітектурі системи е-урядування окремого прикладного рівня дозволяє провести систематизацію у сфері розробки прикладного програмного забезпечення органів публічної влади, а це, в свою чергу, надає упорядкованості процесу інвестицій бюджетних коштів в IT-проекти.

2. Прикладний рівень IT-архітектурі системи е-урядування складається з чотирьох підрівнів: каналного, презентаційного, взаємодії та додатків.

Канальний підрівень характеризує канали комунікацій користувачів з системою е-урядування. Презентаційний рівень виступає в якості інтерфейсу між користувачами та додатками системи е-урядування. Між ними знаходиться проміжний підрівень (рівень взаємодії), на якому здійснюється взаємодія між різними компонентами системи та їх інтеграція. Підрівень взаємодії детальніше розглядається в межах модуля 15 «Електронна взаємодія органів публічної влади».

3. Для більш чіткого розуміння процесів у сфері е-урядування необхідно звертати увагу та проводити аналіз Національних, галузевих, регіональних та місцевих проектів інформатизації та звітів виконання відповідних програм, які розташовані на офіційних Інтернет-ресурсах органів публічної влади.


Запитання для самоконтролю

1. У чому, на Вашу думку, полягає складність та багатогранність підрівня додатків прикладного рівня IT-архітектурі системи е-урядування?
2. Наведіть, будь ласка, приклади національних проектів у сфері е-урядування.
3. Які приклади Ви можете навести в якості регіональних проектів у сфері е-урядування?

4. Наведіть приклади проектів у сфері е-урядування Вашого міста (області)?
5. Які завдання регіональних програм інформатизації є характерними для різних областей України?
6. У чому полягає різниця між порталами-агрегаторами та порталами у вигляді єдиної точки входу (по принципу one-stop-shop) та наведіть, будь ласка, приклади?
7. Назвіть, будь ласка, основні канали комунікацій користувачів та надайте стисло характеристику.

Рекомендована література

1. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты / А.В. Данилин. – М.: Инфра, 2004. – 336 с.
2. Довгий С.О. Засади регіональної інформатизації: монографія / С.О. Довгий, О.В. Копійка, Ю.Т. Черепін; за ред. С.О. Довгого. – К.: Тираж, 2004. – 304 с.
3. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / С.В. Дзюба, І.Б. Жилияєв, С.К. Полумієнко, І.А. Рубан, А.І. Семенченко; за ред. А.І. Семенченка. – К.: Арт-мастер, 2012. – 264 с.
4. Електронне урядування: навч. посіб. / Семенченко А.І. [та ін.] ; за ред. А.І. Семенченка; Кабінет Міністрів України, Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України, Навч.-наук. ін-т післядиплом. освіти. – Херсон: Гринь Д.С., 2014. – 391 с.
5. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В.П. Горбулін, Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, О.В. Карпенко та ін.; за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка; наук. ред. Н.В. Грицяк, А.І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2014. – 95 с.
6. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
7. Коломієць Є.В. Основні напрями модернізації інформаційно-аналітичного забезпечення органів виконавчої влади



в Україні / Є.В. Коломієць // Науковий вісник Національної академії муніципального управління: збірник. – К.: АМУ, 2014. – С. 179–187.

8. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ І СЕМІНАРСЬКОГО ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Аналіз інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури на регіональному рівні (інфраструктурний рівень)

Мета заняття: набути вміння аналізувати інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру (ІТІ) на регіональному рівні та виокремлювати перспективні напрями розвитку ІТІ на основі регіональної програми інформатизації (РПІ) та звітів виконання РПІ або інших документів.

Завдання 1.1.

1. Напишіть стислу аналітичну записку про стан ІТІ регіону.
2. Виділіть основні складові ІТІ регіону.
3. Виберіть інший регіон по зробіть порівняльний аналіз кращих практик реалізації складових ІТІ. Наведіть приклади.

Завдання 1.2.

1. Опишіть перспективні напрямки розвитку ІТІ регіону.

Завдання 1.3.

1. Опишіть інформаційні технології, на яких базуються перспективні напрямки розвитку ІТІ регіону. Наведіть приклади рішень цих напрямків.
2. Виберіть інший регіон по зробіть порівняльний аналіз перспективних напрямків розвитку ІТІ двох регіонів.

(Варіант практичного завдання вибирається залежно від першої літери прізвища слухача).

Таблиця відповідності номера варіанта завдання та першої літери прізвища слухача

№ варіанта	Перша літера прізвища слухача	Регіональна програма інформатизації
1	Від А до Ж	Вінницька область
2	Від З до К	Волинська область
3	Від Л до П	Дніпропетровська область
4	Від Р до Ф	Одеська область
5	Від Х до Я	Харківська область

ФОРМА ЗВІТНОСТІ ДЛЯ ЗАВДАННЯ 1.1

Пункт 1. *Напишіть стислу аналітичну записку про стан ІТІ регіону (інфраструктурний рівень).*

Аналітична записка про стан ІТІ регіону може включати такі рубрики:

- ✓ стан нормативно-правового забезпечення програми на регіональному рівні;
- ✓ стан розвитку телекомунікаційної інфраструктури регіону, у тому числі зв'язку та регіонального сегменту мережі Інтернет;
- ✓ стан забезпечення обчислювальною технікою та технічного захисту інформації.

Пункт 2. *Виділіть основні складові ІТІ регіону.*

На основі проведеного аналізу виділіть основні складові інфраструктурного рівня ІТІ регіону та спробуйте надати стислий опис декількох складових (призначення, загальна характеристика, основні елементи технічного забезпечення обраної складової інфраструктурного рівня ІТІ).

ФОРМА ЗВІТНОСТІ ДЛЯ ЗАВДАННЯ 1.2

Знайдіть в РПІ обраного регіону перспективні напрями розвитку інфраструктурного рівня ІТІ. Надайте стислу характеристику напрямку і вкажіть можливі або запропоновані варіанти технічних рішень.

ФОРМА ЗВІТНОСТІ ДЛЯ ЗАВДАННЯ 1.3

По кожному з перспективних напрямів розвитку інфраструктурного рівня ІТІ визначити інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), які в основному характеризують обраний напрям та опишіть їх по можливості за такою схемою: передумови (ідея, мета), визначення, стислий опис, принцип роботи, стандарти, приклади використання, рекомендації по використанню тощо.

Практичне заняття 2. Аналіз інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування (технічний підрівень).

Мета заняття: набути вміння аналізувати ринок центрів обробки даних (ЦОД) України щодо надання хмарних послуг.

Завдання

1. Основні послуги ЦОД України.

Скласти стислу аналітичну записку щодо видів хостінгу, які

надають ЦОД України (віртуальний хостінг, віртуальний сервер, виділений сервер, розміщення серверу, хмарний хостінг, WAP-хостінг, безлімітний хостінг, безпечний хостінг тощо). Побудуйте порівняльну характеристику ЦОД України щодо видів хостінгу.

2. Додаткові послуги ЦОД України.

Скласти стислу аналітичну записку щодо додаткових послуг, які надають ЦОД України. Побудуйте порівняльну характеристику ЦОД України щодо додаткових послуг.

3. Способи оплати послуг ЦОД України.

Скласти стислу аналітичну записку щодо способів оплати послуг, які надають ЦОД України. Побудуйте порівняльну характеристику ЦОД України щодо способів оплати послуг.

4. Технології ЦОД України.

Скласти стислу аналітичну записку щодо технологій, які пропонуються ЦОД України. Виділіть цікаві рішення та наведіть приклади кращих практик з Вашої точки зору.

Примітка. Діаграми, графіки, інфографіка тощо, які супроводжують аналітичний матеріал, надаються у вигляді презентацій.

Практичне заняття 3. Аналіз прикладного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування на регіональному рівні.

Мета заняття: набути вміння аналізувати інформаційно-аналітичні системи органів публічної влади.

Завдання

1. Інформаційно-аналітичні системи органів публічної влади.

Складіть стислу аналітичну записку щодо переліку інформаційно-аналітичних систем (ІАС) органів публічної влади, їх призначення, на якій платформі реалізована ІАС та які інформаційні ресурси підтримує. Наведіть приклади кращих практик використання ІАС у регіоні.

Виберіть інший регіон та побудуйте порівняльну таблицю використання ІАС.

2. Інтеграція інформаційно-аналітичних систем органів публічної влади.

Складіть стислу аналітичну записку щодо процесу інтеграції ІАС органів публічної влади. Визначте, на якій технологічній платформі виконано, або планується виконання інтеграції ІАС.

3. Веб-доступ до інформаційних ресурсів інформаційно-аналітичних систем органів публічної влади.

Складіть перелік веб-ресурсів підрівня додатків прикладного рівня архітектури е-урядування на регіональному рівні.

Виберіть інший регіон та побудуйте порівняльну таблицю веб-ресурсів. Наведіть приклади корисних інформаційних ресурсів.

Примітка. Аналітичні записки супроводжуються презентаціями для ілюстрації текстового контенту.

(Варіант практичного завдання обирається залежно від першої літери прізвища слухача).

Таблиця відповідності номеру варіанту завдання та першої літери прізвища слухача

№ варіанта	Перша літера прізвища слухача	Регіональна програма інформатизації
1	Від А до Ж	Харківська область
2	Від З до К	Одеська область
3	Від Л до П	Вінницька область
4	Від Р до Ф	Дніпропетровська область
5	Від Х до Я	Волинська область

Семінарське заняття «Нормативно-правове забезпечення інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування».

Мета заняття: набути вміння аналізувати стан нормативно-правового забезпечення (НПЗ) інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування України на прикладі діючого законодавства та повноважень органів публічної влади в системі е-урядування.

Завдання. Вивчити структуру НПЗ інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування та ознайомитись зі змістом нормативно-правових актів.

Загальна характеристика. Заняття проводиться у формі обміну інформацією викладача з групами слухачів (студентів) та з окремими слухачами (студентами). У групах готують матеріал за отриманими завданнями. Окремі слухачі (студенти) виступають з короткими доповідями за темою семінару.

Інформаційні моделі: Модель функціонування ІТ-архітектури в системі е-урядування (рис. 1); узагальнена структура публічної влади та органів державного управління в системі е-урядування (рис. 2).



Рис. 1. Модель функціонування ІТ – архітектури в системі е-урядування

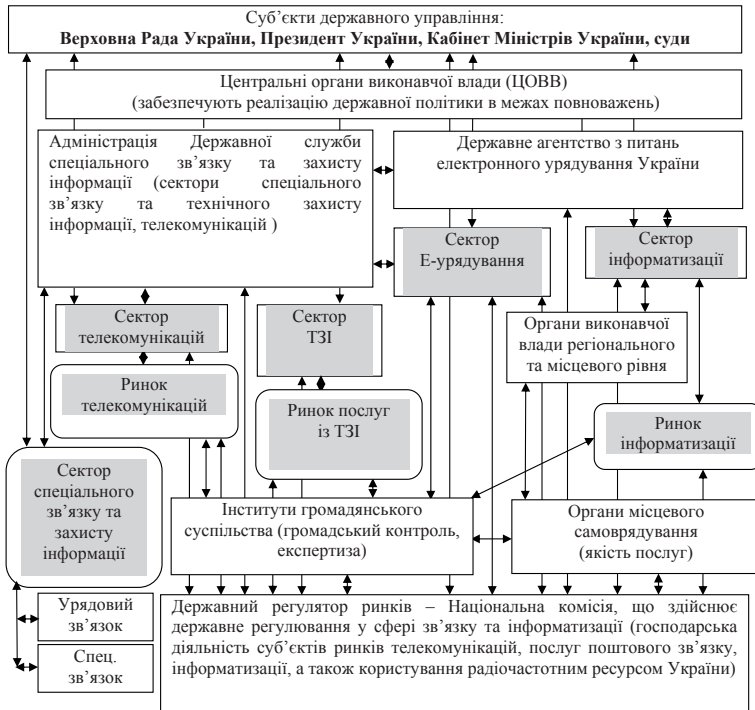



Рис. 2. Узагальнена структура публічної влади в системі інформатизації та е-урядування



Основна мета НПЗ інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування – створення нормативно-правових умов і механізмів ефективного функціонування ІТ-архітектури системи е-урядування.

Завдання для виконання:

Ознайомитись з інформаційними моделями (рис. 1 та рис. 2) і проаналізувати відповідність діючих нормативно-правових актів та механізмів їх реалізації наявним завданням НПЗ. Запропонувати свій варіант нормативно-правового акту із забезпечення дії інфраструктурного рівня ІТ-архітектури та механізми його реалізації.

Завдання 1.1

1. Сформувати малі групи (по 2-3 слухача на одну групу).
2. Визначитися з варіантом практичного завдання.
3. Варіант завдання задається викладачем залежно від професійної спрямованості членів малої групи.

Завдання 1.2

Надайте загальну характеристику системи нормативно-правового забезпечення інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи е-урядування.

Завдання 1.3

Опишіть найбільш ефективні складові моделі ефективного нормативно-правового забезпечення інфраструктурного рівня ІТ-архітектури системи електронного урядування. Наведіть приклади, запропонуйте свій варіант нормативно-правового акту та надайте пояснення.

Завдання 1.4

Оформіть результати виконання завдань 1.2 та 1.3 у вигляді презентації.

ГЛОСАРІЙ

Архітектура інформаційної системи – концепція (загальний план) побудови інформаційної системи (ІС), що містить абстрактний опис її структури, компонентів та їх взаємозв'язків; сімейство стандартів, принципів, правил, шаблонів, інтерфейсів тощо, які використовуються при побудові ІС організації (підприємства).

Архітектура електронного урядування – комплекс організаційно-технічних і нормативно-правових вимог, що забезпечує узгоджений і взаємопов'язаний розвиток державних інформаційних систем з метою формування нової форми організації діяльності органів державної влади за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій, а саме реалізації концепції електронного урядування.

Веб-сервіс (веб-служба) – мережева технологія щодо забезпечення електронної взаємодії на основі веб-стандартів.


Відкриті стандарти – технічні специфікації, які розробляються незалежною спеціалізованою організацією у відкритому порядку та публікуються на умовах відкритих ліцензій (без перешкод їх використання зацікавленими особами).

Державний контроль у секторі електронного урядування – це комплекс заходів, здійснюваних уповноваженими державними органами, їх посадовими особами відповідно до Конституції України та законів України, спрямованих на забезпечення додержання органами публічної влади, громадянами та особами законодавства, нормативних, нормативно-правових актів України, що стосуються процесів електронного урядування, охорони прав, свобод та законних інтересів громадян, осіб і національних інтересів держави з питань електронного урядування із застосуванням кібернетичного простору України.

Довідкова модель (reference model) – спосіб формалізованого опису інформаційної системи за допомогою абстрактного представлення сутностей та зв'язків предметної області.

Інтероперабельність – (спроможність до взаємодії) — це спроможність продукту чи системи, інтерфейси яких повністю відкриті, взаємодіяти і функціонувати з іншими продуктами чи системами без будь-яких обмежень доступу і реалізації.





Корпоративна архітектура (ЕА – Enterprise Architecture) – набір методів описання структурних зав'язків та процесів підприємства.

Кібернетичний простір України (кіберпростір) – електронне інформаційно-технічне середовище, утворене організованою сукупністю взаємопоєднаних за єдиними принципами та правилами інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних мереж і систем України.

Мережа доступу (*access network*) – це системно-мережна інфраструктура, яка призначена для концентрації інформаційних потоків, що надходять від обладнання користувачів, і складається з абонентських ліній, вузлів доступу і систем передачі, що забезпечують підключення термінальних пристроїв користувачів до точки агрегації трафіку.

Сервіс (служба) – програмний компонент з деякими функціональними можливостями і до якого можна віддалено звернутися за допомогою комп'ютерної мережі.

Телекомунікаційна мережа – це комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, дровових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням.

Телекомунікаційна мережа доступу – це частина телекомунікаційної мережі між пунктом закінчення телекомунікаційної мережі (абонентським терміналом) та найближчим вузлом (центром) комутації включно.

Транспортна телекомунікаційна мережа – це мережа, що забезпечує передавання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду між підключеними до неї мережами доступу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Доповідь про стан інформатизації та інформаційного суспільства в Україні за 2014 рік: проект. – К.: Кабінет Міністрів України, 2014. – 138 с.
2. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В.П. Горбулін, Н.В. Грицяк, А.І. Семенченко, О.В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю.В. Ковбасюка; наук. ред. проф. Н.В. Грицяк, проф. А.І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2014. – 352 с.
3. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / [Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.]; за ред. А.І. Семенченка. – К.: ТОВ «Арт-мастер», 2012. – 264 с.
4. Клименко І.В. Архітектура електронного урядування: зарубіжний досвід та перспективи для України / І.В. Клименко // Право та державне управління. – 2011. – № 2. – С. 104 – 109.
5. Когарловский М.Р. Стандарты XML для электронного правительства / М.Р. Когарловский, Ю.Е. Хохлов. – М.: Институт развития информационного общества, 2008. – 420 с.
6. Котелевец Д. Архітектура електронної взаємодії органів публічної влади: міжнародний досвід / Д. Котелевец // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2015. – № 2 (25). – С. 121 – 128.
7. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. – 84 с.
8. Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014: электронное правительство в интересах будущего, которого мы хотим / Департамент по экономическим и социальным вопросам. – Нью-Йорк: ООН, 2014. – 283 с.
9. Открытые стандарты. Критерии отбора в мировой практике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ifap.ru/library/book007.pdf>. – Название с экрана.
10. Оцінка електронної готовності України / Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України;

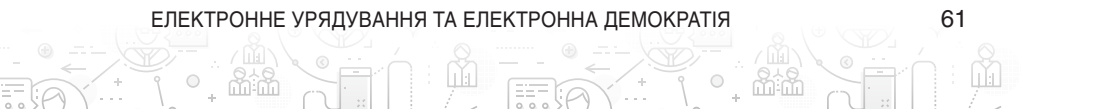
Національний центр електронного урядування. – К.: ДП «Держінформресурс», 2013. – 40 с.


11. План заходів з підтримки розвитку індустрії програмної продукції на 2015 рік: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 квіт. 2015 р. № 338-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/338-2015-%D1%80>. – Назва з екрану.
12. Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>. – Назва з екрану.
13. Правила взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж загального користування: рішення НКРЗ від 08.12.2005 р. № 155 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0071-06>. – Назва з екрану.
14. Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 р. № 147 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0277-10>. – Назва з екрану.
15. Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 22.02.2010 р. № 91 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0220-10>. – Назва з екрану.
16. Про затвердження національного плану нумерації України: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.11.2006 р. № 1105 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1284-06>. – Назва з екрану.
17. Про затвердження Переліку стандартів і норм, яким повинні відповідати технічні засоби проводового електрозв'язку, що призначені для застосування в телекомунікаційній мережі загального користування України: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dstsz.gov.ua/dstsz/control/uk/publish/article;jsessionid=336F179BB2616713D3F8750846E4BC66?art_id=96678&cat_id=38835. – Назва з екрану.

18. Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів: Наказ Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації від 28.12.2012 р. № 803 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0135-13>. – Назва з екрану.
19. Стандарти організації України у сфері телекомунікацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=88&language=uk>. – Назва з екрану.
20. An introduction to the European Interoperability Reference Architecture (EIRA) v1.0.0. – Access mode: https://joinup.ec.europa.eu/catalogue/distribution/eira_v1_0_0_overview-pdf/ – Title from the screen.
21. E-government Interoperability Framework Version 6.1. – Access mode: http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/eGIF%20v6_1.pdf. – Title from the screen.
22. E-government Metadata Standard. – Access mode: <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/egms-metadata-standard.pdf>. – Title from the screen.
23. E-Government: Survey 2012. E-Government for the People / United Nations; Department of Economic and Social Affairs. – New York: United Nations, 2012. – 144 p.
24. European interoperability framework for pan-european e-government services. – Access mode: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>. – Title from the screen.
25. Federal Enterprise Architecture Framework. Version 1.1. Federal Chief Information Officers Council. – Access mode: <http://www.cio.gov/Documents/fedarch1.pdf>. – Title from the screen.
26. Reference Architecture Foundation for Service Oriented Architecture Version 1.0. – Access mode: <http://docs.oasis-open.org/soa-rm/soa-ra/v1.0/cs01/soa-ra-v1.0-cs01.html>. – Title from the screen.
27. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. – 284 p.

ПРИМІТКИ

- 1 Когарловский М. Р. Стандарты XML для электронного правительства. М, 2008. 420 с.
- 2 URL: <http://info-foss.ru/quickstart>
- 3 URL: <http://xml.coverpages.org/egif-UK.html>
- 4 Там само.
- 5 URL: <http://dublincore.org/documents/dces/>
- 6 URL: <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7407>
- 7 Открытые стандарты. Критерии отбора в мировой практике. Центр ИТ исследований и экспертизы. Академия народного хозяйства при Правительстве РФ. 21 с.
- 8 URL: <https://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/FEA>
- 9 Federal Enterprise Architecture Framework. Version 1.1. URL: <http://www.cio.gov/Documents/fedarch1.pdf>.
- 10 Клименко І. В. Архітектура електронного врядування: зарубіжний досвід та перспективи для України. Право та державне управління. 2011. № 2. С. 104–109.
- 11 URL: <http://docs.oasis-open.org/soa-rm/soa-ra/v1.0/cs01/soa-ra-v1.0-cs01.html>
- 12 URL: <https://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/FEA>
- 13 URL: <https://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/FEA>
- 14 URL: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS6RBX_11.4.2/com.ibm.sa.irma.doc/topics/c_iRMA_Tutorial.html
- 15 URL: <https://joinup.ec.europa.eu/asset/eia/description>
- 16 An introduction to the European Interoperability Reference Architecture (EIRA) v1.0.0. URL: https://joinup.ec.europa.eu/catalogue/distribution/eira_v1_0_0_overviewpdf.
- 17 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2919-14>
- 18 URL: <http://www.osp.ru/lan/2013/09/13037411/>
- 19 URL: <http://wnet.ua/ru/services/general/mpls>
- 20 URL: http://www.dsszsi.gov.ua/dstszi/control/uk/publish/article?art_id=116087&cat_id=112509.%20html
- 21 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2919-14>
- 22 URL: <http://shag.com.ua/glosarij-2-vstup-7-opis-problemi-8.html?page=7>
- 23 Там само.
- 24 Електронне урядування: підручник. Київ, 2014. С. 95.
- 25 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0071-06>.
- 26 Доповідь про стан інформатизації та інформаційного суспільства в Україні за 2014 рік. проект. Київ, 2014. 138 с.
- 27 Концепція Київ СМАРТ СІТІ 2020. Лідерство, інновації, взаємодія. 26 с.
- 28 Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. Вінниця, 2015. 84 с.
- 29 Там само.
- 30 Там само.
- 31 Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014: электронное правительство в интересах будущего, которого мы хотим. Департамент по экономическим и социальным вопросам. ООН. Нью-Йорк, 2014. 283 с.
- 32 Там само.
- 33 Оцінка електронної готовності України. Державне агентство з питань науки, інновацій





та інформатизації України. Національний центр електронного урядування.
ДП «Держінформресурс». Київ, 2013. 40 с.

- 34 Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. ГО «Подільська агенція регіонального розвитку». Вінниця, 2015. 84 с.
- 35 E-Government: Survey 2012. E-Government for the People. United Nations; Department of Economic and Social Affairs. New York, 2012. 144 p.; United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want . United Nations. New York, 2014. 284 p.
- 36 Там само.
- 37 Обзор Организации Объединенных Наций по уровню развития электронного правительства, 2014: электронное правительство в интересах будущего, которого мы хотим / Департамент по экономическим и социальным вопросам. ООН. Нью-Йорк, 2014. 283 с.
- 38 Там само.

Навчальне видання

Юрій Борисович Пігарєв
Анатолій Григорович Ложковський
Ярослав Валерійович Гапанович

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 8 ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 4,0. Авт. арк. 2,45.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина



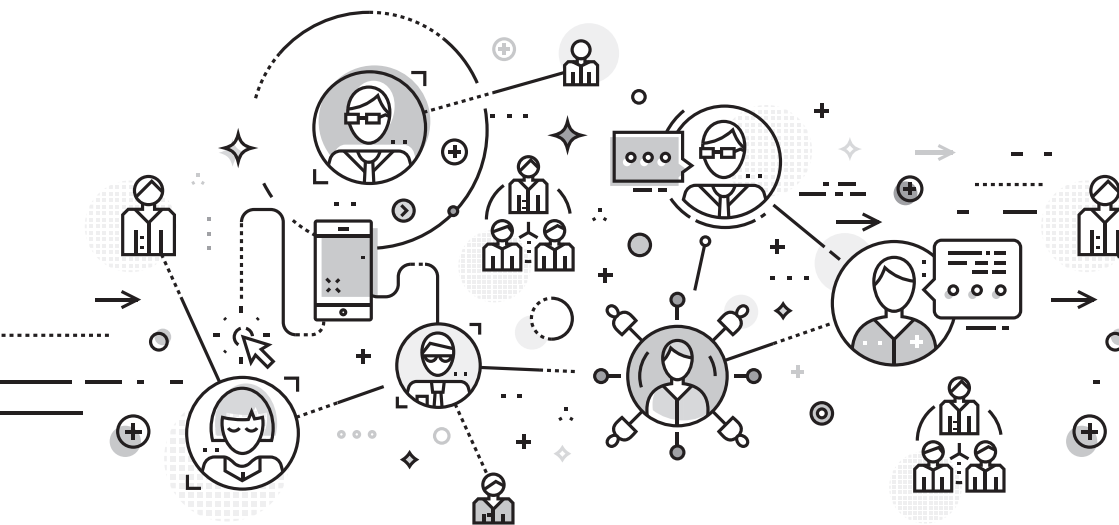
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

9



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / [С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: електронний документ, електронний цифровий підпис, електронний документообіг, система електронного документообігу, реінжиніринг адміністративних процесів. Аналізується законодавство у сфері функціонування електронного документообігу та відповідне нормативно-правове забезпечення в Україні. Узагальнено основні функціональні можливості сучасних систем електронного документообігу. Розкрито практичні аспекти впровадження електронного документообігу в органах публічної влади України.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів та аспірантів, представників громадських організацій, суб'єктів господарювання, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук,
Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ ТА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЦИФРОВОГО ПІДПИСУ.....	7
1.1. Електронний документообіг	7
1.2. Електронний цифровий підпис	12
1.3. Передумови та етапність упровадження систем електронного документообігу	13
Висновки	16
Запитання для самоконтролю	17
Рекомендована література.....	17
2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ.....	19
2.1. Функції сучасних систем електронного документообігу	19
2.2. Електронний архів	23
2.3. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ)	26
2.4. Система електронного документообігу АСКОД	30
2.5. Система електронного документообігу «ДОК ПРОФ 2.0»	34
Висновки	36
Запитання для самоконтролю	36
Рекомендована література.....	37
3. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	38
3.1. Зміст реінжинірингу адміністративних процесів.....	38
3.2. Роль інформаційних технологій у реінжинірингу	40
3.3. Нові принципи документообігу	42
3.4. Системи електронного документообігу в реінжинірингу адміністративних процесів.....	45
Висновки	46



Запитання для самоконтролю	47
Рекомендована література.....	47
4. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ	48
4.1. Застосування систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування	48
4.2. Застосування систем електронного документообігу в органах державної влади на центральному та регіональному рівнях.....	53
4.3. Проблеми та перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади в Україні.....	54
Висновки	56
Запитання для самоконтролю	56
Рекомендована література.....	57
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	58
ГЛОСАРІЙ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ПРИМІТКИ	63



ВСТУП

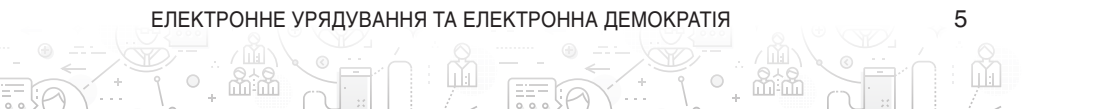
Актуальність вивчення теми щодо електронного документообігу та реінжинірингу адміністративних процесів пояснюється тим, що основним результатом комплексного впровадження системи електронного документообігу є створення необхідних передумов для формування єдиного інформаційного простору органів публічної влади. Це, у свою чергу, є основою для підвищення ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскільки за умови запровадження електронного документообігу зникає необхідність вручну розмножувати паперові документи, відслідковувати їх переміщення всередині організації, дозволяє економити ресурси на папері тощо.


У межах засвоєння тематики електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні знання щодо стану й перспектив розвитку електронного документообігу, реінжинірингу адміністративних процесів та вміння щодо практичних аспектів упровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади. Вивчення цієї теми забезпечить набуття необхідних для публічних службовців професійних компетенцій щодо організації впровадження та використання технологій електронного документообігу та електронного цифрового підпису.

Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, зокрема: «Електронні послуги», «Електронна взаємодія органів публічної влади».

Метою модуля є формування знань, умінь і навичок у тих, хто навчається, щодо застосування сучасних інструментів та принципів організації системи взаємодії органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування між собою, з населенням і бізнесом у процесі впровадження, застосування та розвитку систем електронного документообігу. Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом засвоєння теоретичних відомостей та виконання практичних робіт.

Структура модуля передбачає вивчення загальних понять про електронний документ, електронний цифровий підпис, електронний документообіг, функціональних можливостей сучасних систем електронного документообігу, принципів реінжинірингу адміністративних процесів при переході на електронний документообіг, опра-





цювання передумов та проблем упровадження систем електронного документообігу, ознайомлення зі станом використання електронного документообігу в Україні.

Практичні заняття проводяться з використанням комп'ютерів, підключених до Інтернету.

Опановуючи матеріали модуля «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади» необхідно почати з вивчення базових понять, зосередити увагу на базових функціональних можливостях сучасних систем електронного документообігу, взаємозв'язку реінжинірингу адміністративних процесів та інформаційних технологій, відмінностях принципів паперового і електронного документообігу, опрацювати практичні аспекти впровадження систем електронного документообігу.

Для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на термінологію, базові поняття та проблематику курсу, а також на практичну його складову, а саме: приклади успішного використання систем електронного документообігу в органах державного управління та місцевого самоврядування в Україні.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а також іншим категоріям тих, хто навчається, рекомендуємо крім змісту курсу самостійно відслідковувати останні тенденції за цією тематикою, оскільки вона є такою, що дуже динамічно розвивається, та вдосконалювати практичні навички у використанні систем електронного документообігу.

1. СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ ТА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЦИФРОВОГО ПІДПISУ

1.1. Електронний документообіг

1.1.1. Поняття та ознаки електронного документа. Законодавчим підґрунтям застосування електронного документообігу є два Закони України, прийняті ще у 2003 році, а саме: «Про електронний документ та електронний документообіг»¹ і «Про електронний цифровий підпис»². Ці закони визначають поняття електронного документа, електронного цифрового підпису, сертифікатів ключів цифрового підпису, загальних засад функціонування центрів сертифікації ключів, принципи організації електронного документообігу.

Статтю 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено поняття електронного документа – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа.



Оригіналом електронного документа є електронний примірник документа з обов’язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис». Якщо електронний документ надсилається декільком адресатам то кожен з його примірників вважається оригіналом електронного документа. Оригінал електронного документа має довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством.

Значимо, що однакову юридичну силу мають ідентичні за документарною інформацією та реквізитами документ на папері та електронний документ. Обов’язковим реквізитом електронного документа є обов’язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили.

Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Разом з тим потрібно звернути увагу на те, що електронний документ не може бути застосовано як оригінал, якщо цим документом є:

- 1) свідоцтво про право на спадщину;
- 2) документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;
- 3) в інших випадках, передбачених законодавством.

1.1.2. Порядок зберігання електронного документа. Електронні документи мають зберігатися на електронних носіях інформації у формі, що дозволяє перевірити їх цілісність.

Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.



У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом терміну, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством.

Якщо неможливо забезпечити належне зберігання електронних документів на електронних носіях інформації електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (при відсутності паперового оригіналу цього документа).

Суб'єкти електронного документообігу можуть використовувати послуги посередників, у тому числі архівних установ, для додержання вимог Закону щодо збереження електронних документів, які гарантують таке збереження.

1.1.3. Основні принципи та етапи електронного документообігу. Організація документообігу ґрунтується на таких принципах:

- однократна реєстрація документа;

- безперервність руху документа;
- рух документів повинен мати найменшу кількість повернень на попередні етапи;
- документи мають спрямовуватись виконавцям відповідно до їхніх обов'язків, щоб уникнути дублювання операцій;
- прозорість процесів проходження документів;
- ефективна система пошуку документів.


Зазвичай, датою і часом відправлення електронного документа є дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила, тобто, фактичні дата і час відправлення. Як правило, електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора.

Відповідно до законодавства має забезпечуватися захист інформації в інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису.

Основними етапами документообігу в організації є:

- обробка документів, які надходять в організацію (прийом і реєстрація);
- попередній розгляд документів керівником;
- організація руху документів всередині організації: доведення документів до виконавців, контроль за їх виконанням, проходження узгодження та підпис проектів документів;
- відправка вихідних документів адресатам;
- формування справ;
- підготовка й передача справ до архіву.

1.1.4. Порядок здійснення електронного документообігу в органах публічної влади. Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади визначено постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453³, а Порядок засвідчення наявності електронного документу (електронних даних) на певний момент часу постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2004 р. № 680⁴. Крім того, порядок роботи з електронними



документами у діловодстві регулюється Наказом міністерства юстиції України № 1886/5 від 11.11.2014 року «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» та №1000/5 від 18.06.2015 року «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях».

Типовий порядок здійснення електронного документообігу встановлює загальні правила документування управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення або отримання до відправлення чи передачі до архіву.

Зокрема, електронні документи, що надходять на адресу органу виконавчої влади, приймаються службою діловодства централізовано.

Електронний документ підлягає відхиленню у таких випадках:

- відсутність у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису;
- надходження не за адресою;
- зараження вірусом;
- негативний результат перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів (у тому числі відповідність особи, яка наклала ЕЦП особі, що зазначена підписантом документа).

При цьому відправнику в дводенний строк надсилається відповідне повідомлення.

Вказана вище процедура для електронного документа відповідає процедурі повернення паперового документа. Тобто, кожен одержаний адресатом електронний документ перевіряється на зараження його вірусом, на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів.

Попередній розгляд електронного документа здійснюється у його візуальній формі.

Реєстрація, оформлення вхідних електронних документів здійснюється у тому ж порядку, що й вхідних паперових документів. Для забезпечення реєстрації, обліку, пошуку і контролю виконання вхідного електронного документа формується електронна реєстраційно-контрольна картка за встановленою формою.

Для фіксування резолюції з виконання вхідного електронного документа формується електронний документ «Резолюція» за підписом відповідної посадової особи та вноситься інформація у реєстраційно-контрольну картку.

Підписання або затвердження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронних цифрових підписів відповідних посадовців. Після накладення останнього підпису у створеному електронному документі проставляється дата і реєстраційний номер. Якщо електронний документ не підписано – він не реєструється, а його виконавець інформується про відхилення документа.

Проставлення електронної печатки на електронний документ здійснюється лише у визначених законодавством та передбачених внутрішніми нормативними актами випадках після підписання або затвердження електронного документа.

Адресування електронних документів здійснюється з додержанням тих же вимог, що й для документів на папері.

Перед відправленням вихідного електронного документа він перевіряється на цілісність. Також перевіряється справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів. Якщо цілісність електронного документа порушена або не підтверджено справжність накладеного на нього електронного цифрового підпису, він теж не реєструється, а виконавець інформується про відхилення документа.

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження відправнику повідомлення про його прийняття і реєстрацію.

У разі одержання від адресата повідомлення про відхилення електронного документа, відправник усуває причини відхилення і повторно відправляє документ. При цьому не здійснюється підтвердження факту одержання від адресата повідомлення щодо електронного документа відправником.

Реєстраційний номер, дата і час реєстрації електронного документа адресатом зазначаються відправником у реєстраційно-контрольній картці.

Погодження електронного документа здійснюється теж шляхом накладення на нього електронного цифрового підпису відповідного посадовця.

При наявності зауважень та пропозицій до поданого електронного документа вони вказуються в окремому електронному документі, скріпленому електронним цифровим підписом.

Керівник органу виконавчої влади затверджує порядок внутрішнього погодження електронних документів у СЕД.

Інші дії з електронними документами виконуються згідно з вимогами до дій з документами на папері, передбаченими інструкцією з діловодства.

1.2. Електронний цифровий підпис

Інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу – це електронний цифровий підпис. Створення електронного документа завершується накладанням електронного підпису.

Основним документом, який регламентує застосування електронного цифрового підпису є Закон України «Про електронний цифровий підпис».


З правової точки зору електронний цифровий підпис – це різновид електронного підпису, який за юридичним статусом прирівнюється до власноручного в разі виконання технічних умов, визначених законом. А фізично він являє собою унікальний електронний код, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала. Тобто, електронний цифровий підпис підтверджує незмінність редакції документа, а у випадку внесення до документа навіть найнезначніших коректувань засвідчує, що цей документ уже не має юридичної сили.

Система цифрового підпису припускає, що кожен користувач мережі має свій таємний ключ, який використовується для формування підпису, а також відповідний цьому таємному ключу відкритий ключ, відомий решті користувачів мережі й призначений для перевірки підпису.

Спосіб обчислення цифрового підпису такий, що знання відкритого ключа не може призвести до підробки підпису. Перевірити підпис може будь-який користувач, що має відкритий ключ.



Органи публічної влади, підприємства, установи та організації державної форми власності для засвідчення чинності відкритого ключа мають право використовувати лише посилені сертифікати ключа⁵. Такі сертифікати мають право видавати тільки акредитовані центри сертифікації ключо-



чів, яких на сьогодні в Україні є 18⁶. А інші юридичні та фізичні особи можуть на договірних засадах засвідчувати чинність відкритого ключа сертифікатом ключа, сформованим центром сертифікації ключів, а також використовувати електронний цифровий підпис без сертифіката ключа.

Електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо:

- електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;
- під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;
- особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті.

Під сертифікатом ключа розуміється 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 ключа – виданий акредитованим центром сертифікації ключів, вповноваженим центром, центральним вповноваженим органом⁷.

У разі, коли законодавством передбачено засвідчення дійсності підпису на документах та відповідності копій документів оригіналам печаткою, на електронний документ накладається ще один електронний цифровий підпис (печатка) юридичної особи, спеціально призначений для таких цілей.

1.3. Передумови та етапність упровадження систем електронного документообігу

Для повноцінного впровадження електронного документообігу необхідні такі передумови:

- політична воля керівника органу або установи. Практика впровадження систем електронного документообігу свід-



чить, що ці системи впроваджуються лише за умови залучення перших осіб у процес. Найвні в Україні системи можуть бути успішно впроваджені за умови ефективних управлінсько-організаційних кроків в установі, де впроваджується система. Разом з тим наявність лише системи і саботаж або незацікавленість керівництва та персоналу дуже часто призводить до невдач впровадження електронного документообігу;


- повноцінний аналіз існуючих процесів документообігу з метою перегляду, спрощення та оптимізації процедур опрацювання документації та реінжиніринг адміністративних процесів. Процеси електронного документообігу суттєво відрізняються від опрацювання документів у паперовому вигляді. Це помітно, зокрема, на процедурах доставки документів виконавцям та ознайомлення їх з документами, спільної роботи над документами та забезпеченні проходження документів всередині організації. Перегляду потребують внутрішні положення про організацію документообігу, посадові інструкції діловодів, виконавців, керівників та організаційна структура організації. Без комплексного аналізу та реінжинірингу адміністративних процесів впровадження електронного документообігу ризикує перетворитися на автоматизацію існуючих неефективних та перевантажених бюрократичними процедурами процесів паперового документообігу, що не дозволить якісно підвищити ефективність організації;
- належна функціональність системи електронного документообігу. Лише політична воля керівника органу чи установи, а також готовність персоналу до впровадження системи є недостатніми факторами за умови неналежної функціональності системи електронного документообігу;
- розвинена телекомунікаційна інфраструктура, серверне обладнання (або застосування «хмарних технологій»). Ці складові є основою впровадження не лише системи електронного документообігу, а й інших інформаційно-комунікаційних систем;
- наявність дієвої IT-служби підтримки системи електронного документообігу. Як правило придбані системи електронного документообігу потребують щоденної підтримки, а пересічні

користувачі – постійного консультування, надання методичної допомоги, тому наявність кваліфікованих ІТ-фахівців вирішує багато питань, у тому числі економить значні фінансові ресурси у разі замовлення цих послуг як аутсорсингу;

- належна нормативно-правова база. Будь які складові управлінської діяльності мають базуватися на нормативно-правовій основі, тому має бути регламентований порядок проходження та роботи з електронними документами разом з іншими питаннями застосування електронного документообігу;
- забезпечення електронними цифровими підписами усіх працівників. На сьогодні є можливість безкоштовно отримати електронні цифрові підписи в акредитованому центрі сертифікації ключів Державної фіскальної служби України через відповідні представництва у регіонах та за відповідну плату у ряді інших акредитованих центрів;
- наявність програми впровадження електронного документообігу, яка включає логічно пов'язані між собою етапи впровадження. Значно спрощує запровадження електронного документообігу чіткий організаційний план, визначеність та диференціація етапів;
- потужне технічне оснащення діловодів, які забезпечують реєстрацію вхідних та вихідних документів. Це одні з найважливіших місць роботи з електронними документами, їх можна назвати місцями входу і оцифрування паперових документів та регулювання руху електронних документів;
- наявність в усіх працівників достатньої комп'ютерної техніки та ліцензованого програмного забезпечення;
- постійне навчання персоналу – це невід'ємна складова успішного впровадження електронного документообігу. У системі електронного документообігу працюють люди і вони мають бути навчені усім складовим системи.


Ураховуючи практичний досвід упровадження електронного документообігу в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування, можливими етапами організації цього процесу є такі:

1. Формування бачення, розробка стратегії та програми інформатизації. Аналіз процесів документообігу та затвердження концепції реорганізації.

- 
2. Створення ефективного ІТ-підрозділу.
 3. Бенчмаркінг ринку, формування вимог до системи, проведення аналізу наявних ресурсів та потреб закупівлі.
 4. Проведення закупівлі.
 5. Організація впровадження системи:
 - 5.1. Забезпечення технічними засобами діловодів (у тому числі швидкісними сканерами для введення інформації) та працівників;
 - 5.2. Придбання серверного обладнання, системи збереження даних або організація «хмари»;
 - 5.3. Закупівля сучасних персональних комп'ютерів для користувачів із сучасним програмним забезпеченням, підключення клієнтів, підключення користувачів до системи;
 - 5.4. Навчання працівників ІТ-служби;
 - 5.5. Навчання діловодів, підключення їх до системи;
 - 5.6. Запуск системи у тестову експлуатацію (перш за все організація реєстрації документів та обміну документами між установами регіону);
 - 5.7. Навчання решти працівників, керівників і їх підключення до системи:
 - запуск проходження вхідних документів між працівниками установи;
 - організація підготовки вихідних документів;
 - формування підсистем підготовки розпоряджень, наказів;
 - 5.8. Організація впровадження комплексної системи захисту інформації;
 - 5.9. Запуск системи у промислову експлуатацію.
 6. Підтримка та вдосконалення системи.

Висновки

1. В Україні створено необхідну нормативно-правову базу для функціонування електронного документообігу. Проте законодавство у зазначеній сфері подекуди є застарілим та неактуальним, потребує доопрацювання та вдосконалення.
2. Електронний цифровий підпис забезпечує легітимність без-



паперових технологій документообігу. Порядок його застосування в публічному управлінні визначено низкою нормативно-правових документів.

3. Для повноцінного впровадження електронного документообігу в органах публічного управління необхідно забезпечити виконання певних технічних та організаційних передумов.

4. Впровадження електронного документообігу з урахуванням практики успішно реалізованих проєктів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування має здійснюватися поетапно.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке електронний документ?
2. Які основні принципи електронного документообігу?
3. В яких випадках електронний документ підлягає відхиленню?
4. Що таке електронний цифровий підпис?
5. Які передумови необхідно виконати для повноцінного впровадження електронного документообігу?
6. Що буде із системою електронного документообігу у випадку ігнорування завдань у системі електронного документообігу керівниками установи?

Рекомендована література

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV; редакція від 30 верес. 2015 р. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV; редакція від 28 черв. 2015 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
3. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р.

№ 1453. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF>.

4. Про внесення змін до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 лип. 2016 р. № 468. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/468-2016-п>.
5. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1452: зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п>.
6. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451: зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п>.
7. Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903: зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п>.
8. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680: зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п>.
9. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністерства юстиції України від 11 листоп. 2014 р. № 1886/5. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14>.
10. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: наказ Міністерства юстиції України від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>.

2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

2.1. Функції сучасних систем електронного документообігу

Системи автоматизації документообігу, що пропонуються на цей час на ринку України, в основному, є продуктами вітчизняних та російських виробників або інтеграторів зарубіжного програмного забезпечення, зокрема, на платформі Lotus Notes/Domino від компанії IBM. З українських розробок можна відзначити: Систему електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ), АСКОД, «Megapolis. Документообіг», «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Серед відомих систем електронного документообігу (СЕД) російських постачальників можна назвати: «Дело», «БОС-Референт», «CompanuMedia», «DIRECTUM», «DOCUMENTUM», «DocsVision», «ЕВФРАТ-Документооборот», «Optima-Workflow», «LanDocs», «МОТИВ», «Lotsia PDM Plus».

Упродовж 2012 року Центральним державним електронним архівом (ЦДЕА) України проведено вивчення стану впровадження СЕД у державних органах⁸. До 47 державних органів направлено запити щодо видів впроваджених СЕД та їх основних характеристик, відповіді надійшли від 42 державних органів. Результати дослідження ЦДЕА наведено в таблиці 1.

Таблиця 1

Найбільш популярні СЕД в органах державної влади України

№ з.п.	Назва системи (розробник)	Відсоток
1	Megapolis. Документообіг (Софтлайн)	39,5 %
2	ОПТИМА-WorkFlow (Optima)	13,2 %
3	АСКОД (ІнфоПлюс)	10,5 %
4	Док Проф (Ситронікс)	5,3 %
5	MasterDOC (Банкомсвязь)	5,3 %
6	Інше	26,2 %



Функції, пропоновані СЕД своїм користувачам, дуже різноманітні. Наближено їх можна розділити на такі категорії:

- збереження і пошук документів;
- підтримка канцелярії;
- маршрутизація і контроль виконання документів;
- аналітичні звіти;
- інформаційна безпека;
- додаткові (специфічні) функції.

Розглянемо найбільш затребувані функції з перерахованих категорій.

Збереження і пошук документів.

Централізоване зберігання документів – найважливіший аргумент для переходу на електронний документообіг. У зв'язку з цим варто звернути увагу на постачальника сховища даних, використовуваного в тій чи іншій СЕД. Можуть використовуватися:

- сховища Lotus Notes/Domino (наприклад, «БОС-Референт», «CompanyMedia»);
- власні формати зберігання даних («ЕВФРАТ-Документооборот»);
- Microsoft SQL Server в різних редакціях (СЕД АПУ, «Дело», «DIRECTUM», «DocsVision», «LanDocs» та ін.);
- Oracle (АСКОД, «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» та ін.);
- одночасна підтримка MS SQL, Oracle («Дело», «ЕВФРАТ-Документооборот», «FossDoc» та ін.);
- інші СУБД.

Серед функцій для пошуку документів розрізняють:

- пошук за атрибутами (полями) документів;
- пошук за вкладеними в документи файлами (повнотекстовий пошук);
- складний пошук (з використанням логічних операцій);
- гнучка система надання прав доступу.

Підтримка канцелярії та діловодства.

Підтримка роботи канцелярії – один з найважливіших компонентів СЕД. До основних «канцелярських» функцій можна віднести такі:

- презентація документа у вигляді електронної картки – аналога реєстраційної картки документа;
- підтримка введення документів у систему зі сканера;
- створення документів у електронному вигляді безпосередньо у системі;
- ведення номенклатури справ;
- реєстрація документів, в тому числі тих, що надійшли електронною поштою;
- повний цикл роботи з вхідними/вихідними документами;
- підтримка службових записок;
- робота зі зверненнями громадян;
- робота із заявками;
- ведення журналів реєстрації та обліку паперових оригіналів документів;
- підтримка допоміжних процесів документообігу (контрольне вичитування, додаткове узгодження);
- підтримка ієрархічних довідників.

Маршрутизація і контроль виконання документів.

Функції даної категорії дозволяють управляти документопотоками в організації та контролювати виконання робіт з документами. До основних функцій цієї категорії відносяться:

- проектування маршрутів документів з можливістю послідовно-паралельного їх виконання;
- підтримка різних дій над документами під час маршруту: візування, узгодження, накладення резолюції, підписання тощо;
- відправка документів як за типовими, раніше спроектованими, так і за новими, визначеними користувачем у процесі виконання завдання, маршрутами;
- повідомлення працівників про надходження до них на виконання нових документів;
- повідомлення про завершення етапів маршрутів;
- підтримка версійності документів (проектів документів);
- автоматичний контроль термінів виконання документів.

Аналітичні звіти.

До загальноприйнятих звітів відносяться:

- звіт про поточну зайнятість працівників;
- звіт про виконання робіт з документами (ретроспективний);
- звіт про прострочені доручення.

Інформаційна безпека.

Функції цієї категорії забезпечують інформаційну безпеку СЕД такими засобами:


- аутентифікація користувачів системи;
- розподіл прав доступу для працівників-користувачів СЕД;
- підтримка електронного цифрового підпису документів;
- шифрування листів і документів;
- ведення історії і статистики роботи з документами;
- аудит роботи користувачів в системі.

Додаткові (специфічні) функції.

Деякі розробники СЕД пропонують ряд специфічних функцій, які властиві лише даній конкретній системі. Наприклад, СЕД АПУ створена на платформі SharePoint, що надає можливість безперешкодної інтеграції в СЕД усіх програмних продуктів Microsoft Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote), крім того вона має мобільний інтерфейс для операційних систем Windows та iOS. «Lotsia PDM Plus» інтегрована з CAD-системами і підтримує роботу з конструкторською документацією. Система «FossDoc» може бути інтегрована з корпоративною поштовою системою «FossMail» того ж розробника. Цікаві також рішення, що пропонують інтеграцію з популярною ERP-системою «1С:Підприємство». Багато СЕД надають власні API-інтерфейси для розробки нової функціональності «під замовника».

При виборі СЕД для державних структур актуальною проблемою є відповідність системи законодавчій та нормативній базі. Наприклад, провайдери електронного цифрового підпису, який використовується в СЕД, повинні бути сертифіковані відповідними державними органами.

Для українських державних структур важливим моментом є




повна україномовна локалізація як користувальницьких інтерфейсів, так і документації, включаючи можливість технічної підтримки державною мовою.

2.2. Електронний архів

Електронний архів (ЕА) – структуроване сховище незмінних оригіналів електронних документів (електронних зображень паперових документів), створене на основі законів і правил ведення архівів на конкретній території (в конкретній країні). Документи, що становлять основу ЕА, як правило, пов'язані з процесами діловодства організації. Структурування документів проводиться на основі вміщення документів до більш крупних одиниць зберігання, які називаються справами⁹.

ЕА являє собою інформаційну систему, яка надає одночасний доступ до електронних документів. Він призначений виконувати такі функції:

- створення каталогу документів з певною ієрархією;
- автоматизована систематизація/класифікація документів (віднесення документів до певної категорії здійснюється автоматично);
- просте збереження документа (документ повинен завантажуватися в систему за допомогою буквально двох-трьох кліків миші);
- забезпечення повного збереження інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних і т. п.
- забезпечення користувачам доступу до документів;
- перегляд і робота з електронними копіями;
- пошук документа як за каталогом, так і за наявними параметрами;
- резервне копіювання документа;
- друк документів;
- адміністрування системи (реєстрація нових користувачів, контроль за роботою, надання прав доступу і т. д.).



Системи електронного документообігу та системи електронного архіву мають ряд спільних рис. По-перше, одиницею обробки в обох класах систем є електронний документ. По-друге, обидва класи систем призначені для вирішення схожих завдань, тобто структурування та систематизації потоку документів усередині організації. По-третє, системи обох класів мають приблизно однакові інтерфейси.

Разом з тим, електронний архів та електронний документообіг – не взаємозамінні поняття, скоріше, вони служать як доповнення один одного. Функції, які виконують ці системи, можна порівняти з функціями паперового архіву та документообігу. Ці системи мають одну основну відмінність – архів використовується для збереження і пошуку інформації, змінювати яку не потрібно.

Тому можна виділити такі відмінності збереження інформації в електронному архіві від документообігу:

- у системі електронного документообігу фіксується вся поточна документація організації; електронні архіви призначені для збереження значимої документації; визначення значимості не може бути здійснене автоматично і є суто людським завданням;
- системи електронного документообігу призначені для щоденної роботи з документами (внесення змін, затвердження, розсилка різним працівникам організації тощо); системи електронного архіву можуть включати засоби підтримки щоденної роботи, проте головною їх метою є захищене (в тому числі і від внесення змін) зберігання значущих документів;
- системи електронного документообігу розраховані на роботу з невеликими обсягами інформації; системи електронного архіву з самого початку були призначені для роботи з великими масивами документів;
- системи електронного документообігу призначені для структурування потоку документів, з якими організація має справу в сьогоденні; системи ж електронного архіву призначені для систематизації і структурування документів минулого; крім того, вони дозволяють задавати структуру для систематизації і збереження документів в майбутньому;
- система електронного документообігу забезпечує лише короткострокове зберігання документів, тоді як система

електронного архіву забезпечує довгострокове (практично довічне) збереження;

- в системах електронного архіву є розширені можливості для пошуку документів;
- у системі електронного документообігу зазвичай працює багато користувачів із значним навантаженням, електронний архів використовує обмежена кількість осіб час від часу.

Описані вище відмінності відображені і в стандарті MoReq2 (табл. 2).

Таблиця 2

Відмінності систем електронного документообігу та електронного архіву

№ з.п.	Системи електронного документообігу	Системи електронного архіву
1	Призначені, насамперед, для роботи з поточною документацією	Можуть включати засоби для щоденної роботи, однак основний акцент робиться на збереженні важливих документів
2	Включають систему засобів для роботи з різними версіями документа	Передбачають збереження лише фінальної версії документа, яка вже не підлягає змінам
3	Є можливість видалення документів	Видалення документів не допускається, за винятком невеликої кількості суворо контрольованих ситуацій і процесів. Після завершення терміну збереження в архіві документи мають бути знищені відповідно до вимог законодавства.

Основні переваги ЕА:

- швидкий і зручний пошук інформації;
- колективний доступ до матеріалів без вилучення оригіналу;
- безпечне і впорядковане збереження;
- вивільнення площ в організації;
- обмеження несанкціонованого доступу;
- надійний захист оригіналів документів від пошкодження або

безповоротної втрати інформації у разі правильного планування та впровадження рішення.

Таким чином, електронний архів і система електронного документообігу в ідеалі гармонійно доповнюють один одну, зберігаючи, систематизуючи і роблячи доступною всю інформацію органу публічного управління. СЕД допомагає звертатися до поточних документів, ЕА забезпечує доступ до архівних даних. За умови впровадження цих двох систем робота з інформацією стає максимально зручною, безпечною і ефективною. Планування, виконання робіт, звітність, оцінка результатів діяльності відбуваються прозоро. Інформація в організації стає саморегульованим інструментом управління і контролю.

Електронний архів органу публічного управління може існувати як окреме рішення, а може складати частину системи електронного документообігу.

Електронний архів може бути створений як природне сховище документів не тільки для СЕД, але й для інших інформаційних систем, що використовуються в органі публічного управління.

За своїми функціональними можливостями СЕД, які використовуються в Україні, достатньо схожі одна на одну. Тому далі обмежимося розглядом трьох типових СЕД: СЕД АПУ, АСКОД і «ДОК ПРОФ 2.0».

2.3. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ)

Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ) була розроблена силами працівників Адміністрації Президента України на базі платформи Microsoft SharePoint у 2014 році та впроваджена у дослідну експлуатацію 1 лютого 2015 року.

Проектування СЕД АПУ здійснювалося паралельно з процесом реорганізації Адміністрації Президента України та реінжинірингу її адміністративних процесів. Результатом проведених робіт стала оптимізація організаційної структури АПУ (скорочено близько 25% персоналу), та суттєве підвищення ефективності опрацювання документів (зокрема, спрощений розгляд 87% вхідних документів). За перший рік роботи в СЕД АПУ було зареєстровано більше 100 тисяч вхідних документів, кількість користувачів (серед яких працівники Адміністрації Президента України, інтерни та стажери) перевищила

450 осіб. Протягом першого року функціонування системи в Адміністрації Президента України було проведено 4 повних цикли навчання персоналу, що мало наслідком якісне поглиблення знань працівників у сфері користування ПК, інформаційної безпеки та електронного документообігу. Головне вікно програми (модуль «Персональний кабінет») зображено на рис. 1.

СЕД АПУ забезпечує автоматизацію основних і додаткових процесів документообігу: опрацювання вхідної, внутрішньої та вихідної документації із застосуванням електронного цифрового підпису, звернень громадян, петицій, пошук документів, контрольне вичитування, додаткове узгодження, звітність та аналітика.

Процес опрацювання вхідної кореспонденції передбачає створення реєстраційної картки вхідного документа, переведення документа в електронну форму (сканування), створення резолюції та доведення задачі на опрацювання вхідного документа до виконавців. У рамках оптимізації процедури підготовки резолюцій на вхідні документи в СЕД АПУ було впроваджено принцип роботи з єдиним проектом резолюції, що нівелює можливість маніпуляцій на етапі підписання резолюції, а також надає керівництву установи можливість самостійно вносити зміни в резолюції перед її підписанням без залучення діловодів.

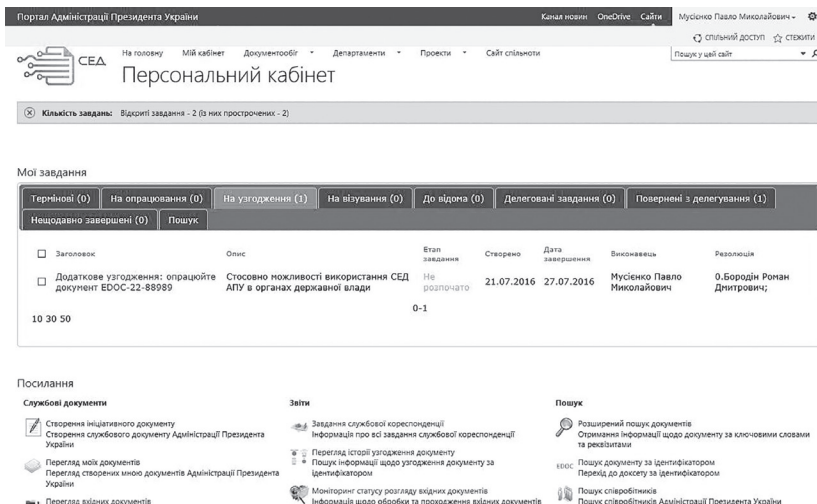



Рис. 1. Модуль СЕД АПУ «Персональний кабінет»



Крім того, в Адміністрації Президента України було проведено успішний експеримент з автоматизації процедури підписання резолюції: у випадку відсутності правок керівника у резолюції протягом 1 доби, резолюція набуває статусу погодженої і вхідний документ направляється зазначеним у ній виконавцям. При цьому у керівника залишається можливість відкликати автоматично погоджену резолюцію. У результаті ефективність опрацювання вхідних документів зросла на 60%.

Процес підготовки внутрішньої та вихідної кореспонденції в СЕД АПУ здійснюється за практично однаковою процедурою і відрізняється лише наявністю додаткових процесів для опрацювання вихідних документів – контрольного вичитування та виведення на бланк. У межах процесу опрацювання внутрішньої та вихідної документації в СЕД АПУ забезпечується встановлення взаємного зв'язку вхідних та вихідних документів. У СЕД АПУ реалізовано можливість створення електронних документів (у тому числі за заданими шаблонами) безпосередньо у системі. Зважаючи на те, що в СЕД АПУ здійснюється протоколювання усіх змін, внесених кожним користувачем та забезпечено автоматичне збереження усіх версій документа в процесі спільної роботи над ним (версійність файлів з можливістю порівняння версій між собою та відновлення будь-якої раніше збереженої версії), ризик втрати інформації, спотворення змісту документа та інших маніпуляцій повністю нівелюється. Крім того, СЕД АПУ дає можливість спільної одночасної роботи багатьох виконавців в одному файлі завдяки інтеграції програмних засобів Microsoft Office. Після того, як виконавцями погоджується фінальна версія документа, СЕД АПУ забезпечує збереження захищеної від змін версії документа у форматі PDF для подальшого накладання на документи електронного цифрового підпису згідно із законодавством України.

Допоміжним процесом в СЕД АПУ є контрольне вичитування документів. У рамках даного процесу забезпечується залучення до редагування фінальної версії документа виконавців, що володіють спеціальними знаннями. Контрольне вичитування здійснюється в режимі рецензування. У такий спосіб забезпечується контроль автора документа над змінами, які вносять співвиконавці. Для залучення інших спеціалістів в СЕД АПУ реалізовано процес додаткового узгодження, який дозволяє надати доступ та призначити завдання на опрацювання документа будь-якому виконавцеві без урахування організаційної ієрархії.

СЕД АПУ містить налаштовуваний модуль «Персональний кабінет», що дає змогу виконавцям усіх рівнів відслідковувати свої задачі на опрацювання документів. Задачі в персональному кабінеті відсортовані за критерієм терміновості та виду документів, при цьому у виконавця є можливість швидкого ознайомлення з документом і внесення правок, делегування задач іншим виконавцям та погодження/відхилення документа. Крім того, у персональному кабінеті доступні посилання для швидкого створення і перегляду раніше створених документів, звіти та аналітику, пошук за різноманітними конфігураціями та інше. Особливістю модуля «Персональний кабінет», як власне і всієї СЕД АПУ, є можливість гнучкого налаштування інтерфейсу та функціоналу під специфічні потреби кожної організації.

Інтеграція СЕД АПУ із внутрішнім поштовим клієнтом забезпечує невідкладне сповіщення виконавців про призначення задач та інші важливі події в процесах документообігу.

Для підвищення ефективності роботи керівників державних установ у СЕД АПУ було розроблено мобільний інтерфейс (для операційних систем Windows та iOS), що в режимі офлайн надає можливість ознайомлення з документами, редагування та підписання резолюцій, а також прийняття управлінських рішень (погодження або відхилення документів з використанням ЕЦП). Клієнт попередньо закачує завдання, що дає можливість миттєвого переходу між документами та завданнями без постійних очікувань завантаження наступного файлу.

Окремими підсистемами СЕД АПУ є функціонал опрацювання звернень громадян та електронних петицій до Президента України. Процес опрацювання електронних петицій реалізовано повністю в безпаперовій формі – з моменту реєстрації нової петиції і до передачі на підпис Президентіві України опрацьованої петиції та супровідних матеріалів здійснюється виключно в електронній формі.

Система електронного документообігу Адміністрації Президента України може бути інтегрована у внутрішній портал організації, що значно розширює можливості взаємодії працівників поза межами СЕД. Портал дає змогу налаштування різноманітних бібліотек як сховищ робочих файлів з гнучкими правами доступу замість мережевих дисків, календарів, стрічки новин організації, довідників, кадрової документації та інше.

Після розробки та впровадження СЕД АПУ, у березні 2016 року було прийнято рішення про безоплатну передачу функціоналу усім зацікавленим державним структурам. Процедура передачі функці-

оналу відбувається за заявками зацікавлених державних органів на отримання коду системи та супровідної документації.

2.4. Система електронного документообігу АСКОД

Система електронного документообігу АСКОД – це базовий продукт у функціональній лінійці сімейства АСКОД¹⁰. Головне вікно програми зображено на рис. 2. Окрім СЕД, до складу продуктів сімейства АСКОД входять такі самостійні компоненти, як АСКОД-Архів (підтримує процеси доархівного та архівного збереження) та АСКОД-Адміністратор (підтримує процеси налаштування Системи та розвиток її базового функціоналу за допомогою Framework-конструктора).

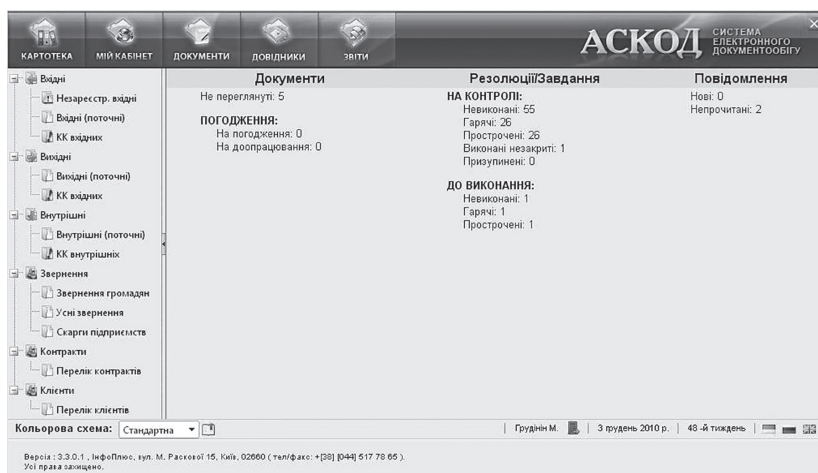


Рис. 2. Головне вікно СЕД «АСКОД»

Супутніми СЕД застосуваннями (поряд з наведеними вище), виступають такі АСКОД-підсистеми: «Послуги» (надання адміністративних послуг і реалізація дозвільних процедур через ЦНАП за принципом «єдиного вікна»), «Електронна черга» (оптимізація доступу відвідувачів до посадових осіб ЦНАП та консультантів з боку постачальників послуг), «Портал» (організація Інтернет-

вітрини та формування єдиних внутрішнього та зовнішнього інформаційно-комунікаційних середовищ), «Органайзер» (планувальник), «Месенджер» (обмін повідомленнями), «Скан-клієнт» (взаємодія Web-застосувань з планшетним сканером) та інші.

Основним призначенням СЕД АСКОД і супутніх їй продуктів є автоматизація (на всіх етапах життєвого циклу документу) процесів організаційно-розпорядчого документообігу та підтримка процедур діловодства і документоведення таких категорій кореспонденції, як: вхідна, вихідна, внутрішня, нормативно-правова, звернення фізичних і юридичних осіб, запити на інформацію.

Типовим для системи АСКОД є такий набір операцій опрацювання інформаційних об'єктів (документів, резолюцій і завдань, запитів і відгуків на узгодження/візування, повідомлень):

- одержання і обробка надходжень інформаційних об'єктів, їх приймання, відхилення, повернення;
- реєстрація, накопичення та надійне зберігання інформаційних об'єктів;
- первинний розгляд документів, визначення маршрутів (технологічних карт) їх опрацювання;
- формування рішень (у вигляді резолюцій, завдань, доручень) щодо прийнятих документів, визначення строків і видів контролю, призначення виконавців і контролерів (як результат – організація комунікаційної вертикалі між посадовцями або підрозділами, що взаємодіють між собою);
- здійснення контролю виконавської дисципліни;
- колективна/групова розробка проектів відповідей на вхідні документи або проектів ініціативно створюваних вихідних документів, підтримка версійності проектів документів;
- використання механізму узгодження/візування інформаційних об'єктів, в тому числі і при колективній роботі над проектами документів (як результат – організація комунікаційної горизонталі між посадовцями або підрозділами);
- оповіщення про наближення і попередження про перевищення контрольних строків;
- застосування (для візуального контролю стану інформаційних об'єктів) наглядного набору індикаторів, що представ-

лені у вигляді панелі кольорових кульок, де певний колір визначає відповідний стан;

- застосування для певних ролей користувачів персоналізованих функціональних середовищ у вигляді компонента «Мій кабінет»;
- забезпечення за допомогою функціоналу «Мої документи» ефективної роле-орієнтованої видимості користувачем інформаційних об'єктів, що потребують опрацювання (замість абсолютного значення стану об'єкту, яке бачиться всіма ролями однаково, тут задіяне відносне значення стану, яке різними ролями бачиться порізно (посвоєму) відповідно до виконаних над об'єктом дій);
- формування і передача звіту про виконання резолюції/завдання, отримання і аналіз звіту, затвердження його результатів або відправка звіту на доопрацювання;
- використання функціонально розвинутого механізму обміну даними в режимах «АСКОД-АСКОД», «E-mail», «точка-точка» (P2P) та «зірка» (СЕВ ОБВ) як для організації внутрішньої комунікації між структурними підрозділами однієї установи, так і для інформаційної інтеграції територіально-розподілених установ або їх підрозділів. При цьому задіюються відповідні сценарії обміну та використовуються певні формати надання даних (XML, JSON);
- вчасне та дострокове завершення опрацювання документів і резолюцій з наступним їх закриттям;
- передача закритих документів на оперативне (доархівне) збереження;
- забезпечення швидкого доступу до оперативних та архівних документів;
- формування розвинутої статистичної та аналітичної звітності (як регламентованої, так і управлінської);
- застосування індикаційного табло ключових показників для інформування користувачів певного ролевого профілю (керівників, виконавців, контролерів, діловодів) щодо поточної ситуації;
- забезпечення конфіденційності інформації за рахунок розвинутого набору прав доступу користувачів (переліку дозволів і заборон);

- застосування електронного цифрового підпису для забезпечення цілісності, визначення авторства, неспростовності підпису інформаційних об'єктів та надання їм юридичної значимості.

СЕД АСКОД спроектована за принципами тривірневої архітектури «клієнт-сервер», орієнтована на використання СУБД ORACLE і включає широкий видовий склад клієнтських застосувань:

- «АСКОД Корпоративний»;
- «АСКОД WEB» ;
- «АСКОД Мобільний» (АРМ Керівника, який працює на планшетних ПК та смартфонах під управлінням мобільних ОС Windows, Android, iOS).

Вибір того чи іншого варіанту Системи залежить від обсягів документообігу, кількості користувачів СЕД та специфіки діяльності фахівців.

Базовим функціональним об'єктом в системі АСКОД виступає електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК) документа, яка дозволяє фіксувати в численних полях ЕРКК різноманітні дані, властиві відповідним етапам життєвого циклу документу. Крім великого переліку інформаційних полів, ЕРКК АСКОД містить широкий набір різноманітних сервісних функцій.

Доповненням ЕРКК служить такий функціональний об'єкт СЕД, як Журнал реєстраційно-контрольних карток. Для гнучкого оперування переліком карток, Журнал ЕРКК має у своєму складі механізм Пошуку та великий набір фільтрів для відбору даних.

На основі системи АСКОД автоматизується робота центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Також СЕД АСКОД експлуатується у Київській міській державній адміністрації, Національному банку України, Міністерстві оборони України, Генеральному штабі Збройних Сил України, в органах місцевої влади та місцевого самоврядування Київської, Волинської, Одеської, Херсонської областей, а також багатьох інших установах та підприємствах.

На рівні обміну файлами СЕД АСКОД інтегрується з офісними пакетами MS Office, Open Office та LibreOffice. На рівні інформаційних потоків СЕД АСКОД може інтегруватися з будь-якими інформаційно-комунікаційними системами з використанням API.

2.5. Система електронного документообігу «ДОК ПРОФ 2.0»

Система управління документами та процесами «ДОК ПРОФ 2.0» призначена для автоматизації процесів загального діловодства, діловодства за зверненнями громадян, судового діловодства, контролю виконання доручень керівництва, поточної роботи з документами в структурних підрозділах організації, опрацювання та погодження проектів документів, ведення електронного архіву¹¹. Головне вікно програми зображено на рис. 3.

Система має гнучкі засоби налаштування, які дозволяють реалізувати автоматизований процес діловодства та електронний документообіг в масштабах будь-якої організації зі складною організаційною структурою та віддаленими підрозділами.

Реєстраційні атрибути документа				Вид документа	
№ документа	№ кар...	№ журналу	Дата реєстрації	...	Найменування
83/0/2-08	33	208	23.06.2008 15:48:47	0/14	Заява
58/0/1-08	58	108	26.06.2008 11:50:48	14/1	Лист
66/0/1-08	66	108	26.06.2008 16:1...	16/1	Лист
67/0/1-08	67	108	26.06.2008 16:3...	16/1	Лист
79/0/2-08	79	208	05.08.2008 16:59:18		Лист
10/0/33-08	10	3308	07.08.2008 12:0...	0.3...	Угода
86/0/1-08	86	108	11.08.2008 17:07:48	3000/1	Лист
85/0/1-08	85	108	11.08.2008 17:20:05	16/14	Заява
2/0/2-08	2	208	17.06.2008 16:33:59	0/1	Лист
4/0/2-08	4	208	18.06.2008 11:5...	0/1	Лист
4/0/4-08	4	408	18.06.2008 12:5...	0/8	Розпорядження
5/0/4-08	5	408	18.06.2008 12:56:47	0/8	Розпорядження
7/0/4-08	7	408	18.06.2008 13:02:00	0/14	Заява
9/0/4-08	9	408	18.06.2008 13:05:47	0/14	Заява

Рис. 3. Головне вікно СЕД «ДОК ПРОФ 2.0»

У системі реалізований багаторічний досвід розробки і впровадження рішень в області автоматизації діловодства та електронного документообігу, що забезпечує при її впровадженні ряд значних переваг, а саме:

- керівникам оперативно надаються документи та інформація для прийняття рішень;
- підвищується виконавча дисципліна працівників;
- пришвидчується внутрішній документообіг;
- виключаються випадки втрати оригіналів документів;

- значно скорочується час пошуку документів;
- з'являються інструменти для аналітичної та статистичної оцінки ефективності обробки документів в організації;
- підвищується швидкість технологічних процесів обробки документів, зменшується вплив людського фактора в ході обробки даних;
- забезпечується цілісність і конфіденційність інформації.


Система забезпечує автоматизацію таких основних функцій:

- реєстрація документів;
- рух документів;
- управління завданнями;
- контроль за виконанням документів;
- відправка кореспонденції;
- обробка звернень громадян;
- підготовка проектів документів;
- обробка документів із складною структурою;
- ведення електронного архіву документів;
- моніторинг системи та підготовка статистичних звітів;
- обмін документами із зовнішніми системами документо-обігу;
- робота з документами через web-доступ;
- потокове сканування документів.

Архітектура системи дозволяє проводити її інтеграцію з зовнішніми автоматизованими системами підприємства або установи – фінансовими, бухгалтерськими, ERP тощо. У результаті на базі системи буде створено єдиний інформаційний простір обміну інформацією на підприємстві, в корпорації або установі.

На цей час розроблений ряд окремих додаткових підсистем до системи «ДОК ПРОФ 2.0»:

- «ДОК ПРОФ mail» (поштова підсистема),
- «Судові справи»,
- «Архів»,
- «Паспортизація об'єктів»,
- «Управління контентом»,
- «Діловодство суду».



Система використовується у: Верховному Суді України, Державному комітеті України з питань регуляторної політики та підприємництва, Вищій раді юстиції, Адміністрації Державної прикордонної служби України, Державному агентстві земельних ресурсів України, Дніпропетровській, Львівській та Івано-Франківській обласних державних адміністраціях, Харківській міській раді та інших підприємствах і установах.

Висновки

1. Нині на ринку програмного забезпечення України широко представлені системи для автоматизації діловодства, документообігу та інших адміністративних процесів органів публічного управління.

2. Наявні в сучасних СЕД функції дозволяють кардинально підвищити ефективність управлінської праці.

3. Електронний архів являє собою інформаційну систему, яка забезпечує: створення каталогу документів з певною ієрархією; автоматизовану систематизацію/класифікацію документів; просте збереження документа; повне збереження інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних і т. п.; доступ користувачів до документів; перегляд і роботу з електронними копіями; пошук документа; резервне копіювання документа; друк документів; адміністрування системи.

4. Системи електронного документообігу забезпечують такі основні функції як: зберігання і пошук документів; підтримка канцелярії; маршрутизація і контроль виконання документів; підготовка аналітичних звітів; забезпечення інформаційної безпеки, а також деякі інші додаткові (специфічні) функції.

Запитання для самоконтролю

1. Які функції є основними для СЕД?
2. Які сховища даних використовуються в СЕД?
3. У чому принципова відмінність СЕД АПУ від інших систем електронного документообігу?

Рекомендована література

1. Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки / Г.П. Акимова, М.А. Пашкин, Е.В. Пашкина, А.В. Соловьев // Институт системного анализа РАН [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.isa.ru/proceedings/images/documents/2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf. – Загл. с экрана.
2. АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10. – Назва з екрану.
3. Клименко І.В. Технології електронного урядування: навч. посіб. / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К.: Вид-во ДУС, 2006. – 225 с.
4. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Новатум. Продукти. Система електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://novatum.com.ua/ua/products/>. – Назва з екрану.
6. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С.В. Радченко. – Режим доступу: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf. – Назва з екрану.
7. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sed.reforms.in.ua/basic-page/pro-sed>

3. РЕІНЖІНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Зміст реінжинірингу адміністративних процесів

Адміністративний процес у широкому його розумінні – це система дій (адміністративних актів, управлінських рішень), що здійснюються органами управління з використанням установленної компетенції та спрямовані на вирішення поставлених завдань і досягнення управлінських цілей. Адміністративний процес виникає при розгляді і вирішенні виконавчо-розпорядчими органами питань управлінського характеру щодо конкретних юридичних або фізичних осіб. Наприклад, про державну реєстрацію підприємств, видачу ліцензій або патентів, приватизацію громадянами житла, виділення земельних ділянок під будівництво, притягнення до дисциплінарної або адміністративної відповідальності, діловодство тощо¹².

Реінжиніринг означає сукупність методів і засобів, призначених для кардинального поліпшення основних показників діяльності компанії (підприємства) шляхом аналізу і перепроектування існуючих бізнес-процесів¹³.


Поняття реінжинірингу також може бути застосовне й до органів публічної влади, при цьому замість терміна бізнес-процес використовується термін адміністративний процес.



Реінжиніринг адміністративних процесів – фундаментальне перепроектування діяльності органів публічного управління завдяки підвищенню рівня технічних, організаційних, технологічних та методологічних рішень, створення нових, ефективних процесів в управлінні для досягнення високої ефективності за такими показниками, як вартість, якість, строки надання послуг.

За своєю природою, органи публічної влади мають специфіку «розширення», у результаті чого щорічно підвищуються витрати на споживані ресурси, ускладнюється процес управління, знижується оперативність і гнучкість щодо змін зовнішнього середовища. Зниження ефективності в цілому негативно відбивається на виконанні органом






публічної влади визначених функцій і завдань, а також створює негативне середовище, що знижує якість надання публічних послуг.

Реінжиніринг адміністративних процесів є одним з методів з кардинального реформування публічних послуг, який передбачає багаторазове підвищення ефективності діяльності органів публічної влади в короткі терміни та з застосуванням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Концепцію реінжинірингу в сучасний менеджмент вперше ввів Майкл Хаммер професор Массачусетського технологічного інституту на початку 1990-х років. Реінжиніринг успішно впроваджувався в найбільших компаніях світу і банківському секторі, згодом застосовувався і в державному управлінні.

Головна стратегія проведення реінжинірингу адміністративних процесів в органах публічного управління – створення для користувачів адміністративних послуг зручного інноваційного середовища, де з одного боку максимально задовольняються потреби користувачів (споживачів), з іншого боку підвищується ефективність діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування.

Метою реінжинірингу адміністративних процесів є:

- зниження адміністративного тягаря населення і підприємств, у тому числі зниження часових і ресурсних витрат, скорочення кількості та спрощення процесів;
- підвищення ефективності, оперативності і еластичності органів публічного управління, а також службовців і посадових осіб з урахуванням мінливих вимог споживачів;
- забезпечення державного захисту інтересів населення і підприємств, а також задоволення потреб щодо адміністративних послуг;
- розширення доступу до користування адміністративними послугами для населення і підприємств;
- забезпечення відкритості та прозорості у публічному управлінні;
- вдосконалення законодавства та усунення корупційних чинників;
- встановлення конкретних меж відповідальності державних службовців і посадових осіб, розробка і впровадження в практику ефективних методів оцінки їх діяльності;
- впровадження сучасних та інноваційних методів публічного управління із застосуванням засобів ІКТ.



Реінжиніринг передбачає саме радикальні зміни на відміну від оптимізації – постійних невеликих поліпшень (business process improvement). Іншими словами, це побудова організації «з нуля» з використанням нинішніх знань і сучасних технологій. Зрозуміло, причини для такої перебудови повинні бути достатньо вагомими: зростання конкуренції, зниження керованості, зниження якості обслуговування, зовнішні зміни.

Нові процеси, що виникають у результаті реінжинірингу, зазвичай мають відмінні властивості. До них відносяться реінтеграція, або горизонтальне стиснення процесу (кілька операцій об'єднуються в одну), вертикальне стиснення процесу (виконавці, яким делеговано частину владних повноважень, приймають самостійні рішення), суміщення або розпаралелювання частини раніше послідовних робіт, зменшення перевірок і управляючих впливів, мінімізація погоджень, переважання змішаного централізовано/децентралізованого підходу.

У результаті реінжинірингу відбувається перехід від функціональних підрозділів до автономних міждисциплінарних робочих груп, а сама діяльність стає багатоплановою, вимагаючи від державних службовців і посадових осіб ініціативи та здатності приймати самостійні рішення. Скорочується робота, виконувана рядовими управлінцями, змінюється її характер (від контролюючої до тренерської) і, як наслідок, зменшується кількість службовців і посадових осіб, а структура організації стає менш ієрархічною. Тепер різні члени організації розглядаються не як коліщатка деякого механізму, а як вузли мережі, які усвідомлюють цілі системи і розвивають інтелектуальну взаємодію з іншими вузлами мережі.

При реінжинірингу процесу відбувається еволюція трудових завдань від вузькоспеціалізованих до більш багатомісних. Люди, які раніше діяли у відповідності з інструкціями, тепер самі вибирають варіант з наявних альтернатив і приймають рішення. Зникає конвеєрний принцип організації роботи.

3.2. Роль інформаційних технологій у реінжинірингу

Між реінжинірингом та ІТ існує певний взаємозв'язок. З одного боку, проведення реінжинірингу без упровадження (або модернізації) інформаційних систем не дасть можливості скористатися усіма його

перевагами. З іншого боку, автоматизація «історично сформованих», часто недосконалих адміністративних процесів не дає очікуваної ефективності від впровадження, або взагалі зроби́ть його неможливим. Автоматизована система буде повторювати недоліки процесу, і після впровадження вартість виправлення процесу багаторазово зросте (відомий вислів: «автоматизація безладу призводить до автоматизованого безладдя»).

Одним з найбільш ефективних інструментів при проведенні реінжинірингу є моделювання адміністративних процесів. Існує безліч графічних нотацій для моделювання діяльності організації, нижче наведено приклади найбільш поширених (у дужках вказані найбільш популярні засоби, що забезпечують інструментальну підтримку): ARIS (ARIS Toolset), IDEF (AllFusion Process Modeler (BPWin)), UML (Rational Rose/XDE), BPMN, EPC. При розробці моделей вико́ристовуються такі методи: інтерв'ю зі співробітниками всіх рівнів, спостереження за роботою працівників, дослідження критичних прецедентів, вивчення існуючої нормативної документації тощо.

Моделі дозволяють наочно виявити:

- надлишкові операції;
- можливості для розпаралелювання процесів;
- «больові точки» завдання, на яких процес може давати збій;
- етапи процесів, які піддаються ризику корупційного або іншого недобросовісного впливу та маніпуляцій;
- можливості для автоматизації.

Прийнято розробляти дві моделі: існуючих процесів (модель «as is») і майбутніх (модель «to be») процесів. При проведенні оптимізації адміністративних процесів модель існуючих процесів розглядається як основа для моделі майбутніх процесів; при проведенні реінжинірингу модель майбутніх процесів розробляється «з нуля».

Проект реінжинірингу адміністративних процесів в організації, як правило, реалізується у два етапи:

- на першому етапі здійснюється опис адміністративних процесів, їх переосмислення і створення нових ефективних адміністративних процесів із застосуванням ІТ для аналізу і конструювання, наприклад, об'єктно-орієнтованого моделювання;
- на другому етапі інформаційні технології упроваджуються для управління новими адміністративними процесами.

3.3. Нові принципи документообігу

Реінжиніринг діловодства і «паперового» документообігу, заснований на використанні сучасних ІКТ, привів до появи електронного документообігу. Електронний документообіг має суттєві системні відмінності, що дозволяють вибудувати адміністративні процеси на основі нових принципів і технологій. На цей час можна говорити про зміну основної парадигми управлінського документообігу. Якщо раніше управлінський документообіг розглядався як одна з основних діловодних функцій із забезпечення процесів роботи з документами в організації, то тепер управлінський документообіг являє собою керовану документальну комунікацію, яка здійснюється із застосуванням сучасних інформаційних технологій, всередині організації і у взаємодії із зовнішнім середовищем¹⁴.

Зміна концептуальних підходів до організації роботи з документами потребує також уваги до принципів, що лежать в основі організації документообігу.

На практиці нерідко при вирішенні питань організації роботи з електронними документами робляться спроби уподібнити електронний документ паперовому, а управлінський документообіг в електронній формі організувати на колишніх принципах. Визнання необхідності слідувати новим принципам документообігу в умовах корпоративних інформаційних технологій є одним з чинників прийняття більш ефективних управлінських рішень, спрямованих на розширення застосування електронних документів.

Наприклад, одним з «наріжних каменів» традиційного діловодства і документообігу у вітчизняних організаціях протягом цілого століття було відділення технічних операцій з підготовки документів (наприклад, друкування документів у машинописних бюро) і діловодного обслуговування від процесів роботи з документами «виконавців». У сучасних умовах машинописні бюро вже пішли в минуле, так як процедури підготовки та оформлення документів здійснюються безпосередньо на персональних комп'ютерах службовців. Але як і раніше зберігається стереотип у ставленні до процедур роботи з документами: вони все ще сприймаються як «чужорідна» функція. Разом з тим розширення застосування електронних документів немислимо без участі в процесах електронного документообігу працівників не тільки документальної служби, але й інших підрозділів організації. Прийом і відправка електронних документів не обов'язково повинні

виконуватися централізовано у документаційній службі, потрібна також обґрунтована децентралізація цих функцій з наданням повноважень на їх здійснення користувачам СЕД. При цьому змінюються функції документаційних служб: на перший план виступають організаційні, контрольні та методичні функції, а не лише реєстрація документів і виконання інших функцій традиційного діловодства. Тим самим відбувається реалізація на практиці нових завдань управління документацією. Порівняння старих та нових принципів управлінського документообігу відображає табл. 3.

Таблиця 3

Порівняння принципів традиційного та електронного документообігу

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
1	Розмежування технічних і змістовних операцій при роботі з документами, відділення їх у процесі роботи. Виконання всіх технічних операцій документалістами та діловодами, і як наслідок – низький відсоток використання системи документообігу іншими виконавцями	Стирання межі між технічними і змістовними операціями при підготовці документів у процесі документообігу при використанні сучасних інформаційних технологій, залучення до процесу документообігу всіх працівників організації
2	Зосередження більшої частини формальних та технічних операцій з документами в діловодній службі, а змістовних – в інших підрозділах організації. Залежність виконавців від діловодної служби у процесі підготовки документів (реєстрація, передача на погодження, створення резолюцій та маршрутів документів)	Співробітники організації (включаючи спеціалістів і керівників) стають безпосередніми учасниками електронного документообігу. За рахунок автоматизації функцій діловодів (здійснення пошуку документів, дослідження історії опрацювання, виведення документу на бланк) суттєво пришвидшується процес опрацювання документів та значно розширюються можливості виконавців
3	Поняття документообігу обмежується рухом документів у конкретній організації	Поняття електронного документообігу включає як внутрішній, так і зовнішній документообіг

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
4	Робота над проектом документа супроводжується створенням великої кількості супровідних документів (службових та доповідних записок) та ініціюванням додаткових циклів погодження документів із залученням вищого керівництва установи до процесу постановки задач на опрацювання документів	Оптимізація адміністративних процесів і маршрутизація документів в організації, на основі корпоративних інформаційних технологій, можливість одночасної роботи над електронним документом кількох учасників документообігу
5	Відмова від реєстрації більшості внутрішніх документів	Фіксація в СЕД усіх категорій документів організації, у тому числі внутрішніх, а також облік проектів документів та автоматизація процедур роботи з ними
6	Однократна реєстрація документів в організації	Однократна реєстрація документів в організації або в СЕД (якщо до неї підключені підвідомчі дані організації об'єкти чи інші учасники, об'єднані корпоративною угодою)
7	Централізація операцій з прийому та відправлення документів	Ведення єдиної реєстраційної бази документів, що надходять і відправляються (вхідних, вихідних і внутрішніх), з можливістю децентралізації прийому документів, їх реєстрації та відправки
8	Діловодна служба виконує технічну роботу і обслуговує керівництво та інші підрозділи організації	Служба діловодства організує управління документацією та документообігом у організації, виконуючи при цьому завдання і види робіт з документами, які вимагають централізації
9	Відокремленість паперового документообігу від процесів обміну інформацією із використанням сучасних технологій	Підвищення загального рівня обізнаності працівників із сучасними технологіями та основами інформаційної безпеки

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
10	Створення додаткових копій у процесі підготовки проекту документа, що має наслідком значні витрати на друк та складнощі у відслідковуванні актуальних примірників і версій	Принцип бездокументарності, який передбачає спільну одночасну роботу над електронним проектом документа багатьох виконавців у межах прав доступу, забезпечення версійності документів
11	Ручна фіксація лише основних етапів опрацювання документів	Протоколювання будь-яких подій в СЕД

Зазначені принципи електронного документообігу при цьому не заперечують базових принципів традиційного паперового документообігу, а є результатом їх розвитку і трансформації.

3.4. Системи електронного документообігу в реінжинірингу адміністративних процесів

Основним результатом впровадження системи електронного документообігу є створення єдиного інформаційного простору органів публічної влади.

Упровадження СЕД сприяє підвищенню ефективності діяльності органів публічної влади за рахунок:

- оптимізації документообігу і діловодства;
- забезпечення оперативної взаємодії органів влади один з одним шляхом створення єдиного для них контуру документообігу на базі однієї інформаційної системи;
- забезпечення прозорості схем руху документів і можливості відстежити, у кого і на якій стадії обробки перебуває той чи інший документ;
- реалізації свого роду єдиної бази знань та інформаційно-довідкової системи, що зберігає всі документи, з якими доводиться працювати державним службовцям та посадовим особам, і простого доступу до неї;
- налагодженого автоматичного контролю виконання постанов і розпоряджень органів публічної влади;

- усунення необхідності виконання державними службовцями та посадовими особами багатьох рутинних операцій при роботі з документами.

Автоматизація документообігу і діловодства з допомогою СЕД дозволяє створити умови і можливості для вдосконалення організаційної структури та управлінських процесів в органах публічної влади, забезпечити вирішення поточних і перспективних завдань їх інформатизації в рамках формування електронного уряду.

Якщо розглядати результати більш вузько, то можна відзначити інші плюси і для керівників, і для виконавців.

Що дає СЕД керівнику? У першу чергу це – можливість контролю виконання підлеглими документів і доручень, потім – зручний пошук документів, видача завдань, у тому числі не прив'язаних до документів (так звані усні доручення), можливість у будь-який час працювати з відсортованими за пріоритетністю документами (у тому числі з віддаленого робочого місця або мобільного пристрою).

Що дає система виконавцю? Контроль факту виконання і термінів, пошук документів, направлення документів на погодження, підписання, реєстрацію в електронному вигляді, отримання документів і завдань по ним, створення звітів про виконання, відстеження термінів виконання і, що важливо, надійне зберігання документів у загальних папках з обмеженням доступу.

Крім того, СЕД забезпечує можливість організації логічного зв'язування документів, що відносяться до одного питання, і оперативного пошуку (добірки) документів за тематичним набором реквізитів, ведення календарів керівників, дозволяє достовірно відстежувати хід виконання завдань (реальний хронометраж), зберігати історію узгодження, версії документів.

Висновки

1. Реінжиніринг адміністративних процесів є одним із методів з кардинального реформування органів публічного управління.

2. Інформаційні технології використовуються під час реінжинірингу адміністративних процесів для аналізу і конструювання нових ефективних адміністративних процесів і керування ними.

3. Електронний документообіг являє собою керовану документальну комунікацію, яка здійснюється із застосуванням сучасних інформаційних технологій всередині організації і у взаємодії із зовнішнім середовищем.

4. Основним результатом упровадження системи електронного документообігу є створення єдиного інформаційного простору органів публічної влади.

Запитання для самоконтролю

1. Що означає реінжиніринг адміністративних процесів?
2. Яка роль інформаційних технологій у реінжинірингу ?
3. Чим відрізняється електронний документообіг від паперового?
4. Які результати впровадження системи електронного документообігу?

Рекомендована література

1. Бандурка О.М. Адміністративний процес: підруч. [для вищих навч. закл.] / О.М. Бандурка, М.М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.
2. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г. Ойхман, Э.В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
3. Бобылева М.П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному / М.П. Бобылева. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010. – 295 с.

4. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

4.1. Застосування систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування

У 2015 році коаліцією неурядових організацій ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного врядування «України», ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА» проведено моніторинг застосування СЕД у 125 найбільших містах України¹⁵.

За результатами моніторингу встановлено, що окремі міста уже тривалий час ефективно працюють над впровадженням систем електронного документообігу. Разом з тим, низка негативних чинників впливає на темпи та якість впровадження.

Перш за все це відсутність стандартів для програмного забезпечення, у тому числі і щодо взаємодії між системами, недостатня ініціативність керівників та працівників переходити на електронний документообіг, проблема безперервності роботи системи. У табл. 4 наведені найбільш актуальні характеристики сучасних СЕД та їх наявність в ОМС.

Результати моніторингу свідчать, що говорити про системні зміни поки не доводиться. Покращення носять точковий характер шляхом реалізації міжнародних проектів або розробки власних систем електронного документообігу.



Таблиця 4

Характеристика системи внутрішнього електронного документообігу ОМС

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент	
	наявний	відсутній
Наявність СЕД в ОМС	46	51
Наявність розподіленого доступу користувачів до СЕД	41	56
Наявність системи реєстрації звернень громадян	61	36
Наявність електронної реєстрації вхідних документів	66	31
Наявність електронної реєстрації вихідних документів	64	33
Наявність електронного архіву документів ОМС	37	60
Обмін електронними документами з державними органами влади за допомогою СЕД	7	90
Обмін документів із іншими органами влади з використанням цифрового підпису	4	93
Чи проводиться в ОМС робота з персоналом щодо використання СЕД	41	56
Чи проводиться перевірка знань персоналу на вміння користуватися СЕД	12	85
Чи проводиться електронне візування нормативних документів міської ради в СЕД	6	91
Інтеграція СЕД з мобільними пристроями	5	92
Якщо СЕД не існує, то чи планується її впровадження у майбутньому	30	
Наявність додаткових функцій СЕД	15	
Нормативно-правові акти міської ради, які регулюють функціонування СЕД	33	64

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент			
	використ. повністю	використ. частково	відсутній	
Чи встановлена СЕД в усіх підрозділах ОМС	17	31	49	
Наявність у кожного працівника, який працює в системі СЕД особистого пароля	40	6	51	
Наявність у кожного працівника ЕЦП	1	20	76	
Сканування вхідної документації	13	30	54	
Підключення до СЕД ОМС комунальних підприємств та закладів міста	0	10	87	
Інтеграція СЕД із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, інші СЕД тощо)	5	11	81	
Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	76 % - 100%	51% - 75%	1% - 50%	0%
Кількість працівників (%), що працюють із СЕД	5	2	41	49

Лідерами серед міст із застосування електронного документообігу у 2015 році залишилися Вінницька та Київська міські ради, які і 2014 року також очолювали цей рейтинг (табл. 5).

Таблиця 5

Розподіл міст відповідно до результатів оцінювання системи електронного документообігу¹⁶


Групи міст	Міста	Результат оцінювання, %
I	Вінниця, Київ	81-100
II	Дніпропетровськ, Ізюм, Бердянськ, Бориспіль, Кременчук, Львів, Рівне	61-80
III	Бровари, Кривий Ріг, Тернопіль, Вознесенськ, Дружківка, Краматорськ, Луцьк, Херсон, Житомир, Запоріжжя, Одеса, Слов'янськ, Харків, Дубно,	41-60

Групи міст	Міста	Результат оцінювання, %
	Івано-Франківськ, Хмельницький, Біла Церква, Енергодар, Ізмаїл, Красноармійськ, Мелітополь, Славута, Чернівці, Артемівськ, Нова Каховка, Новоград-Волинський	
IV	Кіровоград, Костянтинівка, Кузнецовськ, Павлоград, Дмитров, Котовськ, Сміла, Мукачєво, Прилуки, Суми, Полтава, Іллічівськ, Нововолинськ	21-40
V	Северодонецьк, Умань, Володимир-Волинський, Дніпродзержинськ, Ірпінь, Кам'янець-Подільський, Коломия, Нетишин, Новомосковськ, Рубіжне, Ужгород, Черкаси, Боярка, Вишневе, Миколаїв, Орджонікідзе, Фастів, Калуш, Комсомольськ, Лозова, Охтирка, Червоноград, Марганець, Олександрія, Староконстантинів, Стрий	1-20
VI	Бердичів, Білгород-Дністровський, Васильків, Дрогобич, Жмеринка, Жовті Води, Каховка, Ковель, Конотоп, Коростень, Лисичанськ, Лубни, Миргород, Ніжин, Нікополь, Первомайськ, Ромни, Самбір, Світловодськ, Чернігів, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ	0

Найбільше поширення у містах, де проводилося дослідження, мають такі системи електронного документообігу: АСКОД, «DocsVision», «iTS Office», «Optima Work-Flow», «Megapolis.Документообіг», «Lotus Notes», «КАІ-Документообіг», «Діловод», «Діло», «Діло-Підприємство», «ДОК ПРОФ 2.0», «el-Dok system», «FossDoc», «IDS-Documents», «ІС:Документооборот ПРОФ».

У частині міст упроваджено окремі елементи комплексної системи електронного документообігу, як правило, власної розробки: реєстрація звернень громадян, вхідних та вихідних документів, електронний архів.

Із усіх міст лише 13 забезпечили обов'язкове сканування всієї вхідної та вихідної кореспонденції, а 30 міст сканували документи



при потребі. Цей фактор безпосередньо впливає на можливість формування електронного архіву, який було створено лише у 37 (38%) міських радах.

У Волинській області організовано обмін електронними документами між облдержадміністрацією та усіма органами місцевого самоврядування області із застосуванням електронних цифрових підписів, які безкоштовно отримуються в акредитованому центрі сертифікації ключів Державної фіскальної служби України.

Лише 4 міських ради обмінювалися електронними документами з іншими органами публічної влади з використанням електронного цифрового підпису. Електронний цифровий підпис, як правило, застосовується для передачі фінансової та бухгалтерської звітності.

У Бердянській міській раді створено внутрішній центр сертифікації ключів, який застосовується лише для внутрішнього електронного документообігу та дозволяє використовувати цифровий підпис усіма працівниками.

Важливою характеристикою систем електронного документообігу є рівень інтеграції до неї внутрішніх користувачів: структурних підрозділів та працівників. У 2015 році 17 міських рад проінформували про підключення усіх структурних підрозділів, у деяких з них майже 100% працівників працюють із системою, а у деяких лише частина.

У Броварах, Вінниці, Дніпропетровську, Ізюмі, Києві, Кременчуці, Львові, Одесі, Рівному, Харкові (10% міських рад) до систем електронного документообігу було підключено комунальні підприємства.

Ще одним практичним аспектом організації ефективного господарювання у місті є інтеграція системи електронного документообігу з іншими системами, зокрема, з геоінформаційною системою та електронною поштою. У 16 міських рад уже зроблено певні кроки, а в Бердянську, Борисполі, Вінниці, Ізюмі, Києві та Херсоні організовано опрацювання розпорядчих документів.

41 міська рада проводить підвищення кваліфікації своїх працівників щодо роботи з електронним документообігом.

У цілому на сьогодні рівень впровадження електронного документообігу залишається досить низьким. Система електронного документообігу функціонує менше ніж у половині міст, у яких проводився моніторинг, однак навіть у цих містах система, як правило застосовується у реєстраційних цілях: для реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції, звернень громадян.

Лише у незначній кількості міст відбувається погодження вхідних документів через систему електронного документообігу; електронні цифрові підписи не мають широкого застосування у внутрішньому електронному документообігу органів місцевого самоврядування.

Сприятиме розвитку систем електронного документообігу розробка стандартів функціонування таких систем та критеріїв і рекомендацій до програмного забезпечення.

4.2. Застосування систем електронного документообігу в органах державної влади на центральному та регіональному рівнях


За інформацією, викладеною у щорічному звіті про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні, підготовленому Кабінетом Міністрів України (останній за 2013 рік), на ринку України існує понад 50 систем електронного документообігу.

Найчастіше в системах електронного документообігу органів державної влади застосовуються системи управління базами даних Oracle та MSSQL.

3-поміж центральних органів публічної влади України успіхи у впровадженні електронного документообігу є у:

- Адміністрації Президента України, яка у 2015 році розробила і впровадила власну систему електронного документообігу на базі Microsoft SharePoint та забезпечила можливість безоплатної передачі СЕД АПУ в користування іншим державним органам та установам;
- Національного агентства України з питань державної служби, яке з 2008 року повністю працює у режимі безпаперового (електронного) документообігу; усі працівники забезпечені особистими електронними цифровими підписами, впорядковано архівні документи;
- Міністерства економічного розвитку і торгівлі та Міністерства інфраструктури України, які перейшли на електронний документообіг;
- Державного агентства автомобільних доріг України, яке розробило та впровадило комплексну інформаційну систему, що містить підсистему «Електронний архів».

Державна фінансова інспекція України, Антимонопольний комі-



тет України, Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Пенсійний фонд України, Державне агентство резерву України, Державне агентство геодезії, картографії та кадастру України, Державна служба інтелектуальної власності України, Державна служба України з надзвичайних ситуацій, Державна казначейська служба України, Державна екологічна інспекція, окремі інші органи влади теж проводять роботу у цьому напрямку.

Успішними серед облдержадміністрацій у впровадженні електронного документообігу є:

- Київська міська державна адміністрація (загалом більше 5 000 користувачів);

- Волинська обласна державна адміністрація (більше 1500 користувачів електронного документообігу в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області): організовано обмін електронними документами з усіма райдержадміністраціями, територіальними підрозділами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування області (обласна, районні, міські, селищні, сільські ради). Створено центральне сховище документів. На цій же платформі організовано електронний документообіг в усіх центрах надання адміністративних послуг. Усього до системи електронного документообігу підключено більше 450 установ області;

- Дніпропетровська облдержадміністрація (близько 1000 користувачів): з 2007 року здійснено перехід на електронний документообіг з використанням технологій електронного цифрового підпису та штрих-кодування, організовано центральне сховище електронних документів тощо;

- ряд інших облдержадміністрацій (Херсонська, Харківська, Сумська тощо) теж активно працюють у цьому напрямку.

4.3. Проблеми та перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади в Україні

Загалом рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування є низьким. Наприклад, незважаючи на наявність систем електронного докумен-

тообігу в органах виконавчої влади (в 100 % центральних органів виконавчої влади та у 80% облдержадміністрацій), їх використовує лише третина співробітників (34% працівників центральних органів виконавчої влади та 36% обласних державних адміністрацій)¹⁷.

Великою проблемою є несумісність систем між собою, що ускладнює їх взаємну інтеграцію. Така ситуація виникає внаслідок несистемного, нескоординованого впровадження та розвитку СЕД в органах публічної влади, відсутності уніфікованих форматів даних, що не тільки унеможливує електронну взаємодію публічних органів між собою при наданні ними адміністративних послуг та є загрозою національній безпеці держави, але й створює значні труднощі для бізнесу, особливо в процесі надання електронної звітності контролюючим органам.

Однією з причин такого стану є недостатність фінансових ресурсів, які спрямовуються з державного бюджету на ці завдання, а також прогалини в організаційно-управлінській складовій діяльності органів влади та законодавстві України.

Потребують гармонізації стандарти, необхідні для забезпечення обміну електронними документами між Україною та державами - членами ЄС у сфері електронного цифрового підпису. Україна взяла на себе ці зобов'язання, підписавши План заходів з імплементації Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом (строк виконання – 2014–2017 роки).

Пунктом 119 вказаного вище Плану заходів передбачено визнання в Україні іноземних сертифікатів ключів та електронних цифрових підписів, що сприятиме активному розвитку транскордонного співробітництва та інтеграції України у світовий електронний інформаційний простір. Необхідно прийняти збалансоване рішення щодо використання вітчизняної криптографії (захист державних інформаційних ресурсів); реформувати систему стандартизації; створити органи оцінки відповідності у сфері довірчих послуг.

Також необхідно провести заходи з упровадження єдиних стандартів, методик і регламентів електронного документообігу на базі MoReq Specification.

MoReq Specification розроблена для зручності користування. Її основне призначення – допомога державним та недержавним структурам вирішувати їх завдання щодо управління електронними та/або паперовими документами. При її розробці брали до уваги традиційні положення щодо архівної справи та діловодства. Тобто, MoReq

Specification застосовується як для паперового, так і для електронного документообігу і враховує особливості національних систем шляхом установлення більш широких вимог, щоби національні системи не потрібно було кардинально змінювати¹⁸.

Також необхідно вирішити питання щодо формування на базі наявної в Україні інфраструктури відкритих ключів системи електронних довірчих послуг за моделлю, визначеною у Регламенті Європейського Парламенту та Ради про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних операцій на внутрішньому ринку (eIDAS).

Важливим є також питання архівування електронних даних, оскільки на сьогодні це питання в державі поки що не обговорюється на належному рівні, недостатньо нормативної бази. Державна архівна служба, що підпорядковується Міністру юстиції, ще недостатньо працює над цим питанням, у тому числі і в частині формування рекомендацій щодо організації діловодства у електронному вигляді. Важливим буде імплементація у національну систему законодавства Рекомендації N Rec (2003) 15 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам «Про архівування електронних документів у правовій сфері»¹⁹.

Висновки

1. В Україні окремі міста уже тривалий час ефективно працюють над впровадженням систем електронного документообігу. Лідерами серед міст із застосування електронного документообігу у 2015 році залишилися Вінницька та Київська міські ради.

2. У багатьох міністерствах та інших центральних органах виконавчої влади України, обласних державних адміністраціях ведеться активна робота з упровадження електронного документообігу.

3. В Україні необхідно провести заходи з упровадження єдиних стандартів, методик і регламентів функціонування електронного документообігу.

Запитання для самоконтролю

1. Які СЕД є найбільш популярними в Україні?
2. Який є позитивний досвід упровадження СЕД в органах дер-

жавного управління та органах місцевого самоврядування України?

3. Які проблеми впровадження систем електронного документообігу існують в Україні?

Рекомендована література

1. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / С.А. Чукут, О.В. Загвойська; за заг. ред. С.А. Чукут. – К.: Вид-во НАДУ, 2008. – 136 с.
2. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І.С. Куспляк, А.О. Серенюк; за заг. ред. І.С. Куспляка. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
3. Біла книга «Електронна взаємодія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
4. Оцінка електронної готовності України, 2013 р. / Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf.
5. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>. – Назва з екрану.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Робота в системі електронного документообігу АСКОД. Основні операції

Метою практичної роботи є знайомство з порядком підготовки документа з використанням системи електронного документообігу.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися Практикумом «Система електронного документообігу АСКОД».

Завдання 1. Ознайомтеся з порядком підготовки документа в системі електронного документообігу, використовуючи Практикум²⁰ (практична робота №1).

Завдання 2. Із Київської обласної державної адміністрації у Зарічанську міську раду надійшло розпорядження голови ОДА (<http://www.kyiv-obl.gov.ua/normdoc/manager/document/id/5675>). Підготуйте відповідне рішення міської ради, використовуючи систему електронного документообігу АСКОД або будь-яку іншу (наприклад, безкоштовну СЕД «FossDoc»).

Практична робота 2. Робота в системі електронного документообігу АСКОД. Розширені можливості

Метою практичної роботи є знайомство з можливостями пошуку реєстраційних карток у системі електронного документообігу.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися Практикумом «Система електронного документообігу АСКОД».

Завдання 1. Ознайомтеся з порядком виконання практичної роботи № 2 у Практикумі²¹:

Завдання 2. Використовуючи систему електронного документообігу (АСКОД або будь-яку іншу) виконайте завдання, що приведені в практичній роботі № 2 в Практикумі²².



ГЛОСАРІЙ

Документообіг – рух документів в організації з моменту їх створення або одержання і до завершення виконання або відправлення.

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.

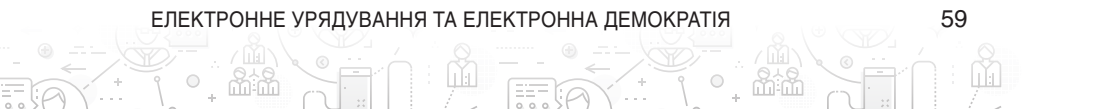
Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається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

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.

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.

Рейнжиніринг адміністративних процесів – фундаментальне перепроєктування діяльності органів публічного управління за допомогою підйому технічних, організаційних, технологічних та методологічних рішень на новий рівень, створення нових, ефективних процесів в управлінні для досягнення високої ефективності за такими показниками, як вартість, якість, строки надання послуг.




СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
3. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1453. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-п>.
4. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1452. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п>.
5. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п>.
6. Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п>.
7. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п>.
8. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністерства юстиції України від



11 листоп. 2014 р. № 1886/5. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14>.

9. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: наказ Міністерства юстиції України від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>.
10. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І.С. Куспляк, А.О. Серенко; за заг. ред. І.С. Куспляка. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
11. Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки / Г.П. Акимова, М.А. Пашкин, Е.В. Пашкина, А.В. Соловьев // Институт системного анализа РАН [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.isa.ru/proceedings/images/documents/2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf. – Загл. с экрана.
12. АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10.
13. Бандурка О.М. Адміністративний процес: підруч. [для вищих навч. закл.] / О.М. Бандурка, М.М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.
14. Біла книга «Електронна взаємодія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
15. Бобылева М.П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному / М.П. Бобылева. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010. – 295 с.
16. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні: словник-довідник / [уклад.: В.М. Дрешпак, О.В. Кравцов, С.П. Кандзюба та ін.]; за заг. ред. В.М. Дрешпака, О.В. Кравцова. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. – 132 с.
17. Новатум. Продукти. Система електронного документообігу

- 
- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://novatum.com.ua/ua/products/>. – Назва з екрану.
18. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г. Ойхман, Э.В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
 19. Оцінка електронної готовності України, 2013 р. / Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf
 20. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С.В. Радченко. – Режим доступу: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf. – Назва з екрану.
 21. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sed.reforms.in.ua/basic-page/pro-sed>

ПРИМІТКИ

- 1 Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
- 2 Про електронний цифровий підпис. Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
- 3 Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1453. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-p>.
- 4 Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-p>.
- 5 Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1452. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-p>.
- 6 Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-p>.
- 7 Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган.: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-p>.
- 8 Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. URL: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf.
- 9 Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки. URL: http://www.isa.ru/proceedings/images/documents/2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf.
- 10 АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB). URL: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10.
- 11 Новатум. Продукти. Система електронного документообігу. URL: <http://novatum.com.ua/ua/products/>.
- 12 Бандурка О. М. Адміністративний процес: підруч. Київ, 2002. 288 с.
- 13 Ойхман Е. Г. Рейнжиниринг бизнеса: Рейнжиниринг организаций и информационные технологии Москва, 1997. 336 с.
- 14 Бобылева М. П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному. Москва, 2010. 295 с.
- 15 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця, 2015. 86 с.
- 16 Там само.
- 17 Оцінка електронної готовності України, 2013 р. Національний центр електронного урядування URL: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf
- 18 Біла книга «Електронна взаємодія» URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc.
- 19 Там само.
- 20 Система електронного документообігу «АСКОД»: практикум / [С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук]. – К.: НАДУ, 2016. – 48 с.
- 21 Там само.
- 22 Там само.



Навчальне видання

Сергій Павлович Кандзюба
Роман Михайлович Матвійчук
Ярослав Мар'янович Сидорович
Павло Миколайович Мусяєнко

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 9

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,0. Авт. арк. 2,6.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ ^{та} ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

частина

10



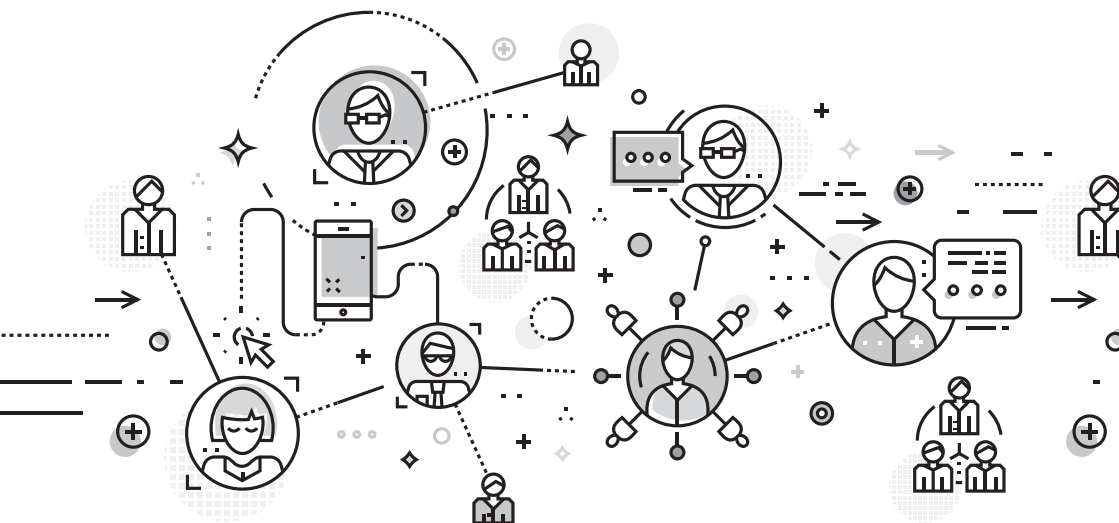
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

частина

10



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронні послуги» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: публічні послуги, електронні послуги, електронні адміністративні послуги, адміністративні послуги, інтегровані офіси надання адміністративних послуг, портали електронних послуг. Аналізується законодавство у сфері надання адміністративних послуг та відповідне нормативно-правове забезпечення в Україні. Узагальнено національний, європейський та світовий досвід надання електронних послуг. Розкрито практичні аспекти функціонування порталів електронних адміністративних послуг.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Р. М. Матвійчук, С. П. Кандзюба, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ТА ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНТЕГРОВАНІХ ОФІСІВ ЇХ НАДАННЯ	7
1.1. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти та способи їх надання	7
1.2. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг	11
Висновки	16
Запитання для самоконтролю	18
Рекомендована література	18
2. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ	20
2.1. Сутність електронних адміністративних послуг	20
2.2. Організація надання електронних адміністративних послуг	21
Висновки	23
Запитання для самоконтролю	24
Рекомендована література	24
3. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	26
3.1. Загальні відомості	26
3.2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг	29
3.3. Електронні публічні послуги в країнах Європи	31
3.4. Електронні публічні послуги в країнах Азії	34
3.5. Перспективні напрями розвитку послуг електронного уряду	37
Висновки	40
Запитання для самоконтролю	40
Рекомендована література	41



4. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ	42
4.1. Стан упровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні.....	42
4.2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні	47
Висновки	49
Запитання для самоконтролю	50
Рекомендована література.....	50
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	51
ГЛОСАРІЙ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
ПРИМІТКИ	56



ВСТУП

Актуальність вивчення теми щодо електронних послуг пояснюється тим, що у сучасних умовах розвитку інформаційних технологій та їх практичного застосування в системі державного управління населення має можливість отримувати якісно, оперативно та прозоро широкий спектр послуг, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

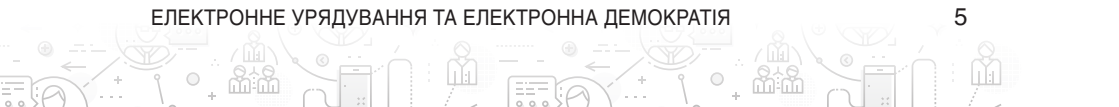
У межах засвоєння курсу з електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні знання щодо стану та перспектив розвитку електронних послуг, електронних адміністративних послуг в Україні та за кордоном, а також вміння щодо практичних аспектів надання цих послуг. Вивчення цієї теми забезпечить набуття необхідних для публічних службовців професійних компетентностей щодо організації функціонування інтегрованих офісів надання адміністративних послуг та безпосереднього надання електронних послуг.


Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Електронна взаємодія органів публічної влади» та рядом інших.

Метою цього модуля є формування знань, вмінь і навиків у тих, хто навчається, щодо застосування сучасних інструментів та принципів організації системи взаємодії органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування з населенням і бізнесом у процесі надання електронних адміністративних послуг. Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом засвоєння теоретичних відомостей та виконання практичних робіт.

Структура модуля передбачає вивчення загальних понять про публічні, адміністративні, електронні, електронні адміністративні послуги, принципів організації інтегрованих офісів надання адміністративних послуг, опрацювання передумов та проблем застосування електронних адміністративних послуг, ознайомлення зі станом впровадження таких послуг в Україні та за кордоном.

Практичні заняття проводяться з використанням комп'ютерів, підключених до Інтернет.





Опановуючи матеріали модуля «Електронні послуги» необхідно почати з вивчення базових понять, зосередити увагу на відмінностях понять електронні послуги та електронні адміністративні послуги, публічні, державні, муніципальні та адміністративні послуги, зосередитися на суті підходів при організації надання адміністративних послуг у сучасних сервісних державах, у тому числі і через інтегровані офіси надання адміністративних послуг, функціонуванні порталів та веб-сайтів електронних адміністративних послуг, опрацювати практичні аспекти отримання відповідних електронних адміністративних послуг.

Для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на термінологію, а також на практичну складову модуля, а саме: на ті електронні сервіси та послуги, які уже успішно функціонують в Україні, на досвід розвинених країн світу.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а також іншим категоріям тих, хто навчається, рекомендуємо також самостійно відслідковувати останні тенденції за цією тематикою та вдосконалювати практичні навички у сфері надання електронних адміністративних послуг громадянам та бізнесу.

1. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ТА ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНТЕГРОВАНИХ ОФІСІВ ЇХ НАДАННЯ

1.1. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти та способи їх надання

У моделі сервісно-орієнтованої держави надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.

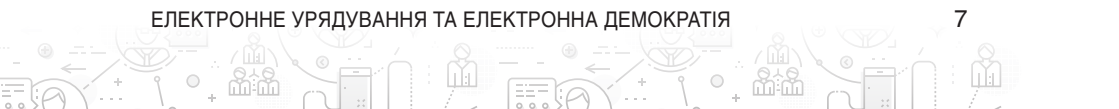
Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує.


Під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини, тобто послуга – це дія, результат якої споживається в процесі її надання.

Публічні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає. За змістом публічні послуги поділяють на: адміністративні, соціальні, житлово-комунальні, освітні, медичні тощо. Відтак, адміністративні послуги є важливою складовою публічних послуг, що можуть надаватися як на державному, так і на муніципальному рівнях¹.

Державні послуги можуть надаватися органами законодавчої, виконавчої та судової влади, державними підприємствами, організаціями, уповноваженими особами з метою задоволення суспільних потреб. Органи місцевого самоврядування також можуть надавати державні послуги у межах делегованих державою повноважень.

Делегуючи на місцевий рівень повноваження, держава забезпечує місцеве самоврядування відповідним ресурсом: або через міжбюджетні відносини шляхом спрямування трансфертів (субвенцій, субсидій) з державного місцевого бюджетам, або через передачу на місця частки відповідних загальнодержавних податків і зборів.





У той же час, муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами. Критерієм у цьому випадку може бути належність послуги до власних повноважень органів місцевого самоврядування, визначена Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та фінансування за рахунок місцевих бюджетів (при цьому, не за рахунок трансфертів, а за рахунок власних надходжень).

Законом України «Про адміністративні послуги»² визначено, що **адміністративна послуга** – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування.


До адміністративних послуг належать, наприклад, видача ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного характеру, сертифікатів, свідоцтв, атестатів, посвідчень; реєстрація фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, зокрема легалізація суб'єктів і актів (документів) тощо. З точки зору громадянина або бізнесу процес отримання адміністративних послуг пов'язаний з певними життєвими ситуаціями. Наприклад, народження дитини, придбання житла, відкриття власної справи, виїзд за кордон тощо.

Адміністративна послуга складається з одного або кількох процесів, які можуть бути виконані в одній або декількох публічних установах та взаємопов'язані між собою.

Надання адміністративних послуг безпосередньо пов'язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям рішень або вчиненням дій).

Ключовими ознаками адміністративної послуги є³:

- 1) адміністративна послуга надається лише за зверненням (заявою) фізичної або юридичної особи;
- 2) заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи. Результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);

- 
- 3) адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг;
 - 4) адміністративна послуга надається відповідно до закону;
 - 5) наявність в особи суб'єктивного права, а саме права звернення з вимогою про надання адміністративної послуги.

Однією з характеристик адміністративної послуги є певна типовість справи, оскільки видача дозволів, паспортів, ліцензій тощо має стандартизовані процедури дій суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг.

Адміністративні послуги можна класифікувати за такими критеріями:

- за вартістю – платні послуги, безплатні послуги;
- за характером питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські) послуги, соціальні послуги, земельні послуги, будівельні послуги, житлово-комунальні послуги тощо;
- за змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг: реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, легалізація, встановлення статусу тощо.

Органи місцевого самоврядування надають адміністративні послуги як у межах делегованих державою повноважень, так і в межах власних повноважень, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»⁴.

У 2015 році децентралізовано адміністративні послуги щодо реєстрації речових прав на нерухоме майно, завдяки чому можливість надання адміністративних послуг у сфері реєстрації нерухомості також отримали нотаріуси та акредитовані органи. Такі корективи є елементом дерегуляції у системі надання адміністративних послуг. Тобто, створюється конкуренція на ринку адміністративних послуг, внаслідок чого мала би бути поліпшена якість їх надання та можливість вибору громадянами місця отримання адміністративних послуг.

Разом з тим, на сьогодні в Україні не є поширеною, за окремими винятками, практика надання адміністративних послуг бізнесом, як це здійснюється в інших країнах, наприклад в Грузії, Німеччині тощо.

Для належної організації надання адміністративних послуг як органами державної влади, органами місцевого самоврядування,



так і, можливо, бізнесом, шляхом надання йому відповідних повноважень, дерегуляції на нинішньому етапі необхідно упорядкувати питання плати за надання адміністративних послуг.

Ціна за надання конкретної адміністративної послуги має бути єдиною, незалежно від того чи ця послуга надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи бізнесом. Однак, в Україні ступінь готовності до застосування такого підходу ще є низьким і це питання потребує додаткового обговорення на різних рівнях.



Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.


Через центри надання адміністративних послуг надаються:

- послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб;
- послуги з видачі паспортів громадян України та пов'язані з ними;
- послуги з видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон;
- послуги з реєстрації декларації про початок будівельних робіт, реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації, інші послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції;
- послуги з видачі витягу з Державного земельного кадастру та ряд інших послуг Держгеокадастру;
- інші послуги.

Органи судової влади також здійснюють адміністративні дії, надають послуги, які за своїм змістом можуть бути прирівняні до адміністративних, наприклад, «Видача копії судового рішення», «Видача виконавчого листа» тощо.

Одним із варіантів класифікації адміністративних послуг є їх класифікація за можливістю автоматизації:

- повністю автоматизовані – адміністративні послуги, у яких



відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка результату адміністративної послуги тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь суб'єктів звернень під час надання подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

- автоматизовані частково – адміністративні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина – в «ручному режимі»;
- послуги, що надаються в «ручному режимі», – адміністративні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані.

Важливим аспектом подальшої дерегуляції адміністративних послуг є проведення ґрунтовного аналізу оптимальності процесів їх надання, усунення зайвих ланок, вивчення та застосування кращих закордонних практик, їх якісна регламентація для подальшої автоматизації, а також, як елемент конкуренції, долучення до кола надавачів цих послуг бізнесу, але на умовах єдиної ціни.


Доцільно розрізняти поняття «адміністративні послуги» та деякі суміжні категорії.

Крім адміністративних послуг органи державної влади надають і неадміністративні послуги (освітні, медичні, соціальні тощо). Так само неадміністративні послуги (житлові, комунальні, освітні, соціальні, медичні тощо) надають і органи місцевого самоврядування. Неадміністративні послуги не пов'язані з прийняттям владних рішень.

1.2. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг

У більшості країн світу основними каналами надання адміністративних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг та за телефоном тому, що не всі види адміністративних послуг можуть бути надані в електронній формі, а також через те, що частина отримувачів адміністративних послуг при отриманні послуги надає перевагу персональному спілкуванню.

У процесі формування сервісної держави були сформовані підходи до оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та насе-



ленням. Одним із таких підходів є можливість отримання вичерпного переліку адміністративних та інших послуг в одному місці. У розвинених країнах світу цей спосіб надання послуг отримав назву «one-stop-shop». Цей же принцип був закладений у багатьох країнах і при проектуванні та створенні загальнодержавних порталів адміністративних послуг, з якими було забезпечено інтеграцію місцевих та відомчих порталів.

Тобто, базовим або вихідним поняттям при наданні адміністративних послуг є зручність, комфорт та орієнтація перш за все на громадян при їх обслуговуванні, створення їм максимально зручних умов, чи то при їх фізичному відвідуванні органів влади, чи при електронному, дистанційному їх обслуговуванні.

Саме тому створення інтегрованого офісу надання адміністративних послуг є важливим кроком у зміні взаємовідносин влади та громадян.

Інтегровані офіси мають істотні переваги перед відомчими (офіси міграційної служби, Міністерства внутрішніх справ України з видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів). У відомчих офісах громадяни мають можливість отримувати лише обмежений перелік послуг.

Для переконливості доцільності впровадження інтегрованих офісів перед відомчими можна навести приклад реєстрації новонародженої дитини. Для цього сьогодні потрібно відвідати три різні органи – підрозділ з реєстрації актів цивільного стану або РАЦС (система Мінюсту), Державної міграційної служби, що перебуває у системі МВС (ці послуги з 4 квітня 2016 року децентралізовані на місцевий рівень) та підрозділи соціального захисту (міської ради чи райдержадміністрації). При відвідуванні цих органів будуть проведені дії з: 1) реєстрації самого факту народження дитини; 2) реєстрації місця проживання дитини; 3) призначення допомоги при народженні.

У разі включення цих послуг до компетенції інтегрованих офісів ці три дії могли б вирішуватися за один візит в інтегрований офіс, результат – економія часу особи була би значною⁵.

У різних країнах та містах України у процесі формування інтегрованих офісів надання адміністративних послуг були застосовані різні назви:

- у Німеччині – універсам послуг;

- у Польщі – відділ обслуговування мешканців;
- у Грузії – будинок юстиції;
- у Вінниці – «Центр надання адміністративних послуг «Прозорий офіс»;
- у Луцьку, як і в Кривому Розі, планувалася назва Центр муніципальних послуг. Хоча уже при відкритті у Луцьку він називався Центр надання адміністративних послуг;
- в Одесі у 2015 році був відкритий Центр обслуговування громадян.

Разом з тим змістовна складова діяльності цих структур є однаковою.

В Україні законодавчо закріпленою є назва Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Закон України «Про адміністративні послуги»⁶ так визначає поняття центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

У процесі децентралізації, передачі повноважень з надання адміністративних послуг на місцевий рівень планується, що ЦНАПи будуть ліквідовані в райдержадміністраціях та утворені в місцевих радах тих об'єднаних територіальних громад, де така необхідність буде, оскільки в малих об'єднаних громадах можуть бути визначені окремі працівники (робочі місця), через яких надаватиметься певний спектр послуг.

Законом передбачено, що з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАПу та віддалені місця для роботи його адміністраторів.

За рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також можуть надаватися і неадміністративні послуги, зокрема, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монополієне становище на відповідному ринку послуг та які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Сьогодні найбільш широко застосовною ця норма Закону є у м. Вінниці.

Є різні підходи щодо організації ЦНАПів. Зокрема:

- у Луцьку, Івано-Франківську – усі послуги міської ради надаються через адміністраторів ЦНАПу (рис. 1). Послуги територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади – через їх представників. На сьогодні ЦНАП м. Луцька та ЦНАП Ковельської райдержадміністрації Волинської області є єдиними ЦНАП в Україні, через які надаються послуги з видачі закордонних паспортів для виїзду за кордон;



Рис. 1. Зона обслуговування у ЦНАП м. Луцька

- у м. Вінниці – через ЦНАП та його три філії надаються як адміністративні, так і усі соціальні послуги (управління соціального захисту населення міськвиконкому, міський центр зайнятості, пенсійний фонд, фонд соціального страхування з тимчасової втрати працездатності), послуги «монополістів» (водо-, тепло-, газо-, електропостачання). Як правило, присутні представники суб'єктів надання послуг;

- в Одесі – ЦОГ поділено на 4 зони: реєстрація нерухомості, реєстрація бізнесу, міграційні послуги, «швидкі послуги»;

- у Харкові адміністративні послуги надаються через ЦНАП та його 9 філій. На сьогодні це найбільша кількість філій у ЦНАПах України.

Кожен з цих підходів є прийнятним, а їх розумне поєднання дає максимальну зручність для громадян.

Рекомендованим для інтегрованих офісів є⁷:

- організація приміщення за принципом «open space» (відкритий простір, а не кабінетно-коридорна система) (рис. 2);



Рис. 2. Рецепція у ЦНАП м. Вінниця

- територіальна доступність (що включає, за потреби, наявність філій, віддалених робочих місць);
- орієнтація під потреби людей з обмеженими фізичними можливостями;
- створення умов для відвідувачів з дітьми (дитячий куточок або кімната);
- зручні години прийому громадян (без обіду та хоча б один день на тиждень до 20.00);
- впровадження у великих ЦНАПах систем «електронна черга»;
- надання супутніх послуг (банківські, ксерокопіювання, фотопослуги тощо).

За результатами соціологічного опитування, проведеного за мето-

дикою екзит-полу (на виході з центру респондентів добирали з певним кроком) Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» у 2015 році рівень задоволеності громадян наданими послугами через ЦНАПи становить у середньому 82%.

Досвід створення ЦНАПів в Україні свідчить, що кращі з них були створені у містах обласного значення. Це пояснюється більшою ініціативністю місцевого самоврядування, відповідальністю міських голів перед громадою. Донедавна фактично місцеве самоврядування в Україні було більш успішно, у деякій мірі, реалізованим лише на рівні міст обласного значення, а інші рівні місцевого самоврядування не були наділені достатніми ресурсами та повноваженнями.

Разом з тим ЦНАПи в райдержадміністраціях, за окремими винятками, не повною мірою забезпечені необхідними витратними матеріалами через недостатність фінансування, персонал у цих ЦНАПах слабо стимульований та мотивований через нижчі у порівнянні з органами місцевого самоврядування заробітні плати, електронні системи, зазвичай, не впроваджені через відсутність фінансування на ці заходи з державного бюджету. Із вказаного вище можна зробити висновок, що в існуючій системі організації органів влади, у контексті децентралізації значно перспективнішим для ЦНАПів буде їх ліквідація у райдержадміністраціях та подальша передача на рівень органів місцевого самоврядування з одночасним делегуванням цим органам необхідних повноважень та ресурсів.

Створення належних ЦНАПів, як і впровадження електронних адміністративних послуг, дозволяє мінімізувати умови для корупції.

Висновки

1. У моделі сервісно-орієнтованої держави, до якої переходить і Україна, надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.

2. «Адміністративні послуги» – це узагальнений термін, який стосується дуже широкого кола суспільних відносин, що характеризують взаємини влади з бізнесом і громадянами, їх об'єднаннями. Надання адміністративних послуг безпосередньо пов'язане з реалізацією владних повноважень.

3. Створення інтегрованих офісів надання адміністративних

послуг, базовими принципами яких є принципи «єдиного офісу» та «єдиного вікна», є складовою оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням.

4. Законом заборонено безпосереднє надання адміністративних послуг суб'єктом їх надання, якщо адміністративні послуги надаються через ЦНАП (так званий «паралельний прийом»).

5. ЦНАП утворюється при виконкоммах місцевих рад базового рівня, а також при райдержадміністраціях (на перехідному етапі до створення дієздатних об'єднаних територіальних громад). Утворення ЦНАП при обласній державній адміністрації не відповідає Закону.

6. Ряд міст України (Вінниця, Луцьк, Івано-Франківськ, Рівне, Харків, Одеса та окремі інші міста) створили сучасні ЦНАПи, організація і якість надання адміністративних послуг у яких відповідає європейським стандартам.

7. У розвинених країнах світу основними каналами надання адміністративних послуг є безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг, за телефоном та в електронний спосіб.

8. До важливих проблем надання адміністративних послуг в Україні належать:

- надання через ЦНАП, як інтегрований офіс надання адміністративних послуг, усього спектру адміністративних послуг. Одні з наймасовіших адміністративних послуг, а саме: послуги з видачі закордонних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID-картки, послуги з видачі посвідчення водія, як правило, послуги з реєстрації актів цивільного стану не інтегровані у ЦНАП;
- у контексті децентралізації в Україні ЦНАП райдержадміністрації доцільно передавати на рівень місцевого самоврядування. У разі узгодженого рішення між відповідною райдержадміністрацією та місцевою радою населеного пункту, який є центром району, така передача може бути реалізована і сьогодні, що сприятиме більшій фінансовій спроможності ЦНАП, поліпшенню якості надання адміністративних послуг;
- питання фінансової спроможності ЦНАП, оплати праці його адміністраторів потребує істотного посилення. Одним зі шляхів є зарахування частини коштів (наприклад, 20 або


30%) за надання платних адміністративних послуг до спеціального фонду для подальшого цільового використання на розвиток системи надання адміністративних послуг.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги»?
2. Що таке «неадміністративні послуги», «муніципальні послуги»?
3. Які є критерії класифікації адміністративних послуг?
4. Які ключові ознаки адміністративної послуги?
5. Які адміністративні послуги належать до базових?
6. Що таке інтегрований офіс надання адміністративних послуг?
7. Які є основні рекомендації для інтегрованих офісів надання адміністративних послуг?
8. Чи тотожними є поняття державних та адміністративних послуг?

Рекомендована література

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
3. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
4. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / за ред.



Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трошинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2011.

5. Адміністративні послуги. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO» / Віктор Тимошук. – К.: ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
6. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимошук. – К.: Асоціація міст України, 2015. – 124 с.
7. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матер. / за заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
8. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. – 392 с.
9. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., та ін.] / за заг. ред. Тимошука В.П. – вид. 2-е, доп. – К.: СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.

2. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ

2.1. Сутність електронних адміністративних послуг

Вперше у законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні⁸ у значенні «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій».

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Можливим визначенням поняття «електронна послуга» є ще й таке: електронна послуга – це послуга із задоволення інформаційних потреб користувача, яка має електронну форму надання.

До електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

За даними опитування громадської думки 33% громадян користувалися електронними послугами, які надає бізнес. Разом з тим 96% населення не користувалися електронними адміністративними послугами⁹.

Важливим принципом надання електронних адміністративних послуг є їх доступність 24 години на добу та 7 днів на тиждень.

При запровадженні електронних адміністративних послуг для їх користувачів мають бути доступними такі сервіси:

- зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або веб-сайт;



- завантаження форм документів, подання яких необхідне для отримання адміністративної послуги, або заповнення цих форм в онлайн режимі;
- онлайн інформування суб'єкта звернення про стан надання адміністративної послуги. Також при цьому широко практикується sms-інформування;
- онлайн оплата за надання адміністративної послуги, якщо така плата встановлена.



У рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог. Разом з тим, згідно з результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн послуги», яка удвічі нижча відповідного показника 2012 року (0,4248), тобто регрес є відчутним¹⁰.

За останньою інформацією, ситуація суттєво покращилася. Уперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,5870¹¹.

2.2. Організація надання електронних адміністративних послуг

Статтю 17 Закону України «Про адміністративні послуги»¹² визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugy.gov.ua) (далі – Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (рис. 3).

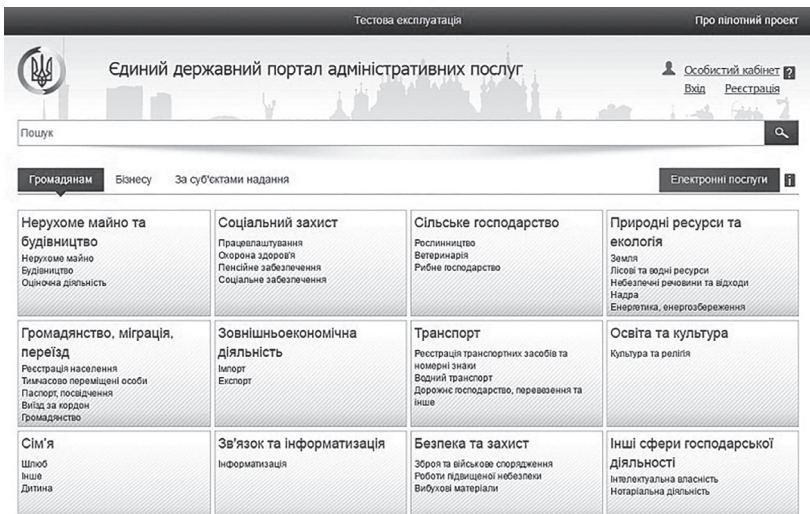


Рис. 3. Стартова сторінка Єдиного державного порталу адміністративних послуг

Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг.

Враховуючи те, що Портал перебуває лише у тестовій експлуатації, інформація про адміністративні послуги та їх електронний спосіб отримання у більш повній та, інколи, зручній формі представлена на Інтернет-ресурсах, наприклад, Держгеокадастру, Мінюсту, Держархбудінспекції, місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Івано-Франківська, Луцька, Дніпропетровська, Харкова).

В Україні ще пілотується система електронної взаємодії органів влади, через яку має бути доступною можливість отримання адміністраторами ЦНАПів або суб'єктами надання адміністративних послуг від інших органів влади інформації, яка необхідна при наданні тої чи іншої адміністративної послуги.

Порядок ведення Порталу затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13¹³. Відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Порталі покладено на держателя Порталу, яким є Мінекономрозвитку.

Основними функціями Порталу є забезпечення:

- 1) доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 2) доступності для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- 3) можливості подання суб'єктами звернення заяви в електронному вигляді, отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв та за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку – результатів надання адміністративних послуг, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі.

Оскільки на сьогодні Портал функціонує лише у тестовій експлуатації, далеко не усі завдання з його впровадження виконані. Значним поштовхом у розвитку Порталу та його інтеграції з місцевими та державними інформаційними системами може стати реалізація відповідних завдань у рамках програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується з 2015 по 2019 рік у Волинській, Вінницькій, Дніпропетровській та Одеській областях і фінансується Швейцарською конфедерацією.

Висновки

1. В Україні рівень використання населенням електронних адміністративних послуг є досить низьким.

2. Адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugu.gov.ua), а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Єдиний державний портал адміністративних послуг, наразі, функціонує у тестовій експлуатації.

3. Електронні адміністративні послуги мають бути доступними 24 години на добу та 7 днів на тиждень, тому органи влади мають звертати значну увагу на питання надійності та захищеності функціонування порталів, через які ці послуги надаються.

4. За результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014) Україна продемонструвала негативну динаміку, зокрема, і за компонентом цього дослідження

«Онлайн послуги». Тому, проблематика розвитку цієї складової електронного урядування, як однієї із найбільш затребуваних при взаємодії органів влади із населенням та бізнесом, потребує втілення у конкретних законодавчих і підзаконних актах та реальних кроках з упровадження необхідного ІТ-інструменталію.

5. За останньою інформацією ситуація суттєво покращилася. Вперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,5870.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке електронна послуга та електронна адміністративна послуга?
2. Які послуги належать до електронних?
3. Які завдання запровадження електронних адміністративних послуг?
4. Які сервіси мають бути доступними для користувачів при запровадженні електронних адміністративних послуг?
5. Які основні функції має виконувати Єдиний державний портал адміністративних послуг?
6. На кого покладено відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Єдиному державному порталі адміністративних послуг?
7. Чи функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг у промисловій експлуатації?

Рекомендована література

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 3 січ. 2013 р. № 13. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.

3. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лип. 2013 р. № 386р. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.
4. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лип. 2013 р. № 614-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
5. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А.В. Данилин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
6. 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. – К., 2012. – 264 с.
7. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
8. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
9. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев // Сайт Фонду місцевої демократії. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
10. Інформаційні матеріали веб-сайту представництва ООН в Україні. – Режим доступу: <http://www.un.org.ua/>.
11. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. [Електронний ресурс]. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
12. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development / United Nations. – New York, 2016. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.

3. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Загальні відомості

На цей час у світовій практиці для надання публічних послуг використовуються переважно такі канали або їх комбінації: особистий прийом громадян; телефонний (голосовий) сервіс та call-центри; веб-портал; електронна пошта; SMS і інші сервіси обміну повідомленнями; мобільний портал (мобільний сайт); мобільний додаток; соціальні мережі; державні кіоски; посередники на основі державно-приватного партнерства.

Різноманітність каналів доступу до публічних послуг обумовлена зростанням потреб користувачів у доступі до державних та муніципальних служб з будь-якого місця і в будь-який час та практичної потреби охопити всіх і кожного в суспільстві, в тому числі вразливі групи, а також тих, які знаходяться в несприятливому положенні.

Завдання державного управління полягає в тому, щоб керувати балансом необхідної підтримки цих платформ, заохочуючи громадян скористатися більш економічно ефективними цифровими каналами.

Веб-портал, мобільний канал і соціальні мережі будуть у найближчому майбутньому основними драйверами, які дозволяють охопити більш широку базу користувачів і подолати цифровий розрив.

Більшість країн світу реалізували національні портали надання електронних публічних послуг. При цьому більшість країн пішло по шляху роздільної реалізації порталів публічних послуг, орієнтованих на дві категорії користувачів: громадян та бізнес-спільноти.

Сьогодні у світі існує два підходи до створення порталів адміністративних послуг – централізований, який будується за принципом «зверху вниз», і мета-система, побудована за принципом «знизу вгору».



Приклад. Портал уряду Великобританії являє собою централізований Інтернет-ресурс, побудований за схемою «зверху вниз». Його метою є інтеграція Інтернет-сервісів усіх органів влади для надання публічних послуг в єдиному інфор-

маційному просторі. Портал являє собою сукупність власних сервісів і шлюзів до порталів і субпорталів, а також є єдиним центром відповідальності за надання послуг для заявників.



У США діє інший підхід до розробки порталів публічних послуг. Портал побудований за принципом «знизу вгору». Оскільки регіональні і місцеві органи влади до моменту створення федерального порталу вже мали розвинуті системи надання публічних послуг за допомогою ІКТ, метою такої метасистеми стало формування своєрідної бази метаданих про публічні послуги. Вся інформація на порталі розбита на чотири групи: для громадян, для бізнесу, для держслужбовців і для гостей країни. Сам же Інтернет-ресурс являє собою єдиний функціональний центр, що забезпечує своїм відвідувачам можливість пошуку і отримання інформації про порядок надання публічних послуг і додаткових сервісів.

Крім того, у міжнародній практиці існує практика систематизації публічних послуг за різними ознаками. Наприклад, у США, Великобританії, Франції і Бельгії публічні послуги групуються у відповідності з основними категоріями населення, яким вони надаються (діти, молодь, літні люди, ветерани, підприємці, іноземці тощо). У Португалії, Канаді систематизація послуг проводиться за рівнями державної влади (федеральні, регіональні або місцеві органи).

Широта і якість онлайн-послуг (Online Service Index, OSI) є одним із трьох показників індексу розвитку електронного урядування у державах світу (E-Government Development Index, EGDI), який раз на два роки визначається департаментом з економічних та соціальних питань Організації Об'єднаних Націй (ООН). У таблиці 1, наведено десятку світових лідерів у відповідності зі значенням індексу EGDI.

Таблиця 1

Світові лідери за індексом розвитку електронного урядування (EGDI)

№ з.п.	Країна	Регіон	2014 EGDI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
1	Республіка Корея	Азія	0.9462	1	1	-
2	Австралія	Океанія	0.9103	2	12	↑10

№ з.п.	Країна	Регіон	2014 EGDI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
3	Сінгапур	Азія	0.9076	3	10	↑7
4	Франція	Європа	0.8938	4	6	↑2
5	Нідерланди	Європа	0.8897	5	2	↓3
6	Японія	Азія	0.8874	6	18	↑12
7	Сполучені Штати Америки	Аме-рика	0.8748	7	5	↓2
8	Великобританія	Європа	0.8695	8	3	↓5
9	Нова Зеландія	Океанія	0.8644	9	13	↑4
10	Фінляндія	Європа	0.8449	10	9	↓1

Десятку світових лідерів у відповідності зі значенням показника OSI складають такі країни (табл. 2).

Таблиця 2

Світові лідери за показником надання онлайн-послуг (OSI)

№ з.п.	Країна	2014, індекс OSI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
1	Франція	1.0000	1	8	↑10
2	Сінгапур	0.9921	2	1-3	-
3	Республіка Корея	0.9764	3	1-3	-
4	Японія	0.9449	4	11	↑7
5	Іспанія	0.9449	5	23	↑18
6	Сполучені Штати Америки	0.9449	6	1-3	↓3-5
7	Бахрейн	0.9370	7	10	↑3
8	Австралія	0.9291	8	9	↑1
9	Нідерланди	0.9291	9	5	↓4
10	Канада	0.9134	10	6	↓4

Таким чином, переважна більшість країн-лідерів з розвитку електронного урядування у світі також має найвищі показники з розвитку онлайн-послуг. При цьому зазначені країни представляють усі регіони світу, що свідчить про поширення онлайн-послуг, у тому числі в публічному секторі, як сучасну глобальну тенденцію.

3.2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг

Методологія ООН передбачає чотириступінчасту модель розвитку онлайн-послуг, де 1-а стадія відповідає виникненню інформаційних послуг, 2-а стадія – інтерактивних послуг, 3-я – транзакційних послуг і 4-а стадія – трансформаційних послуг. Кожна стадія вимагає більш високого рівня складності і часто більшого виділення ресурсів¹⁴. Розглянемо ці стадії докладніше.

Стадія 1. Початкові інформаційні послуги. Урядові веб-сайти містять інформацію про державну політику, управління, законодавство, стандарти, відповідну документацію і типи публічних послуг, що надаються. На сайтах є посилання на міністерства, департаменти, а також інші підрозділи уряду. Громадяни можуть отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, а також, дотримуючись посилань, отримати доступ до архівної інформації.

Стадія 2. Просунуті інформаційні послуги. Через урядові веб-сайти здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином, таке як скачування форм для отримання публічних послуг та подачі заяв. Ці сайти мають можливості відтворення аудіо та відео, а також є багатомовними. Обмежені електронні сервіси дозволяють громадянам запитувати неелектронні форми або особисту інформацію.

Стадія 3. Транзакційні послуги. Державні веб-сайти забезпечують двосторонню взаємодію з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження і т. д. Для успішної реалізації обміну необхідна електронна аутентифікація особистості громадянина у будь-якій формі. На державному веб-сайті обробляються нефінансові операції, такі як заповнення податкової декларації онлайн або подача заяви на посвідчення особи, ліцензію або дозвіл. Також можливе здійснення фінансових операцій, у разі, якщо переказ грошей реалізується через надійну мережу.

Стадія 4. Мережеві послуги. Державні веб-сайти змінюють спосіб спілкування влади зі своїми громадянами. Вони проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи Web 2.0 та інші інтерактивні інструменти. Електронні послуги і рішення з участю кількох департаментів та міністерств реалізуються без усяких проблем; інформація, дані і знання передаються від державних установ через інтегровані програми. Влада переходить від урядово-орієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси

громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг. Уряди створюють умови, які сприяють залученню громадян у діяльність влади і ухваленню рішень.

Результати дослідження аналітиків ООН індексу розвитку онлайн-послуг OSI та його складових за стадіями розвитку для України й деяких інших країн наведені в таблиці 3.

Таблиця 3

Індекс розвитку онлайн-послуг та його складові

Країна	OSI	Стадія 1	Стадія 2	Стадія 3	Стадія 4	Усього
		відсоток				
США	0.9449	100	68	77	94	83
Великобританія	0.8976	100	73	63	88	79
Об'єднані Арабські Емірати	0.8819	100	77	67	71	78
Танзанія	0.2992	81	32	2	12	29
Україна	0.2677	75	20	5	18	27


З таблиці 3 випливає, що електронний уряд в Україні забезпечує:

- інформацію про державну політику і закони на 75%;
- зворотний зв'язок через форми на 20%;
- транзакційність і онлайн-платежі на 5%;
- електронні послуги на 18%.

У підсумку, український е-уряд лише на 27% відповідає ідеальному уявленню за показником OSI.

Зауважимо, що, як вже зазначалося вище, Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду. Оцінка за показником OSI склала – 0.5870.

У 2014 році вперше у всіх 193 держав-членів Організації Об'єднаних Націй з'явилися національні сайти, але більшість залишаються на низьких або середніх стадіях розвитку електронного уряду, які називаються інформаційним і інтерактивним етапами в чотириступінчастій моделі розвитку онлайн-послуг. Навіть у випадку країн з високорозвиненою інфраструктурою ІКТ та людськими ресур-




сами буває важко перейти до більш високих шаблів з транзакційними і трансформаційними послугами, оскільки ці етапи, як правило, вимагають надійного захисту даних і онлайн-ових платіжних систем, а також безпечного обміну даними між різними урядовими установами.

Для України перехід до транзакційних і трансформаційних послуг означає необхідність вирішення таких стратегічних завдань:

- створення архітектури електронного уряду України;
- створення інфраструктури електронного уряду, основними елементами якої є:
 - базові державні реєстри і кадастри (демографічний реєстр, адресний реєстр, земельний кадастр тощо);
 - єдина система електронної взаємодії (більш докладно про це в частині навчального посібника «Електронна взаємодія органів публічної влади»);
 - засвідчувальний центр, призначений для підтримки процедур аутентифікації користувачів на порталі електронного уряду;
 - портал електронного уряду.
- підключення до єдиної системи електронної взаємодії базових державних реєстрів і кадастрів, порталу електронного уряду, інформаційних систем органів публічного управління, а також інших організацій і підприємств, які беруть участь у наданні публічних послуг.

3.3. Електронні публічні послуги в країнах Європи


Франція має найтривалішу історію побудови сервісної складової електронного уряду у всій Європі¹⁵. Усе почалося з мережі терміналів Minitel у 1984 році, які дозволяли оплачувати рахунки, давали доступ до деяких публічних сервісів, виконували роль телефонного довідника. Наприкінці 80-х – на початку 90-х Minitel поширилися з Франції в деякі інші країни, але програли в конкурентній боротьбі Інтернет, перевершити можливості якого апарати так і не змогли. Всерйоз зацікавилися розробкою електронних послуг у Франції тільки в 1998 році, а виробили якість бачення і стратегію до 2004-го. Регулюючий акт в області електронного уряду з’явився в 2005 році,



а роком фактичного початку існування електронного уряду можна вважати 2008-й. У 2014-му ця країна стала першою і єдиною в світі, де рівень переведення публічних послуг у режим онлайн склав 100%. З 2012-го по 2014-й Франція сильно просунулася в області розробки своїх електронних послуг, а тепер країна також вивчає варіанти переходу на безкоштовні альтернативи існуючих сервісів та інші способи економії. Доступ до публічних послуг французи отримують через єдиний портал mon.service-public.fr за допомогою персонального ID. Крім того, діє запущений у жовтні 2000 року портал Service-Public.fr. Це точка доступу до популярних відомостей, що охоплюють всі звичайні події життя громадянина. Тут можна знайти відомості, документи (опубліковані звіти державних установ), інформацію про права користувачів та адміністративні процедури. Будучи лідером в області переведення публічних послуг в онлайн, Франція прагне до подальшого розширення надання цих послуг при одночасному зменшенні витрат, розглядаючи безкоштовні альтернативи комерційним інфраструктурам ІКТ і додаткам, розширюючи використання програмного забезпечення з відкритим первинним кодом. Нова політика, запроваджена в 2012 році, спрямована на зниження витрат на ІКТ, заохочення інновацій і залучення інших суб'єктів, таких як місцеві органи влади і спільноти розробників, спільне виробництво електронних послуг.

У **Великобританії** діє Gov.uk – єдиний державний інформаційний веб-сайт, розроблений Державною цифровою службою з метою створення єдиної точки доступу до всіх публічних послуг¹⁶. Бета-версія веб-сайту була запущена 1 лютого 2012 року, а 17 жовтня в тому ж році Gov.uk об'єднав двох раніше діючих великих постачальників електронних послуг: Directgov і Business Link. Основною причиною об'єднання раніше діючих постачальників послуг було створення єдиної точки доступу до публічних послуг.

Основною метою Gov.uk є заміна сотні веб-сайтів урядових відомств і організацій. Так, до 1 травня 2013 року веб-сайти 24 міністерств і 28 державних організацій були переміщені в Gov.uk. Gov.uk являє собою досить складний і систематизований набір посилань на специфічні веб-сайти установ і/або секторів, але безпосередньо не надає послуги цих установ. Іншими словами, Gov.uk в основному пояснює процедури отримання послуг. Для фактичного отримання послуг, після ознайомлення з інформацією на порталі, користувачі звертаються до відповідних органів через їх офіційні сайти, за телефоном або особисто.




Британські органи державного управління щорічно отримували мільйони дзвінків від людей, котрі бажали з'ясувати, на якій стадії знаходиться та чи інша запрошена публічна послуга. Користувачі витрачали багато часу на очікування відповіді від співробітників call-центрів, а останні обходилися державі недешево. У зв'язку з цим було прийнято рішення про створення сервісу GOV.UK Notify. За допомогою цього сервісу державні відомства і служби можуть відправляти електронні та SMS-повідомлення, а також поштові листи про стан публічної послуги. Держоргани підключили систему до своїх веб-додатків і комп'ютерних програм для обробки документації, що дозволяє відправляти групи повідомлень, сформовані самою установою або завантажені з інших систем.

12 березня 2003 року було створено єдиний портал державних і муніципальних послуг **Естонії** eesti.ee. Зараз портал надає в електронному вигляді більше ста персональних послуг користувачеві порталу, який увійшов до робочого середовища порталу за допомогою обов'язкової авторизації. Послуги порталу розділяються за категоріями користувачів – «громадянинові», «підприємцеві» або «чиновнику» і є переважно безкоштовними. Існують версії порталу естонською, англійською і російською мовами (останні дві – в усиченому варіанті).

Користувач порталу, наприклад, завдяки Департаменту державної інформаційної системи може отримати доступ до всієї законодавчої бази Естонської Республіки, законодавчих актів і рішень різних міністерств і департаментів, знайти і роздрукувати необхідний йому формуляр або довідку, відправити запит до державних і муніципальних установ. Серед послуг, які найактивніше використовуються, – автотранспортне страхування, сімейні допомоги і питання трудової зайнятості, електронні рецепти, реєстрація за місцем проживання та інші.

Зараз комп'ютеризація і інтернетизація Естонії є фактом, що відбувся¹⁷. За десятиліття реалізації амбітної програми «Електронна держава» (естонською e-riik) Естонія вийшла у світові лідери за числом послуг, що пропонуються населенню в електронному вигляді. До єдиного державного інтернет-сервера eesti.ee входить приблизно сто порталів з надання різних послуг або практичної допомоги жителям країни – від Реєстру народонаселення, бізнес-реєстру, Реєстру нерухомості, Земельного кадастру, Дорожньо-транспортного реєстру і системи електронного голосування до Департаменту громадянства



і міграції, Податкового департаменту, Лікарняної каси, Реєстру пенсійних страхувань, Центру електронних рецептів тощо.

3.4. Електронні публічні послуги в країнах Азії

Згідно з дослідженням ООН **Південна Корея** посідає перше місце в рейтингу країн світу за рівнем розвитку електронного уряду за 2014 рік. У попередньому рейтингу 2012 року вона також була лідером.

У Республіці Корея прийнято виділяти такі етапи розвитку електронного уряду¹⁸.

- **Уряд 1.0** – орієнтований сам на себе (внутрішня автоматизація обробки даних), взаємодія з громадянами здійснюється в односторонньому порядку і офф-лайн. У середині 80-х років минулого століття держава прийняла стратегічне рішення про впровадження інформаційних технологій у сектор державного управління. У період з 1987 по 2000 роки в органах влади здійснювалося переведення робочих процесів на цифрові технології, формувалась інфраструктура електронного уряду. На цьому етапі була автоматизована діяльність основних відомств (митна служба, податкова служба, патентне відомство). Створена інфраструктура електронного уряду, портал електронних закупівель, запущено сервіс інформування громадян через смартфони.

- **Уряд 2.0** орієнтований на громадян, взаємодія з ними здійснюється онлайн і інтерактивно. У період з 2001 по 2007 роки розширювався спектр електронних послуг, здійснювалося повне переведення всіх процесів на цифрові технології. По закінченні етапу спектр електронних послуг для громадян і бізнесу збільшився, підвищилася ефективність і прозорість управління за рахунок проведення адміністративної реформи, було забезпечено взаємодію між інформаційними системами електронного уряду.

- **Уряд 3.0** орієнтований на конкретну людину, забезпечує відкритий доступ до відомостей, необхідних для взаємодії з державою, прагне передбачити потреби громадянина у публічних послугах. Публічні послуги надаються за допомогою мобільних пристроїв. У період з 2008 по 2012 роки проводилася інтеграція інформаційних систем електронного уряду для забезпечення безперебійного надання електронних послуг громадянам. Приклад – послуга з отримання

допомоги. Після подання заяви на отримання допомоги в уповноваженому відомстві в реальному часі співробітник (чиновник) одержує інформацію щодо нерухомості, транспортних засобів, фактів перетину кордонів, доходу, субсидій, штрафів та іншу інформацію про особу, яка подала заяву. Зібрана інформація допомагає впевнитися в тому, що особа, яка подала заяву, дійсно потребує державної підтримки. Після аналізу зібраної інформації приймається рішення про видачу або відмову у видачі допомоги. Для отримання допомоги громадянину достатньо подати лише заяву. У такому режимі працює більшість публічних послуг Республіки Корея як для фізичних, так і юридичних осіб.


- З 2013 року в Республіці Корея реалізується стратегія «розумного уряду» – електронний **Уряд 4.0**. Нова стратегія орієнтована на перехід до максимального використання мобільних пристроїв, які зараз є у всіх жителів Республіки Корея. Мобільні телефони використовуються для надання електронних послуг, інформування, оповіщення, оплати проїзду. Додатково уряд поставив перед собою завдання збільшити збір і обробку великих даних, і використовувати їх не тільки для потреб державного управління, але й надати населенню республіки.

Інтегрований портал публічних послуг Південної Кореї доступний за посиланнями www.korea.go.kr або www.hikorea.go.kr – для іноземців. Основний веб-сайт уряду Південної Кореї перетворився на інтегрований портал, де громадяни можуть знайти майже всі послуги, яких вони потребують, на національному і місцевому рівнях. Головний портал уряду дає доступ до послуг за різними каналами, темами і предметами. Громадяни також можуть мати індивідуально налаштований канал, ввівши свій вік, стать і послуги, що мають для них інтерес.

Серед наших найближчих сусідів найбільших успіхів у створенні електронного уряду добився **Казахстан**, посівши в рейтингу EGDI в 2014 році 28 позицію, піднявшись на 10 позицій порівняно з 2012 роком, а в рейтингу OSI в 2014 році Казахстан посів 23 позицію. Портал державних послуг доступний за посиланням egov.kz.

Електронний уряд в Казахстані реалізується за методологією, виробленою ООН. Вона включає чотири етапи¹⁹.

Перший етап – **інформаційний** – був пройдений з 2004 по 2006 рік. Для громадян країни почав діяти інформаційний портал з вичерпними даними про роботу держорганів Казахстану, регламенти



надання держпослуг, необхідні документи, адреси, розміри зборів, відповідні нормативно-правових актах. Портал консолідував інформацію, раніше розподілену по розрізним ресурсам, тим самим спростився процес звернення громадян в держоргани. Це був великий крок уперед.

Наступний етап формування електронного уряду характеризується як *інтерактивний*. До 2009 року у громадян Казахстану з'явилася можливість отримати не тільки інформацію, але і безпосередньо результат держпослуги – документи держустанов стали доступні за запитом в Інтернеті без відвідування «присутніх місць», крім того, люди могли відслідковувати на порталі хід обробки своїх заявок.

Для забезпечення інтерактивності знадобилося виконати значний обсяг робіт з формування ІТ-інфраструктури електронного уряду. Щоб надавати послуги в електронному вигляді прозоро для користувача, не посвячуючи його у всі хитросплетіння міжвідомчих взаємодій і оперативно надаючи необхідні дані та документи, необхідно було реалізувати відповідні інформаційні системи й інтегрувати їх між собою. На цьому етапі були впроваджені ключові відомчі програми. Серед них, наприклад, такі, як інтегрована податкова інформаційна система Міністерства фінансів, автоматизована система Комітету дорожньої поліції. Ядром цієї інфраструктури є шлюз електронного уряду, що інтегрує 39 систем держорганів. Шлюз приймає запити громадян на порталі, передає їх у відповідні додатки, приймає відповідні повідомлення і розміщує їх в особистому кабінеті користувача на порталі.

Для створення єдиного інтерактивного інформаційного простору потрібно було сформувати централізовані державні бази даних, які об'єднали всю інформацію по фізичним та юридичним особам, нерухомому майну та адресам об'єктів нерухомості.

Реальна інтерактивність публічних послуг, їх надання в електронному вигляді на безальтернативній основі не були б можливі без надійного механізму електронного цифрового підпису. У рамках проекту організовано Національний вповноважений центр, який займається видачею ЕЦП. Коли центр у 2008 році тільки почав свою роботу, було видано близько 2 тис. ЕЦП, а у вересні 2013 р. цей показник наблизився до 1,5 млн, що свідчить про рівень поширення та популярності електронних публічних послуг в країні. ЕЦП видається безкоштовно і записується на чіп посвідчення особи громадянина.

Третій етап реалізації електронного уряду – *транзакційний*. У Казахстані пройшли його в 2010–2011 роках, тоді була надана можливість проводити через інфраструктуру електронного уряду фінансові транзакції. Запуск платіжного шлюзу, інтегруючого банківські інформаційні системи і системи держорганів, дозволив виконувати електронні платежі, а впровадження системи електронних державних закупівель – повністю перевести останні в електронний формат.

Зараз у Казахстані триває четвертий етап розвитку електронного уряду – етап надання *комплексних* послуг. Такі послуги об'єднують сервіси різних держорганів, дозволяючи вирішити задачу громадянина або організації максимально оперативно і якісно. У цьому напрямку ще багато що належить зробити, але вже є наочні приклади переваги комплексних електронних послуг. Так, на реєстрацію нового бізнесу в Казахстані тепер витрачається кілька годин замість місяця.

У країні статус електронних послуг затверджено законодавчо. За статистикою, на даний час у електронного уряду Казахстану понад 2 млн користувачів. Громадяни мають доступ до послуг держорганів через портал електронного уряду і по телефону через контакт-центр, розпочато роботи з реалізації мобільного доступу. Не всі ще мають можливість скористатися електронними публічними послугами з власного комп'ютера, тому в Казахстані дуже популярні центри обслуговування населення (ЦОНи), де можна замовити послугу самостійно або звернутися за допомогою до консультантів. Проте одним з ключових показників ефективності для працівників таких центрів є відсоток переведення людей з ЦОНа на повністю самостійну роботу з електронним урядом.

3.5. Перспективні напрями розвитку послуг електронного уряду

У дослідженні ООН²⁰ визначені такі напрями розвитку послуг електронного уряду.

Посидання та інтеграція каналів надання послуг. Важливо надавати послуги, використовуючи безліч різних каналів, надаючи громадянам вибір отримати послуги за допомогою улюбленого каналу, замість того, щоб просто покладатися на канали електронних послуг. Канали надання послуг мають різні характеристики, а

також різну цінність при поєднанні з іншими каналами, що робить одні канали більш придатними для надання певного типу послуг, ніж інші. Тому важливіше співвіднести канали надання послуг з потребами різних користувачів, а також зі специфікою різних публічних послуг, ніж просто перевести всі послуги в онлайн-режим. Чим більше послуг електронного уряду (що задовольняють певні потреби громадян) надається за допомогою відповідних каналів, тим більше ймовірність їх використання. У цій сфері найбільш просунулися такі країни: Великобританія, Данія, Нідерланди, Австралія, Сполучені Штати Америки.

Персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина. Ідентифікація та сегментація користувачьких баз даних (а саме, виділення сегментів користувачів і об'єднання груп користувачів зі схожими характеристиками, такими як стать, вік, сімейний стан) допоможуть краще пристосувати публічні послуги для потреб індивідуальних користувачів, що, швидше за все, позитивно вплине на споживання послуг.




Що стосується сегментації, яка набирає популярності, прикладами можуть служити нідерландський сайт (<http://www.overheid.nl>) і сайт Міністерства охорони здоров'я та соціального забезпечення Республіки Корея (http://www.mw.go.kr/front_new/index.jsp).

Використання мобільних технологій. Мобільні технології, що розвиваються всюди швидкими темпами, дають владі прекрасну можливість надавати публічні послуги широким верствами населення (включаючи жителів важкодоступних районів і людей, що раніше не мали доступу до таких послуг). Найбільш високий соціально-економічний ефект від використання мобільних технологій, швидше за все, буде в сільській місцевості і в країнах, що розвиваються, які відчувають недостачу ресурсів, оскільки там відсутній або обмежений доступ до стаціонарного ширококутного зв'язку. Фактично деякі державні установи спостерігають повсюдне поширення мобільних технологій, їх вплив, а також збільшення кількості користувачів, що здійснюють вхід на веб-сайти з мобільних пристроїв.



Прикладами є портал держпослуг GobiernoUSA (збільшення мобільного трафіку на 200% з 2010 по 2011 рік) та мобільний веб-сайт Міністерства сільського господарства США щодо продовольчої безпеки.

Використання соціальних медіа. Соціальні мережі (наприклад,



Facebook, Twitter) – це інструмент мережевої взаємодії, що швидко розвивається, а також канал, використовуючи який влада може прислухатися до громадян і безпосередньо спілкуватися з ними. Перевага використання соціальних медіа полягає в тому, що уряд отримує можливість визначити потреби громадян і розробити більш оперативні послуги замість того, щоб просто поклатися на дорогі традиційні дослідження потреб громадян. Уряди деяких країн активно отримують вигоду з соціальних медіа. Наприклад, в Іспанії вони використовуються в податковому управлінні, а в Чилі використання соціальних медіа було ключовим компонентом державної стратегії розвитку електронного уряду на 2011–2014 роки. У Чилі соціальні медіа офіційно визнані одним з каналів взаємодії громадян з владою, що призвело до того, що чилійці займають третє місце в світі за темпами зростання використання Facebook. Соціальні медіа (включаючи Twitter) використовуються владою великих міст США, таких як Вашингтон, Чикаго і Сан-Франциско, для обробки запитів громадян, що надійшли до служби 311, і ця кількість активно зростає. Також у таких африканських країнах, як ПАР, соціальні медіа (особливо Twitter) використовуються для покращення надання послуг, і кількість громадян, які користуються цим каналом, неухильно зростає.

Важливе значення для розвитку послуг електронного уряду має прийнятий 23 липня 2014 року Європейським парламентом та Радою Європейського Союзу Регламент № 910-2014 «Про електронну ідентифікацію та послуги довіри для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЕС»²¹. Цей Регламент покликаний підвищити рівень довіри до електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС шляхом встановлення єдиної правової основи для безпечної взаємодії між громадянами, підприємствами та державними органами, і тим самим підвищити ефективність публічних та приватних онлайн-послуг та комерційної діяльності на території Союзу. З цією метою у Регламенті:

- закріплені умови визнання державами-членами засобів електронної ідентифікації інших держав-членів;
- визначені правила надання трастових послуг для електронних транзакцій;
- встановлені правові рамки функціонування електронних підписів, електронних печаток, електронних документів тощо.

Висновки

1. На цей час портали публічних послуг створені практично у всіх країнах світу.

2. Основними каналами надання публічних послуг стають веб-портал і мобільний канал, що включає використання мобільного порталу і мобільних додатків.

3. Для надання електронних публічних послуг необхідно пройти, як мінімум, три етапи формування електронного уряду за методологією ООН.

4. Зарубіжний досвід, зокрема Естонії, свідчить, що успішному запровадженню електронних послуг сприяють:

- політична воля перших осіб держави;
- належна законодавча підтримка;
- упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
- забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг;
- ефективна взаємодія держави та ІТ-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг.

Запитання для самоконтролю

1. Які канали надання публічних послуг існують?
2. Які підходи до створення порталів публічних послуг існують у світі?
3. Що означає EGDI?
4. Які є етапи формування електронного уряду за методологією ООН?
5. За якими напрямками може йти розвиток послуг електронного уряду?
6. Що дає використання соціальних медіа для розвитку послуг електронного уряду?
7. Для чого треба підвищувати рівень довіри до електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС?

Рекомендована література

1. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
2. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
4. Інтегрований портал публічних послуг Південної Кореї. – Режим доступу: hikorea.go.kr.
5. Єдиний портал державних і муніципальних послуг Естонії. – Режим доступу: eesti.ee.
6. Єдиний портал публічних послуг Франції. – Режим доступу: mon.service-public.fr.
7. Єдиний державний інформаційний веб-сайт Великобританії. – Режим доступу: Gov.uk.
8. Портал державних послуг Казахстану. – Режим доступу: egov.kz/wps/portal.
9. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014 [Електронний ресурс]. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
10. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC – Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>.

4. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ

4.1. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні

З 2015 року в Україні розпочато впровадження окремих електронних адміністративних послуг, якими уже досить активно користуються українці.

При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID.

У липні 2015 року перші електронні послуги були запроваджені через веб-сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua).

4.1.1. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України. Через Публічну кадастрову карту (map.land.gov.ua) доступні такі послуги:

- *Замовлення витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку.* Це одна з найбільш запитуваних адміністративних послуг. Щоб оформити замовлення треба лише обрати потрібну земельну ділянку, заповнити запит та оплатити послугу онлайн. Повідомлення про готовність документу буде надіслано на електронну пошту. Забрати вже виготовлений витяг можна у найближчому ЦНАПі, обраному користувачем. При цьому необхідно пред'явити тільки документ, що посвідчує особу.

- *Замовлення витягу про нормативну грошову оцінку землі:* для замовлення витягу потрібно знайти за кадастровим номером необхідну ділянку та натиснути на функцію замовлення послуги. Також треба заповнити онлайн форму та обрати один з ЦНАПів України, у



якому замовник має намір отримати готовий документ. Послуга надається безкоштовно.

- *Отримання відомостей про власників та користувачів земельних ділянок*: для отримання інформації потрібно пройти електронну ідентифікацію та оформити запит. Система автоматично надає відомості про права власності на землю та дату їх набуття. Послуга безкоштовна (рис. 5).

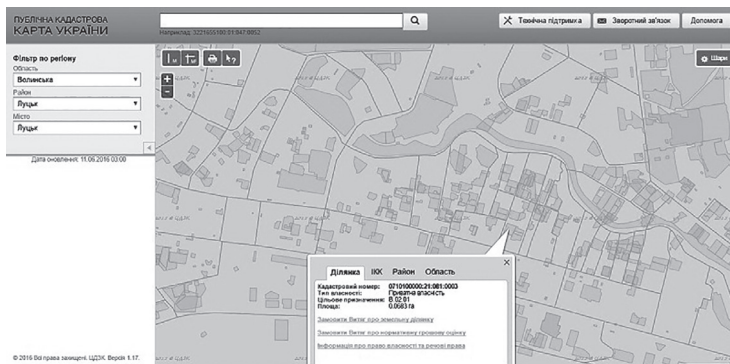



Рис. 5. Доступ до електронних послуг на Публічній кадастровій карті

Обов'язковою умовою отримання доступу до інформації є електронна ідентифікація з використанням електронного цифрового підпису або BankID.

4.1.2. Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Через веб-сайт e-dabi.gov.ua підприємці та громадяни вже можуть скористатися п'ятьма електронними адмінпослугами:

1. Реєстрація повідомлення про початок виконання підготовчих робіт.
2. Реєстрація декларацій про початок виконання підготовчих робіт.
3. Реєстрація повідомлення про початок будівельних робіт.
4. Реєстрація декларацій про початок будівельних робіт.
5. Реєстрація декларацій про готовність об'єкта до експлуатації (пілотне впровадження у Волинській області).

Реалізовано можливість подання документів, підписання їх електронним цифровим підписом, після чого документи автоматично



будуть спрямовані у потрібний територіальний підрозділ чи управління Держархбудінспекції. Зареєстрована декларація з відповідним номером у єдиному реєстрі надійде на електронну пошту заявника. Перевірка факту реєстрації декларації здійснюється шляхом перегляду запису у єдиному реєстрі через Інтернет.

4.1.3. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України. У липні 2015 року презентовано першу електронну послугу в екологічній сфері «Декларація про відходи» (menr.in.ua).


При наданні цієї адміністративної послуги розроблено автоматизовану форму декларації, яка мінімізує помилки при її заповненні. Також у систему інтегровано онлайн калькулятор для розрахунку показника відходів суб'єкта господарювання. Інформування про хід розгляду декларації та її реєстрацію суб'єкт господарювання отримує на адресу електронної пошти.

4.1.4. Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. У 4 кварталі 2015 року Міністерство економічного розвитку і торгівлі України запустило у тестову експлуатацію Єдиний державний портал адміністративних послуг (poslugu.gov.ua), на якому були розміщені перші 15 електронних адміністративних послуг, які надаються цим Міністерством.

Враховуючи те, що цей портал мав би працювати ще з 1 січня 2014 року, то уже факт тестової експлуатації є позитивом. Разом з тим для реалізації повноцінного функціоналу ще необхідно забезпечити інтеграцію порталу з уже функціонуючими електронними адміністративними послугами центрального і місцевого рівня, провести широку роз'яснювальну роботу серед населення щодо його популяризації, а також ряд інших заходів.

4.1.5. Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України. На сьогодні кількість електронних сервісів, які надаються Міністерством юстиції України, є найбільшою у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади.

Через Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (kap.minjust.gov.ua) відвідувачам пропонується: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі



онлайн; реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді; пошук інформації у державних реєстрах України; користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність; участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

У Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України є можливість скористатися такими державними реєстрами та інформаційними системами:

- у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно відкрита можливість пошуку та отримання відомостей за даними суб'єктів права власності. Скориставшись послугою «Отримати інформаційну довідку», користувачі мають можливість здійснювати пошук інформації за ідентифікаційними даними фізичних або юридичних осіб, що є власниками нерухомого майна. Користувачам, що зареєстровані у Кабінеті за паспортними даними, необхідно мати електронний цифровий підпис. Отримання відомостей здійснюється за: адресою; реєстраційним номером об'єкта нерухомості; кадастровим номером земельної ділянки; ідентифікаційними даними фізичної або юридичної особи. Також реалізовано можливість відслідковування стану розгляду заяви або запиту, що були подані державному реєстратору у паперовому вигляді;
- у липні 2015 року запущена в експлуатацію послуга поєднаної подачі заяви про державну реєстрацію прав та їх обтяжень. Дані, надані у попередній заявці, перевіряються державним реєстратором. Залежно від результатів перевірки користувач отримує, або повідомлення про прийняття заяви до реєстрації або відмову у реєстрації, або зауваження, які потребують виправлення. Після прийняття попередньої заяви до реєстрації користувачу призначають дату та час подачі документів;
- через Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реалізовано можливість отримання електронної виписки (довідка, витяг);
- «Електронний суд» надає можливість сплати судового збору онлайн;
- Державна реєстрація актів цивільного стану: наявна можливість подання заяв у сфері державної реєстрації актів

цивільного стану в електронний спосіб через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (dracs.minjust.gov.ua).

Авторизація в кабінеті електронних сервісів Мін'юсту (car.minjust.gov.ua) здійснюється також і через BankID.


4.1.6. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України. Державна фіскальна служба України одна з перших в Україні розпочала розвивати електронні послуги та сервіси для платників податків.

На веб-порталі Державної фіскальної служби України (sfs.gov.ua) розміщено ряд електронних сервісів. Серед найпопулярніших – «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс» (ЗІР), «Електронний кабінет платника податків», «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Електронна звітність», «Реєстр страхувальників», «Анульована реєстрація платників ПДВ2», «Пульс», «Декларування on-line», «Митна статистика», «Акредитований центр сертифікації ключів», «Електронна митниця», «Адреси масової реєстрації».

Згідно з інформацією офіційного веб-сайту Державної фіскальної служби України, більше 90% платників ПДВ та майже 80% платників Єдиного соціального внеску звітують в електронній формі.

4.1.7. Електронні послуги Пенсійного фонду України. Електронні послуги, які може отримати користувач на веб-порталі Пенсійного фонду України (portal.pfu.gov.ua) після реєстрації: отримання інформації з персоніфікованого обліку (для працюючих громадян); отримання пенсійної інформації (для пенсіонерів); формування запитів на попередню підготовку документів; можливість подання скарг; запис на прийом до фахівців Фонду; отримання інформації про стан розрахунків платників з ПФУ (для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців).

За відсутності електронного цифрового підпису для реєстрації на порталі необхідно звернутися до територіального органу Пенсійного фонду та оформити заяву на реєстрацію (її теж можна роздрукувати з порталу, заповнити вдома і принести територіальному органу Пенсійного фонду), маючи при собі паспорт та ідентифікаційний код.



За наявності електронного цифрового підпису візит до територіального органу Пенсійного фонду не потрібен, реєстрація здійснюється через портал.

4.2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні

У 2015 році коаліцією неурядових організацій²² проведено моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування, за результатами якого встановлено, що на багатьох сайтах міських рад прослідковується тенденція до збільшення кількості інформації щодо адміністративних послуг.

Лідерами за розвитком інструментів електронного урядування у ЦНАП у 2015 році стали одразу п'ять міст – Вінниця, Київ, Івано-Франківськ, Луцьк, Харків.

У більшості ЦНАП запроваджено попередній запис на прийом – 62 міста у 2015 році у порівнянні з 14 містами у 2014 році, зросла можливість зробити попередній запис через електронні засоби – електронну пошту, сайт ЦНАП або персональний електронний кабінет.

У 24 ЦНАП функціонує електронна черга, ще у 8 ЦНАПах міст планується її впровадження.

Відстеження стану опрацювання документів на отримання адмін-послуги реалізоване у 8 ЦНАПах.

Багато ЦНАПів сьогодні мають власні веб-сайти або сторінки у соціальних мережах, декілька міських рад уже створили веб-портали для надання адміністративних послуг.

Саме місцеві та регіональні ініціативи значно стимулювали розвиток електронних адміністративних послуг в Україні.

Через Портал адміністративних послуг м. Луцька надаються електронні адміністративні послуги, які передбачають електронну ідентифікацію суб'єктів звернень з використанням електронних цифрових підписів (як правило для ідентифікації представників бізнесу) та BankID (для ідентифікації громадян).

У Дніпропетровську, Івано-Франківську та Львові застосовується BankID.

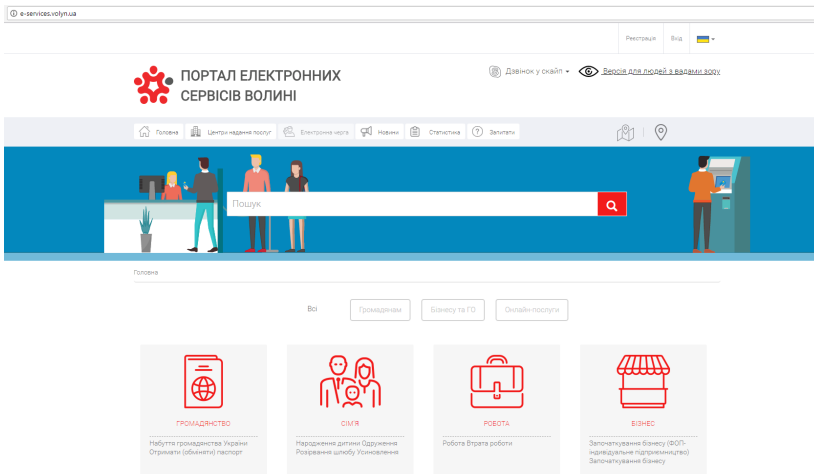


Рис. 6. Онлайн послуги на Порталі адміністративних послуг м. Луцька

У рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що фінансується Швейцарською конфедерацією, планується впровадити регіональні портали у 4 пілотних регіонах, через які мешканці відповідних територій матимуть можливість отримувати електронні адміністративні послуги та інші електронні сервіси.

Ряд міст впровадили персональні кабінети для своїх мешканців, через які вони можуть в електронний спосіб записуватись на прийом до ЦНАПу, консультуватися або залишати відгуки та пропозиції щодо роботи ЦНАП.

Реалізація цих заходів сприяє розвитку електронного урядування в Україні. Разом з тим, максимальна стандартизація сприятиме дієвості реформ у цій сфері.

ВИСНОВКИ

1. Через Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Мінюсту, Міністерства екології та природних ресурсів України, Мінекономрозвитку, Держархбудінспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Луцька,

Івано-Франківська, Дніпропетровська, Львова), уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі.

2. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID.

3. До важливих проблем надання електронних адміністративних послуг в Україні належать:

- невпровадження у промислову експлуатацію Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- відсутність законодавчих підстав таких видів електронної ідентифікації користувачів при отриманні ними електронних адміністративних послуг, як BankID, MobileID;
- невпровадження системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, державних реєстрів, систем електронного документообігу різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Запитання для самоконтролю

1. Які електронні адміністративні послуги доступні через Публічну кадастрову карту (map.land.gov.ua)?
2. Які електронні адміністративні послуги надаються через веб-сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua)?
3. Які електронні сервіси доступні у Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України (kap.minjust.gov.ua)?
4. Які електронні сервіси запроваджені у ЦНАП України?
5. Які засоби ідентифікації застосовуються при наданні електронних адміністративних послуг?



Рекомендована література

1. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
2. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
4. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / [заг. ред. Куспляк І.С., Серенок А.О.]. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.
5. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт / Національний центр електронного урядування. – К., 2014. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Національні портали та веб-сайти електронних послуг органів влади центрального і місцевого рівня

Метою практичної роботи є знайомство з електронними послугами органів влади центрального і місцевого рівня в Україні та їх аналіз.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися методичними рекомендаціями, наведеними у практикумі «Електронні послуги»²³.

Завдання 1. Ознайомтеся з такими веб-сайтами:

- Публічна кадастрова карта (map.land.gov.ua);
- Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (kar.minjust.gov.ua);
- Портал адміністративних послуг міста Луцька (ap.lutsk.ua);
- Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (e-services.dp.gov.ua);

Завдання 2. Проведіть дослідження за такою схемою:

- проаналізуйте структуру сайту та оцініть зручність навігації, повноту його інформаційного наповнення;
- розглянете перелік електронних послуг та дозвільних документів, які можна отримати за допомогою сайту;
- сформулюйте та обґрунтуйте пропозиції щодо вдосконалення роботи органів влади центрального і місцевого рівня з надання адміністративних послуг в електронній формі.

Представте отримані результати під час обговорення теми в аудиторії.

Практична робота 2. Портали електронних послуг країн світу

Метою практичної роботи є знайомство з зарубіжними порталами електронних послуг та їх аналіз.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися методичними рекомендаціями, наведеними у практикумі «Електронні послуги»²⁴.

Завдання 1. Ознайомтеся з такими сайтами:

- Урядовий портал Великобританії (gov.uk);
- Єдиний портал державних і муніципальних послуг Естонії (eesti.ee);
- Єдиний портал публічних послуг Франції (service-public.fr);
- Портал електронного уряду Республіки Казахстан (egov.kz).

Завдання 2. Щодо кожного порталу виконайте такі завдання:

- проаналізуйте структуру порталу та оцініть зручність навігації, повноту його інформаційного наповнення;
- визначте його переваги та недоліки порівняно з відомими вам українськими аналогами.

Представте отримані результати під час обговорення теми в аудиторії.

ГЛОСАРІЙ

Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Електронна послуга – послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Публічні послуги – послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2013. – 392 с.
3. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А.В. Данилин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
4. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2010. – 820 с.
5. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2011.
6. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
7. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
8. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
9. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / [заг. ред. Куспляк І.С., Серенок А.О.]. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.
10. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт / Національний центр електронного




урядування. – К., 2014. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf.

11. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лип. 2013 р. № 614-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
12. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев // Сайт Фонду місцевої демократії. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
13. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/articles/1716/#_ftnref18.
14. E-Government: Survey 2012. E-Government for the People / United Nations; Department of Economic and Social Affairs. – New York: United Nations, 2012. – 144 p.
15. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. – Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>
16. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
17. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development / United Nations. – New York, 2016. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.

ПРИМІТКИ

- 1 Шаров Ю.П. Публічні послуги. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491 – 493.
- 2 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 3 Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. Київ, 2015. 124 с.
- 4 Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. – URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
- 5 Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матер. Київ, 2015. 428 с.
- 6 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 7 Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги». Київ, 2013. 392 с.
- 8 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лип. 2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.
- 9 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. Київ, 2015. 54 с.
- 10 United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
- 11 United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. United Nations. New York, 2016. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
- 12 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 13 Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.
- 14 United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want. United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- 15 Электронное правительство Франции URL: <http://open.gov.ru/events/5511751/>.
- 16 Электронное правительство Великобритании. URL: <http://open.gov.ru/events/5511791/>.
- 17 Государство на экспорт: Как Эстония стала поставщиком электронных услуг №1. URL: <http://secretmag.ru/longread/2015/12/09/estonia-reforms/>. – Заглавие с экрана.
- 18 Электронное правительство Республики Корея: история и опыт создания. URL: <http://d-russia.ru/elektronnoe-pravitelstvo-respubliki-koreya-istoriya-i-opyt-sozdaniya.html>.
- 19 ITSM на государственном уровне. URL: <http://www.osp.ru/cio/2014/03/13040226/>.
- 20 United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- 21 Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July

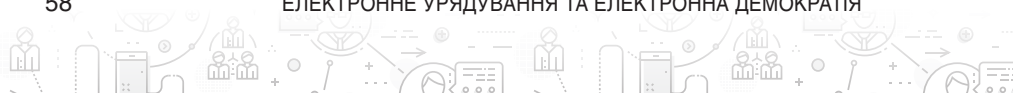




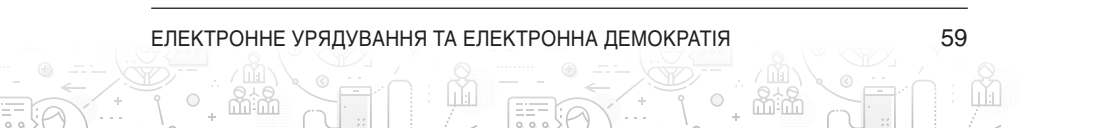
2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>.

- 22 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця, 2014. 86 с.
- 23 Електронні послуги: практикум / [С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук]. – К.: НАДУ, 2016. – 36 с.
- 24 Там само.

Для нотаток



Для нотаток



Навчальне видання

Роман Михайлович Матвійчук
Сергій Павлович Кандзюба

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 10
ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,75. Авт. арк. 2,35.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

частина



Київ • 2017

ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

частина

11



УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 11: Доступ до публічної інформації / [Ю.Б. Пігарев, В.М. Дрешпак, І.С. Куспляк]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Доступ до публічної інформації» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: публічна інформація, форми доступу до публічної інформації, публічна інформація у формі відкритих даних. Аналізується законодавство Європейського Союзу у сфері доступності інформації про діяльність органів публічного управління, нормативно-правове забезпечення доступу до публічної інформації, у тому числі у форматі відкритих даних, в Україні. Узагальнено світовий досвід використання відкритих даних. Розкрито практичні аспекти функціонування порталів відкритих даних, застосування сервісів і візуалізації на основі відкритих даних. Наведені принципи та технології роботи з відкритими даними в публічному управлінні.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників бізнесу та громадських організацій, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Ю. Б. Пігарев, В. М. Дрешпак, І. С. Куспляк, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ОСНОВИ	7
1.1. Доступ до публічної інформації: базові поняття	7
1.2. Законодавство держав Європейського Союзу у сфері доступу до інформації про діяльність органів публічного управління	9
1.3. Нормативно-правове та організаційне забезпечення доступу до публічної інформації в Україні	13
Висновки	16
Запитання для самоконтролю	16
Рекомендована література	17
2. ПУБЛІЧНА ІНФОРМАЦІЯ У ФОРМІ ВІДКРИТИХ ДАНИХ	18
2.1. Формати даних	20
2.2. Набори даних	21
2.3. Оприлюднення наборів даних	25
2.4. Зв'язані відкриті дані	27
2.5. Екосистема відкритих даних та оцінка готовності до запровадження відкритих даних	28
Висновки	32
Запитання для самоконтролю	33
Рекомендована література	34
3. ЗАРУБІЖНИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ ВІДКРИТИХ ДАНИХ	35
3.1. Світовий досвід використання відкритих даних	35
3.2. Українські проекти використання відкритих даних	39
Висновки	43
Запитання для самоконтролю	44
Рекомендована література	44



ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	45
ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ	49
ГЛОСАРІЙ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ПРИМІТКИ	56



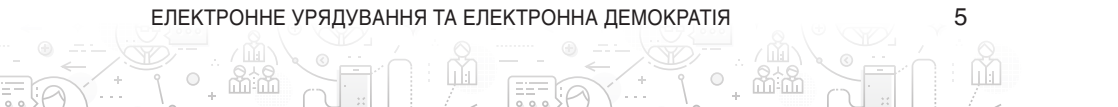
ВСТУП


Актуальність вивчення теми щодо доступу до публічної інформації під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) з питань електронного урядування та електронної демократії пояснюється тим, що сучасні тенденції розвитку публічного управління зорієнтовані на забезпечення якісних багатоканальних оперативних інформаційних обмінів у системі «влада – суспільство» та відповідають сучасним уявленням про неодмінність участі громадян та бізнесу у здійсненні публічного управління на всіх його щаблях – від місцевого до загальнодержавного.

Доступність та відкритість даних, зокрема тих, що мають суттєве суспільне значення, стали світовим трендом. За цих умов особливої ваги питання забезпечення доступу до публічної інформації набувають для регіонального та місцевого рівнів публічного управління. Адже, незважаючи на напрацьований протягом останніх років досвід, публічні службовці нині мають розв’язувати нові комплексні та складні проблеми за цим напрямом діяльності, у тому числі з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Постійне удосконалення чинної нормативно-правової бази та організаційної структури органів влади спонукає запроваджувати та використовувати у практиці публічного управління та адміністрування нові технологічні інструменти, спрямовані на поліпшення інформаційних обмінів між органами влади та суспільством.

Метою цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих, хто навчається, з теоретичними засадами роботи з публічною інформацією та сприяння їм у частині отримання навичок щодо вирішення прикладних завдань щодо роботи з публічною інформацією, насамперед у формі відкритих даних.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань: ознайомитись з теоретичними та правовими основами забезпечення доступу до публічної інформації; розглянути зарубіжний та український досвід забезпечення доступу до публічної інформації, у тому числі у формі відкритих даних; відпрацювати практичні питання роботи з публічною інформацією у формі відкритих даних. Структура тематичного модуля передбачає проведення лекції у форматі про-





блемної бесіди та практичних занять у формі моделювання та аналізу мікроситуацій.

У межах курсу з електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати: *знання* щодо теоретичних і правових основ, зарубіжного та українського досвіду забезпечення доступу до публічної інформації, у тому числі у формі відкритих даних, а також *уміння* щодо роботи з публічною інформацією у формі відкритих даних, забезпечення доступу до неї з використанням ІКТ. Питання, що розглядаються у межах цієї теми також пов'язані з іншими модулями, а саме: «Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади», «ІТ-архітектура системи електронного урядування».

Публічним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання вибору пріоритетних наборів даних та їх паспортизації.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» рекомендуємо детальніше ознайомитися з процедурами відбору публічної інформації до оприлюднення на відповідних порталах, а також технологіями перетворення наборів даних у формати відкритих даних. Доцільно звернути увагу на відкриті зв'язані державні дані та формати їх представлення. Саме відкриті зв'язані дані мають найбільшу цінність. Такий підхід дозволяє проводити автоматизований аналіз та генерувати нові набори даних на основі існуючих. Це дає можливість створювати величезний спектр нових інформаційних ресурсів та додатків на міжгалузевому та міждержавному інформаційному просторі. Особливу увагу слід звернути також на сервіси візуалізації наборів даних та їх використання.

1. ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ОСНОВИ

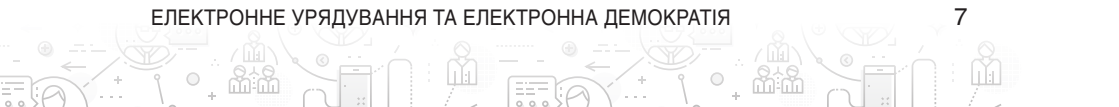
1.1. Доступ до публічної інформації: базові поняття

Сучасний етап суспільного розвитку позначений динамічним проникненням інформаційних технологій в усі сфери людської діяльності. За таких умов недостатня увага органів публічної влади до характеру, змісту інформаційних обмінів з громадськістю, більше того – їх недооцінка, можуть зумовити дисбаланс у відносинах влади й громадськості. З одного боку, це може загрожувати збільшенням кількості нерезультативних і неефективних рішень, з іншого – зниженням ступеня підтримки органів публічної влади суспільством, а то й відкритим протистоянням. Унаслідок такого стану справ значна кількість суспільно важливих проблем залишаться невирішеними, належним чином не будуть прогнозовані та попереджені нові проблемні ситуації.

Для нормального функціонування описаної системи взаємовідносин важливо досягти такого стану речей, коли інформаційні потоки між органами публічної влади та громадськістю циркулюють максимально безперешкодно. Така модель може бути реалізована, коли кожен громадянин матиме реальну можливість на отримання гарантованої законом повної, достовірної та всебічної інформації про функціонування органів влади, про їх плани, можливі напрями дій, стан окремих сфер суспільного життя, використання державних та комунальних ресурсів тощо.

Відповідно до Закону України «Про інформацію»¹ забезпечення доступу кожного до інформації, забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації, забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень належить до основних напрямів державної інформаційної політики.

У цьому контексті важливого значення набуває такий вид інформації, що в українському законодавстві віднедавна визначений поняттям «публічна інформація». Термін «публічна інформація» розкрито



в ст. 1 Закону України «Про доступ до публічної інформації» таким чином:



«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 цим Законом». Публічна інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом².

У такий спосіб публічна інформація як вид інформації виокремлена з-поміж інших за такими ознаками: 1) вона має бути відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях; 2) вона отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством; 3) вона знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації (рис. 1). Відсутність якоїсь із цих ознак має означати, що така інформація не є публічною. При цьому означення «публічна» не означає лише повну відкритість, доступність цієї інформації. Адже документи суб'єктів владних повноважень можуть містити публічну інформацію і ту, що є відкритою, і ту, що має обмежений доступ, а саме: конфіденційну, таємну, службову. Порядок доступу до інформації деталізовано в частині II Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Отже, термін «публічна інформація» у спрощеній інтерпретації означає інформацію органів публічної влади, доступ до якої є переважно відкритим (публічним), крім встановлених законом обмежень.

Рис. 1. Ознаки публічної інформації



У квітні 2015 року Закон України «Про доступ до публічної інформації» був доповнений статтею 10-1, що містить поняття «публічна інформація у формі відкритих даних».



Публічна інформація у формі відкритих даних – це публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизовану обробку електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання.

Розпорядники інформації зобов'язані надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах.

1.2. Законодавство держав Європейського Союзу у сфері доступу до інформації про діяльність органів публічного управління

За останні роки було ухвалено міжнародно-правові документи, які визнають право на доступ до інформації основоположним правом людини, а представники Організації Об'єднаних Націй, Ради Європи, ОБСЄ у своїх доповідях звертають увагу на те, що право на доступ до інформації є необхідною умовою для участі громадян в ухваленні державних рішень, запорукою розвитку демократії та фундаментом у боротьбі з корупцією.

Зауважимо, що виокремленню права на доступ до інформації у міжнародному праві передували тривалі дискусії, ініційовані саме на європейському континенті. Вперше питання доступу до інформації на наднаціональному рівні було винесено на обговорення Ради Європи 21–23 вересня 1976 року в Гаазі у межах колоквиуму на тему: «Свобода інформації – обов'язок державних органів забезпечувати доступ до інформації»³. Винесення такого питання на порядок денний було обумовлене очевидно тим, що у 1970-х роках хвиля утвердження права на інформацію піднялася на національному рівні. До того часу це право було утверджене лише у скандинавських країнах – Швеції, Фінляндії, Данії, а також у США. Закон, що встановлював безкоштовний доступ до офіційних документів, у Швеції був прийнятий ще 1766 року. Фінляндія, будучи частиною Шведського королівства, також застосовувала цей закон, проте у 1951 році безпосередньо у Фінляндії було прийнято Закон «Про гласність офіційних документів», який діяв до 1999 року. З 1 грудня 1999 року його замінив Закон

«Про відкритість діяльності уряду». Цим документом було визначено принцип, згідно з яким документи є відкритими для громадськості, за винятком випадків, коли існують вагомі причини для відмови в їх наданні. У 1964 році закон щодо доступу до інформації був прийнятий у Данії, але він мав обмежену дію, тому у 1970 році його було замінено Законом «Про доступ до публічно-правових документів у адміністративних файлах»⁴. У подальшому закони, що забезпечують реалізацію та захист права на доступ до інформації були прийняті у таких країнах усталеної демократії як Норвегія, Франція та Нідерланди, Австралія, Канада, Австрія.

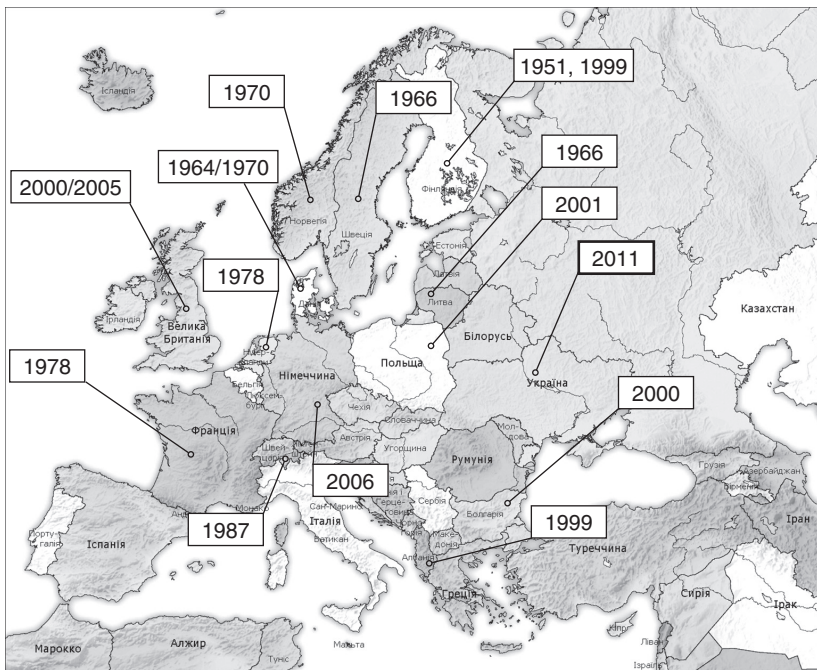


Рис. 2. Роки ухвалення законів, що регулюють доступ до публічної інформації, в окремих країнах Європи


Цікаво, що тривалі дискусії з питання доцільності прийняття таких законів точилися у Великій Британії та Німеччині. Зрештою британський закон був прийнятий у 2000 році (набув чинності лише у 2005 році). Закон ФРН «Про врегулювання доступу до інформації»

ції Федерації» прийняли у 2005 році (набув чинності з 1 січня 2006 року)⁵. Разом з тим, у Великій Британії ще 1994 року набрав чинності Практичний кодекс із доступу до урядової інформації, а в 1997 році Парламент ухвалив цей Кодекс як мінімальний стандарт відкритості. У Німеччині подібні проблеми за відсутності федерального закону регулювалися на рівні суб'єктів федерації. Зокрема, такі закони діяли у федеральних землях Бранденбург (ухвалений 1999 року), Берлін (1999 року), Шлезвіг-Голштейн (2000 року). У такий спосіб, нормативне регулювання доступу до інформації у цих двох країнах відбувалося в напрямі «знизу дороги»: у Великобританії – за рахунок стандартизації практики доступу, у Німеччині – за рахунок ухвалення земельних законів.

На межі XX та XXI століть правове регулювання доступу до публічної інформації було здійснене у низці посткомуністичних країн, країн Африки та Азії. Серед країн колишнього Радянського Союзу закони, що регулюють питання щодо права на доступ до інформації прийняті у Латвії, Литві, Естонії, Вірменії, Молдові, Азербайджані, Узбекистані, Російській Федерації, Таджикистані.

У європейських державах діяльність, що пов'язана з роботою з публічною інформацією, в цілому ґрунтується на принципі максимальної відкритості, який полягає у тому, що державні органи зобов'язані розкривати інформацію, а кожний член суспільства має відповідне право отримувати її. При цьому обов'язок державних органів щодо оприлюднення інформації, що має особливе суспільне значення, здебільшого реалізується не лише як реакція на вимогу надати інформацію у відповідь на запити, але й шляхом оприлюднення та широкого розповсюдження документів, які становлять особливий суспільний інтерес, залежно від наявних ресурсів і можливостей. Це, зокрема, впливає з положень статті 10 Конвенції Ради Європи про доступ до офіційних документів, якою встановлено, що органам державної влади належить із власної ініціативи і в тих випадках, коли це виправдано, вживати всіх необхідних заходів щодо опублікування офіційних документів, які перебувають в їхньому розпорядженні, в інтересах підвищення прозорості та ефективності органів державного управління та сприяння інформованому залученню громадськості у справи, які становлять суспільний інтерес⁶.

Аналогічні положення відображені й у національному законодавстві. Так, у Республіці Болгарія законом про доступ до публічної інформації саме з метою максимального полегшення доступу



до публічної інформації запитувачів, передбачено обов'язок щодо розкриття публічної інформації державними органами про свою діяльність шляхом її регулярної публікації або з використанням інших форм оприлюднення⁷. Також принцип сприяння доступу до інформації реалізується і в такий спосіб, що усі державні органи зобов'язані створити відкриті й доступні внутрішні системи забезпечення права громадян на отримання інформації. Для прикладу, Уряд Словенії зобов'язав усі державні установи створити на своїх веб-сайтах та регулярно оновлювати каталоги публічної інформації. Тобто, в питаннях забезпечення доступу до інформації за кордоном, зокрема в Європі, пріоритетом є проактивна, а не реактивна позиція органів влади.

Одним з яскравих прикладів застосування інноваційних механізмів забезпечення доступу до публічної інформації в умовах розвитку інформаційного суспільства є Фінляндія, де давня традиція відкритості влади, поєдналася з інтенсивним розвитком ІКТ. Як наслідок, політика відкритості та можливість електронного доступу до інформації є основною причиною низької корупції у Фінляндії, факти корупційних діянь у країні трапляються скоріше як винятки, ніж як закономірність. Отже, Фінляндія є прикладом превентивного забезпечення громадськості публічною інформацією.

Як свідчить зарубіжна практика, з налагодженням діяльності із забезпечення доступу до публічної інформації в органах публічної влади з часом зменшується кількість звернень про доступ до такої інформації. При цьому зацікавленість нею не знижується – просто громадяни, журналісти, окремі організації починають отримувати необхідну інформацію з джерел, що стають дедалі доступнішими. Зокрема, про це свідчить досвід Болгарії, де за останні п'ять років кількість запитів на інформацію до органів влади постійно зменшувалася⁸.

Таким чином, європейський досвід забезпечення доступу до публічної інформації свідчить про перспективну зміну тенденцій і в українській практиці – з розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій споживачі такої інформації зможуть самостійно отримувати доступ до необхідних документів, що зменшить необхідність безпосередніх контактів запитувача і службовця, підвищить ефективність управлінських процедур.

1.3. Нормативно-правове та організаційне забезпечення доступу до публічної інформації в Україні

У цілому українське законодавство про доступ до публічної інформації відповідає вимогам міжнародних стандартів про свободу доступу до інформації. В їх основу покладені принципи максимальної відкритості та доступності громадськості на отримання інформації, обов'язку оприлюднення інформації, яка має особливе значення, надання відповіді у стислі терміни, забезпечення безкоштовної допомоги при оформленні запиту тощо. Зокрема, Закон України «Про доступ до публічної інформації» за міжнародним рейтингом забезпечення права на інформацію, розроблений міжнародними організаціями Access Info Europe (Іспанія) та Centre for Law and Democracy (Канада), посів 8 місце серед 89 країн світу⁹.

Суб'єктами відносин у сфері доступу до публічної інформації є:

- 1) запитувачі інформації – фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень;
- 2) розпорядники інформації – суб'єкти, визначені у статті 13 Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- 3) структурний підрозділ або відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації.

Розпорядник інформації відповідає за визначення завдань та забезпечення діяльності структурного підрозділу або відповідальної особи з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації, відповідальних за опрацювання, систематизацію, аналіз та контроль щодо задоволення запиту на інформацію, надання консультацій під час оформлення запиту, а також за оприлюднення інформації.

Способи систематичного та оперативного оприлюднення інформації визначено у статті 5 Закону України «Про доступ до публічної інформації». Зокрема, доступ до публічної інформації згідно із Законом забезпечується в Україні шляхом:

- 1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації:
 - в офіційних друкованих виданнях;
 - на офіційних веб-сайтах у мережі Інтернет;
 - на єдиному державному веб-порталі відкритих даних;

- на інформаційних стендах;
- будь-яким іншим способом;

2) надання інформації за запитом на інформацію¹⁰.

Також стаття 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» встановлює перелік відомостей, що підлягають обов'язковому оприлюдненню розпорядником в ініціативному порядку та його порядок. Зокрема, слід оприлюднювати: інформацію про свою діяльність, а саме: організаційну структуру, місцезнаходження, повноваження, поіменний керівний склад, їх службові номери телефонів, адреси електронної пошти, розклад роботи та графік прийому громадян, порядок та умови надання послуг, обсяг та механізми витрачання бюджетних коштів тощо, а також:

- порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень розпорядників інформації, дій чи бездіяльності;
- інформацію про систему обліку, види інформації, яку зберігає розпорядник;
- перелік наборів даних, що оприлюднюються у формі відкритих даних;
- звіти, в тому числі щодо задоволення запитів на інформацію.

Важливо те, що розпорядники інформації зобов'язані серед іншого, оприлюднювати прийняті ними рішення, тобто нормативно-правові акти, акти індивідуальної дії (крім внутрішньо організаційних) – не більше п'яти робочих днів з дня затвердження документа, а прийняті проекти рішень, що підлягають обговоренню – не пізніше двадцяти робочих днів до дати їх розгляду з метою прийняття. У разі наявності у розпорядника інформації офіційного веб-сайту така інформація оприлюднюється на веб-сайті із зазначенням дати оприлюднення документа і дати оновлення інформації¹¹.

Як свідчить практика останніх років, найчастіше громадяни віддають перевагу поки що «активному» способу доступу до публічної інформації, а саме через надсилання запиту. Запити можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. З метою спрощення процедури оформлення письмових запитів на інформацію особа може подавати запит шляхом заповнення відповідних форм запитів на інформацію, які можна отримати в розпорядника інформації та на офіційному веб-сайті відповідного розпорядника. Зазначені форми

мають містити стислу інструкцію щодо процедури подання запиту на інформацію, її отримання тощо.

Для забезпечення збереження та доступу до публічної інформації документи, що знаходяться у суб'єктів владних повноважень, підлягають обов'язковій реєстрації в системі обліку. Перелік даних, які вона має містити, визначені в статті 18 Закону України «Про доступ до публічної інформації». При цьому система обліку публічної інформації не може бути віднесена до категорії інформації з обмеженим доступом. Доступ до системи обліку, що містить інформацію про документ, що знаходиться у суб'єкта владних повноважень, забезпечується через оприлюднення на офіційних веб-сайтах суб'єктів владних повноважень такої інформації (у разі їх відсутності – в інший прийнятний спосіб), а також шляхом надання доступу до системи за запитами.

Попри те, що організаційно забезпечення доступу до публічної інформації покладатиметься безпосередньо на розпорядників інформації, окремі координуючі та контролюючі функції у цій сфері залишаються за державою. Зокрема, на Державне агентство з питань електронного урядування покладено відповідальність за забезпечення належного функціонування Єдиного державного веб-порталу відкритих даних, а також проведення із залученням інститутів громадянського суспільства та представників громадськості періодичного моніторингу стану оприлюднення та оновлення наборів даних на офіційних веб-сайтах державних органів та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних із наступною публікацією його результатів на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних.

Парламентський контроль за дотриманням права людини на доступ до інформації здійснюється Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, тимчасовими слідчими комісіями Верховної Ради України, народними депутатами України. Громадський контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до публічної інформації, у свою чергу, здійснюється депутатами місцевих рад, громадськими організаціями, громадськими радами, громадянами особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо. Таким чином забезпечується комплексний підхід до здійснення державної політики України у сфері забезпечення доступу до публічної інформації та багаторівневий контроль за реалізацією чинних правових норм.

Висновки


1. Поняття «публічна інформація» включає дві складові цієї «публічності»: по-перше, ця інформація має бути відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях, отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством та знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, передбачених законом; а, по-друге, ця інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом.

2. У питаннях забезпечення доступу до публічної інформації в державах Європи, де є сильні та давні традиції забезпечення відкритості публічної влади перед громадянами, пріоритетною є проактивна, а не реактивна позиція органів влади. Європейський досвід забезпечення доступу до публічної інформації свідчить про перспективну зміну тенденцій і в українській практиці – з розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій споживачі такої інформації зможуть самостійно отримувати доступ до необхідних документів, що зменшить необхідність безпосередніх контактів запитувача і службовця, підвищить ефективність управлінських процедур.

3. Здійснення доступу до публічної інформації в Україні достатньою мірою врегульоване та передбачає здійснення загалом нескладних організаційних процедур. Суттєвого спрощення в доступі до публічної інформації надає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що передбачено відповідними нормативно-правовими актами.

Запитання для самоконтролю

1. Які ознаки виокремлюють публічну інформацію з-поміж інших видів інформації?
2. Яка відмінність між поняттями «публічна інформація» та «інформація державних органів та органів місцевого і регіонального самоврядування»?
3. Яке призначення публічної інформації у формі відкритих даних?

- 
4. На яких принципах побудована робота з публічною інформацією у державах Європи?
 5. Якими є сучасні тенденції у забезпеченні доступу громадян до публічної інформації за кордоном?
 6. У який спосіб може оприлюднюватися публічна інформація?
 7. Хто і в який спосіб має забезпечувати доступ до публічної інформації суб'єктів владних повноважень?

Рекомендована література

1. Жулева Г. Компаративный анализ болгарского и украинского законодательства в сфере обеспечения доступа к общественной информации / Гегана Жулева, Александр Бухтатый // Публічне управління: теорія та практика: зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з держ. упр. – Х.: ДокНаукДержУпр, 2012. – Вип. 2 (10). – С. 44 – 54.
2. Заяць О. Є. Адміністративно-правові засади доступу громадян до публічної інформації в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Заяць Олена Євгенівна; Приват. вищ. навч. закл. «Львів. ун-т бізнесу та права». – Л., 2013. – 20 с.
3. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>. – Назва з екрану.

2. ПУБЛІЧНА ІНФОРМАЦІЯ У ФОРМІ ВІДКРИТИХ ДАНИХ

*«Відкриті дані починаються згори донизу,
знизу догори, та зсередини назовні»*

Тім Бернерс-Лі

Закон України «Про доступ до публічної інформації»¹² надав публічній інформації статус доступності, але передбачав спочатку лише доступ до публічної інформації за запитом. Зміни до цього закону, пов'язані з виокремленням нового типу публічної інформації, а саме, публічної інформації у формі відкритих даних (далі – відкриті дані (ВД)). Тепер документи, в яких знаходяться ВД, обов'язково повинні бути електронними (е-документами), оприлюдненими та придатними для повторного використання¹³ з можливістю наступного використання з метою проведення наукових досліджень, забезпечення інновацій, запровадження бізнес-проектів, забезпечення підзвітності і суспільного контролю за органами публічної влади тощо.

Можна виділити такі основні мотиви відкриття державних даних¹⁴: посилення громадської участі та контролю, запобігання корупції, надання послуг та забезпечення інновацій, укріплення правопорядку та законності тощо.

Концепція ВД активно підтримується та розвивається міжнародними ініціативами та організаціями, зокрема, в рамках Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд», до якої Україна приєдналась у 2011 році, визнавши та погодившись втілювати Декларацію Ініціативи. У ЄС діє Директива 2003/98/ЄС про повторне використання інформації публічного сектора зі змінами, внесеними Директивою 2013/37/EU від 26 червня 2013 року¹⁵, яка, зокрема, запровадила обов'язок держав-членів надавати всі наявні документи для повторного використання, крім винятків, передбачених національним законодавством про доступ до інформації. Зміни 2013 року розширили дію Директиви на дані бібліотек, музеїв та архівів.




ВД повинні бути придатні до повторного використання без обмежень авторського права, патентів та інших механізмів контролю. Більшість країн світу використовує вільну ліцензію некомерційної



організації Creative Commons¹⁶ (CC), яка розробила вільні та відкриті публічні ліцензії, за допомогою яких автори та правовласники можуть поширювати свою інформаційну продукцію, а користувачі контенту легально їх використовувати. У табл. 1 наведені умови використання ліцензії CC.

Таблиця 1

Умови використання ліцензії CC

Символ умови	Назва умови	Коротка назва	Опис умови
	Attribution	BY	Користувач повинен вказати авторство твору
	Share-alike	SA	Похідні твори обов'язково повинні поширюватися на умовах цієї ж ліцензії
	Noncommercial 1	NC	Забороняється використання твору в цілях отримання прибутку
	No Derivative Works	ND	Забороняється створювати похідні твори на основі даного твору

Варіант ліцензії CC – BY – SA відповідає властивостям ВД.

Відкриті стандартні ліцензії CC дозволяють повторне використання інформації державного сектора без необхідності розробляти та оновлювати на замовлення ліцензії на національному або субнаціональному рівнях. Таку ліцензію використовують Австралія (портал відкритих урядових даних <http://data.gov.au>), Бразилія (портал відкритих урядових даних <http://dados.gov.br>), Великобританія (портал відкритих урядових даних <http://data.gov.uk>), Франція (урядовий портал <http://www.gouvernement.fr>), Нідерланди (портал відкритих урядових даних <http://www.rijksoverheid.nl>) тощо.

Програмний документ країн Великої вісімки G8 Open Data Charter¹⁷ (Хартія відкритих даних Великої вісімки) формує шість основних принципів роботи з ВД (ВД за замовчуванням, якість та кількість, використання для усіх, використання даних для покращення урядування та інновацій, додатки) та визначає пріоритетні сфери, в яких ВД матиме найбільший ефект.

ВД виступають як фундамент відкритого публічного управління, сприяють прозорості роботи органів публічної влади, формується база для громадського контролю та створюються нові послуги для громадян та бізнесу.

2.1. Формати даних

ВД представлені у вигляді е-документів (файлів). Файли можуть бути текстовими (txt тощо), архівними (7z, arj, gzip тощо), документами (doc, docx, xls,xlsx тощо), аудіо та відео тощо залежно від типів даних. Саме розширення (специфікація) файлу (декілька символів після точки у назві файлів) визначає формат (спосіб) представлення даних та програму (додаток) їх обробки.

Постановою Кабінету Міністрів України¹⁸ затверджені формати даних, які підтримують властивості ВД залежно від типу даних (табл. 2). У таблиці зірочкою (*) позначені формати даних, які повинні бути використані для створення нових ВД.

Таблиця 2

Фрагмент таблиці відповідності форматів та типів даних

Тип даних	Формат даних
Текстові дані	TXT, RTF, ODT*, DOC(X), PDF, (X)HTML*
Структуровані дані	RDF*, XML*, JSON*, CSV*, XLX(X), ODS*, YAML*

Тім Бернерс-Лі, засновник та голова консорціуму W3C (World Wide Web Consortium) запропонував п'ятизіркову модель ВД¹⁹ (рис. 3).











 OL RE OF URI LD	 Дані зв'язані з іншими даними з урахуванням контенту їх використання (LD – Linked Data). Додатково користувач може дізнатися про суміжні дані, схеми даних тощо. Розпорядник інформації надає свої дані для виявлення, збільшується цінність даних тощо.
 OL RE OF URI	 Дані представлені у відкритому форматі консорціуму W3C з метою ідентифікації даних (URI – Uniform Resource Identifier). Додатково користувач може повторно використовувати частину даних, безпечно з'єднувати дані з іншими даними тощо. Розпорядник інформації має деталізований контроль над сутностями даних, є можливість оптимізувати доступ до них.
 OL RE OF	 Дані надані у неперичетарному форматі (OF – Open Format). Додатково у користувача з'являється можливість маніпулювання даними без обмежень того чи іншого програмного забезпечення. Для оприлюднення може знадобитися конвертори або плагіни для експорту даних з комерційного формату.
 OL RE	 Дані доступні у машиночитувальному форматі (RE). Додатково користувач може обробляти дані за допомогою програмного забезпечення з метою обчислень, візуалізації, узагальнення тощо. Дані можуть бути експортовані в інший (структурований) формат. Простота у оприлюдненні даних.
 OL	 Дані доступні в мережі Інтернет у будь-якому форматі та підпадають під відкриту ліцензію OL (Open License). Користувач має можливість їх переглянути, друкувати, зберігати, поширювати, вводити в інші системи тощо. Простота у оприлюдненні даних.

Рис. 3. П'ятизіркова модель відкритих даних по Тіму Бернерс-Лі

Фактично, ця модель ВД пропонує алгоритм перетворення даних із будь-яких форматів у формати відкритих та зв'язаних даних. Мето-

дичні рекомендації щодо створення наборів ВД містять детальний опис процедур такого перетворення. На рис. 4 вказані деякі схеми перетворення даних.

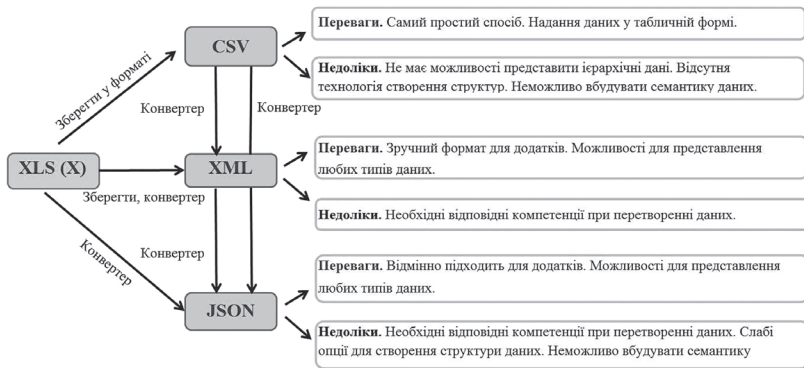


Рис. 4. Деякі схеми перетворення даних

Сучасні інструментальні засоби роботи з документами використовують відкритий XML (Extensible Markup Language) – орієнтовний формат збереження даних.

2.2. Набори даних

ВД надаються у вигляді наборів даних (dataset) (НД), які оприлюднюються в мережі Інтернет на Єдиному державному веб-порталі ВД та офіційних сайтах установ. Під НД звичайно розуміють організовану колекцію даних (data). НД являє собою електронний документ (e-document, e-документ), який містить ВД та складається із структурованої сукупності однорідних значень (записів), включає поля даних та метаінформацію про них²⁰. Головною вимогою структурованої сукупності є однорідність значень, яка полягає у збіганні типів усіх значень, які розташовані у одному стовпчику.

Складові НД розглянемо на прикладі фрагменту реєстру адміністративних послуг Міністерства економічного розвитку і торгівлі України (рис. 5).

Міністерство економічного розвитку і торгівлі України

Відповідає особа: Бєрєзюкєвєсєкє Тєтєвє Вєтєрєвєнєкє
 Е-мєйл відповідаєльнєї особє: bcfyk@mze.gov.ua

РЕЄСТР АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
 (створєнє на 01.09.2017)

Найменування суб'єкта надання адміністративної послуги	Назва адміністративної послуги	Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)	Результат надання адміністративної послуги	Правові підстави для надання адміністративної послуги та встановлення розміру плати за її надання
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Державна атестація (перевірка) на придатність агрономів спеціальної служби суб'єктів пивоваріння у вчарєвєнєцєвє	безоплатно	Висвєчє атєстату про присвоєння суб'єкту пивоваріння спеціальної служби у вчарєвєнєцєвє відповідного статусу на результативні державні атестації	Закон України "Про пивоваріння і вчарєвєнєцєвє"
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Державна реєстрація суб'єктів пивоваріння і вчарєвєнєцєвє	безоплатно	Висвєчє свідєцтєвє про реєстрацію суб'єктів пивоваріння і вчарєвєнєцєвє. Державний реєстр суб'єктів пивоваріння і вчарєвєнєцєвє	Закон України "Про пивоваріння і вчарєвєнєцєвє"
Державна фєсєкальнєя службєвє України	Висвєчє лїцензїєвє на виробництєвє алєкєвєлєвєчєвє пєвєчєвє	0,68 мїльєвєвєвєвєвєвєвєвєвє плати на рік	Лїцензїєвє на виробництєвє алєкєвєлєвєчєвє пєвєчєвє	Закон України "Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв"
Державна фєсєкальнєя службєвє України	Висвєчє лїцензїєвє на право опєвєчєвє торгівлї пєвєчєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвє	435,91 мїльєвєвєвєвєвєвєвєвєвє плати на рік	Лїцензїєвє на право опєвєчєвє торгівлї пєвєчєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвєвє	Закон України "Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв"

Заголовок НД
 Структура НД
 Безпосередньо набору даних

Рис. 5. Фрагмент реєстру адміністративних послуг

Можна виділити такі характерні складові НД:

- заголовок документа, до якого входять дані розпорядника інформації (назва міністерства, відповідальна особа та її адреса електронної пошти), назва документу та дата, на яку складався документ тощо;
- структура НД у вигляді параметрів (назв стовпчиків) таблиці;
- безпосередньо НД (значення параметрів набору даних).

НД складається з описової частини (заголовок, структура тощо) та безпосередньо даних. Описова частина надає певну інформацію про дані е-документа і являє собою метадані набору даних (певна інформація щодо даних).

На рис. 6 показані складові НД публічної інформації у формі ВД за визначенням е-документа.

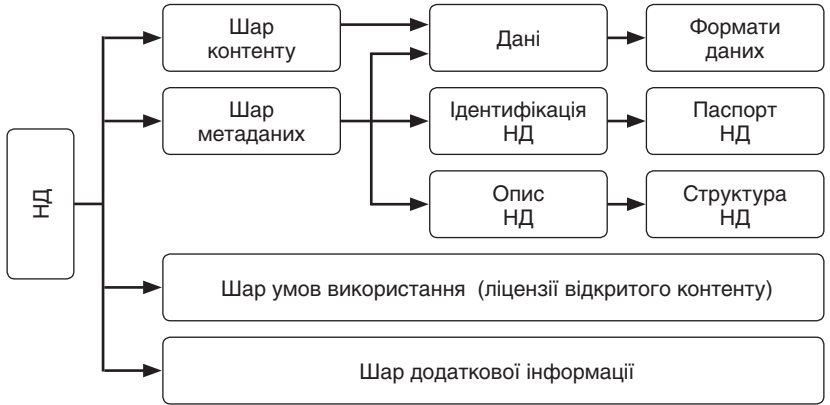


Рис. 6. Складові набору ВД

Прошарки контенту та умов використання ми розглянули вище.

Прошарок додаткової інформації включає форму для зворотного зв'язку користувачів офіційного веб-сайту із розпорядником інформації для надсилання пропозицій, відгуків тощо. Інструменти зворотного зв'язку можуть включати форму для залишення коментарів на сторінці НД, гіперпосилання на таку форму або надіслання листа електронною поштою на адресу відповідальної особи розпорядника інформації. Додатково можна передбачити механізми збору статистичних даних щодо зацікавленості НД, оцінювання НД за показниками його фрагментарності, рівня контекстних зв'язків та можливостей для проведення динамічного аналізу, рекомендацій з використання НД тощо.

Як обов'язковий елемент е-документа виступає шар метаданих, який містить назву та структуру документа, формат і взаємини складових документа тощо. Прошарок метаданих дає повну характеристику контенту і надає відомості про ідентифікацію та опис е-документа, і складається з паспорта НД та його структури. Прошарок метаданих має дві складові: ідентифікація (паспорт) та опис (структура) НД²¹. Для ідентифікації публічної інформації у формі ВД передбачена сукупність основних параметрів НД, так званий паспорт НД. Структура паспорта НД наведена в табл. 3.

Таблиця 3

Структура паспорта набору ВД

<i>Параметри ідентифікації набору даних</i>	
1	ідентифікаційний номер набору даних (генерується системою автоматично і є унікальним номером);
2	найменування набору даних (до 254 символів);
<i>Параметри стислого опису набору даних</i>	
1	стислий опис змісту набору даних (до 4000 символів);
2	відомості про мову інформації, яка міститься у наборі даних;
3	ключові слова, які відображають основний зміст набору даних;
<i>Формати набору даних</i>	
1	формат (формати), в якому доступний набір даних;
2	формат стиснення набору даних (за наявності такого стиснення);
<i>Параметри часу</i>	
1	дату і час першого оприлюднення набору даних (генерується системою автоматично);
2	дату і час внесення останніх змін до набору даних (генерується системою автоматично);
3	дату актуальності даних у наборі даних;
4	періодичність оновлення набору даних;
<i>Параметри посилань</i>	
1	гіперпосилання на набір даних (електронний документ для завантаження або інтерфейс прикладного програмування) (генерується системою автоматично);
2	гіперпосилання на структуру набору даних (електронний документ для завантаження або інтерфейс прикладного програмування) (генерується системою автоматично);
<i>Відомості про розпорядника</i>	
1	відомості про розпорядника інформації, у володінні якого перебуває набір даних;
	відомості про відповідальну особу з питань доступу до публічної інформації розпорядника

До другої складової шару метаданих відноситься структура НД. Набір даних являє собою сукупність елементів даних, опис яких складається з формату, параметрів та призначення елементу. Для опису структури НД використовуються відкриті специфікації. Формат структури НД повинен надавати можливість автоматизовано обробляти надані дані. Формат структури НД залежить від формату надання даних (прошарок контенту). У табл. 4 наведені відповідні формати структури НД залежно від формату даних.

Таблиця 4

Формати структур наборів даних

Формат даних	Формат структури набору даних
XML, RDF	XSD
CSV	CSV
JSON	JSON

У Положенні про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, визначено 13 наборів даних, що стосуються усіх розпорядників інформації і підлягають оприлюдненню у формі ВД (табл. 5).

Таблиця 5

Перелік НД, які підлягають оприлюдненню у формі ВД

1	Довідник підприємств, установ (закладів) та організацій розпорядника інформації та підпорядкованих йому організацій, у тому числі їх телефонів та адрес
2	Інформація про організаційну структуру розпорядника інформації
3	Звіт про використання бюджетних коштів (для розпорядників інформації, що використовують бюджетні кошти), зокрема за окремими бюджетними
4	Нормативи, що затверджуються розпорядником інформації
5	Переліки національних стандартів, які в разі добровільного застосування є доказом відповідності продукції вимогам технічних регламентів
6	Звіти, в тому числі щодо задоволення запитів на інформацію
7	Річні плани закупівель
8	Інформація про систему обліку, види інформації, яка зберігається розпорядником
9	Реєстр (перелік) наборів відкритих даних
10	Переліки адміністративних послуг, інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги
11	Адміністративні дані, що збираються (обробляються) розпорядником інформації
12	Правові акти, що підлягають оприлюдненню відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації”
13	Фінансова звітність суб’єктів господарювання державного сектору економіки, що належать до сфери управління розпорядника інформації

2.3. Оприлюднення наборів даних

НД створюються з метою їх оприлюднення. Оприлюднення НД здійснюється безпосередньо через офіційні портали (сайти) відповідних організацій та установ (рис. 7).

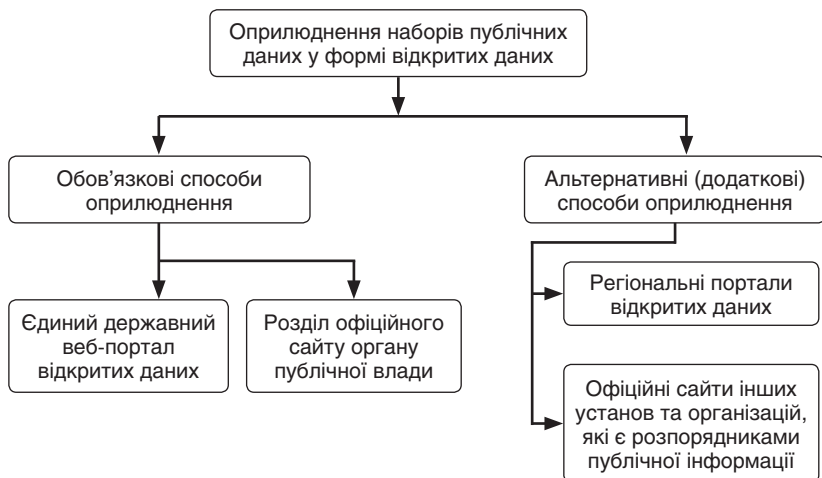


Рис. 7. Способи оприлюднення НД

Одним з ключових елементів концепції ВД є консолідація державних даних, тому Єдиний державний веб-портал відкритих даних (<http://data.gov.ua>) виступає ключовим елементом і є засобом та платі формою консолідації таких даних. Завданням такого порталу є систематизація, консолідація та зв'язування даних, зручне представлення даних відповідно до інтересів та запитів користувачів. Державним агентством з питань електронного урядування як адміністратором цього порталу запроваджуються єдині норми та регламенти оприлюднення, встановлюється ліцензійна політика ВД, ведеться загальнодержавний каталог відкритих публічних даних, проводиться оцінка якості оприлюднених галузевих даних і моніторинг своєчасного оприлюднення та актуалізації даних, здійснюється технічне представництво у світовій спільноті Open Government Partnership (<http://www.opengovpartnership.org/>).

Крім обов'язкових наборів даних, оприлюдненню підлягає затребувана публічна інформація. Для цього можна провести аудит даних,

які збираються та зберігаються у організації, анкетування громадян за допомогою відкритого опитування, аналіз звернення громадян та громадських організацій за запитом до публічної інформації тощо. Анкетування громадян дозволило виділити такі категорії ВД, доступ до яких важливий: транспорт, фінанси, екологія, охорона здоров'я, просторові дані та політика.

Хартія відкритих даних Великої вісімки (G8 Open Data Charter)²³ визначила такі пріоритетні сфери (категорії), в яких ВД матиме найбільший ефект (табл. 6). Основною метою при цьому є підвищення рівня демократії та інноваційної привабливості повторного використання даних.

Таблиця 6

Пріоритетні категорії даних за Хартією відкритих даних G8

	Категорія даних	Приклади наборів даних
1	Компанії	Компанії, бізнес реєстри тощо
2	Злочинність і правосуддя	Кримінальна статистика, безпека
3	Спостереження за планетою Земля	Метеорологічна / погода, сільське господарство, лісове господарство, рибальство і полювання
4	Освіта	Перелік навчальних закладів, ефективність навчальних закладів, цифрові навички
5	Енергетика і навколишнє середовище	Рівень забруднення, споживання енергії
6	Фінанси і контракти	Витрати, контракти, тендери, майбутні тендери, місцеві бюджети, національні бюджети (планові і фактичні)
7	Геопросторова	Топографія, поштові індекси, національні карти, місцеві карти
8	Глобальний розвиток	Допомога, продовольча безпека, земельні ділянки
9	Підзвітність влади та демократія	Урядові контакти, результати виборів, законодавство і законодавчі акти, заробітна платня (оклади), подарунки тощо
10	Охорона здоров'я	Рецептурні дані, дані про продуктивність
11	Наука і дослідження	Дослідницька та освітня діяльність, результати експериментів
12	Статистика	Національна статистика, перепис, інфраструктура, багатство, навички
13	Соціальна мобільність та соціальне забезпечення	Будинки, медичне страхування і допомоги по безробіттю, тощо
14	Транспорт та інфраструктура	Громадський транспорт, розклад руху, точки доступу, рівень проникнення широкосмугового доступу

При формуванні набору ВД треба враховувати, що оприлюдненню підлягають тільки первинні документи. Для кожного НД слід визначити періодичність оновлення з урахуванням потреб користувачів даних.

2.4. Зв'язані відкриті дані

Для підвищення сумісності (інтероперабельності) даних (у першу чергу публічних) Консорціум W3C оприлюднив три рекомендації (DCAT²⁴, RDF Data Cube Vocabulary²⁵ та Organization Ontology²⁶). Рекомендації описують RDF-словники (Resource Description Framework – середовище опису ресурсу), які визначають набори властивостей та класів даних. Усі три словники розроблені Робочою групою у сфері державних зв'язаних даних (Government Linked Data Working Group). Кожна рекомендація містить розділ про імплементацію та інформацію щодо програмного забезпечення, які використовують дані словники.

Словник каталогу даних (DCAT – Data Catalog Vocabulary) використовується для надання інформації про НД. Опис НД за допомогою DCAT дозволяє створювати інтегровані та налаштовані під потреби користувачів каталоги. При цьому каталоги включають записи від різних постачальників НД. Багато національних порталів ВД використовують DCAT. При оприлюдненні НД з використання словника DCAT підвищується можливість знаходження НД та використання метаданих для багатьох каталогів. У свою чергу, словник DCAT використовує ряд термінів інших словників, наприклад, Dublin Core²⁷ (DC – норматив для загальносистемного опису інформаційних ресурсів), FOAF²⁸ (Friend Of A Friend – для об'єднання трьох типів мереж: соціальних, представницьких та інформаційних) та SKOS²⁹ (Simple Knowledge Organization System – система організації протистих знань). Ідентифікація термінів (об'єктів) словників (DCT, FOAF, SKOS, DCAT тощо) здійснюється за допомогою механізму URI³⁰ (Uniform Resource Identifier – уніфікований ідентифікатор ресурсу). Приклади URI: dct:title – заголовок (найменування ресурсу), dct: – предметний вміст ресурсу, dct:description – огляд вмісту ресурсу, dcat:catalog (каталог), dcat:accessURL або dcat:downloadURL – доступ до НД або завантаження НД за допомогою механізму URL³¹ (уніфіковане розміщення ресурсу), dct:spatial – географічна прив'язка тощо.

Для опису наборів даних публічного сектора у Європі розроблено профіль додатку DCAT-AP³² (DCAT Application profile for European Data Portals) на базі DCAT. Профіль додатку DCAT-AP підтримує три класи об'єктів: обов'язкові, рекомендовані та додаткові. У табл. 7 наведений фрагмент опису обов'язкових класів DCAT-AP на прикладі класу Catalog.

Таблиця 7

Фрагмент опису DCAT-AP

Клас профілю DCAT-AP	Клас URI	Проект FOAF (друг друга)	Терміни метаданих Dublin Core Metadata Initiative (ініціативна група з підтримки метаданих дублінського ядра)	Словник каталога даних (DCAT)	Властивості
Назва метаданих ⇒		Foaf	Det	Dcat	Properties
Agent (агент)	foaf:Agent	foaf:name (ім'я)	dct:type (тип) dct:description (опис) dct:publisher (видавець) dct:title (заголовок)	dcat:dataset (набір даних (НД))	Обов'язкові
Catalog (каталог)	dcat:Catalog	foaf:homepage (головна сторінка)	dct:language (мова)	dcat:theme Таксономія (категорія для класифікації НД)	Рекомендовані
			dct:license (ліцензія)		
			dct:issued (дата видання)		
			dct:modified (дата модифікації)		
			dct:hasPart (НД має частку (складову))		
dct:isPartOf (НД є часткою (складовою))	dcat:record (запис каталогу (реєстру))	Додаткові			
dct:rights (інформація о правах)					
dct:spatial (просторова)					

Словник куба даних (RDF Data Cube Vocabulary) додає до сфери зв'язаних даних модель «куба даних». У його основі лежить стандарт ISO 17369:2013 з обміну статистичними даними та метаданими SDMX (Statistical data and metadata exchange)³³. Цей словник підтримує публікацію статистичних та інших регулярних даних, з подальшою інтеграцією та аналізом за допомогою інструментів на основі RDF.

Словник онтології організації (Organization Ontology) є гнучким та потужним словником для визначення офіційних взаємовідносин та ролей усередині організації. Словник сприяє інтероперабельності інструментів так званого «соціально-поінформованого» програмного забезпечення (socially-aware software), яке націлено на врахування специфічних особливостей сучасного електронного середовища (соціальні мережі, підключення багатьох користувацьких пристроїв тощо).

2.5. Екосистема відкритих даних та оцінка готовності до запровадження відкритих даних

Досвід провідних країн свідчить про те, що найкращий ефект від ініціатив у сфері використання ВД буде тоді, коли робота із забезпечення відкритості даних ведеться з позицій екосистемного підходу. В екосистемі зазвичай виділяють дві компоненти, які самоорганізуються, інформаційно саморозвиваються і на основі цього саморегулюються.

Розглядаючи екосистему ВД, ми, в першу чергу, маємо на увазі як середовище ВД, так і складові середовища існування ВД, які роблять систему ВД стійкою до усіляких впливів, при цьому сталий розвиток системи базується на механізмах самоорганізації, саморегуляції

та саморозвитку. Тобто, держава повинна приділяти увагу не тільки оприлюдненню даних (середовище ВД), але й політичному, правовому та інституційному забезпеченню, залученню громадян та бізнесу до процесів публічного управління, фінансуванню інновацій, а також технологічної інфраструктури. Держава повинна грати регулюючу роль у різних аспектах екосистеми ВД, брати участь у державно-приватному (ДПП) та державно-громадському партнерстві (ДГП) у сфері ВД.

Оцінювання прогресу країн у сфері ВД здійснюється на основі досліджень фондів Open Knowledge (інструмент – ODB) та World Wide Web (інструмент GODI), а також Всесвітнього банку (інструмент ODRA) (рис. 8).

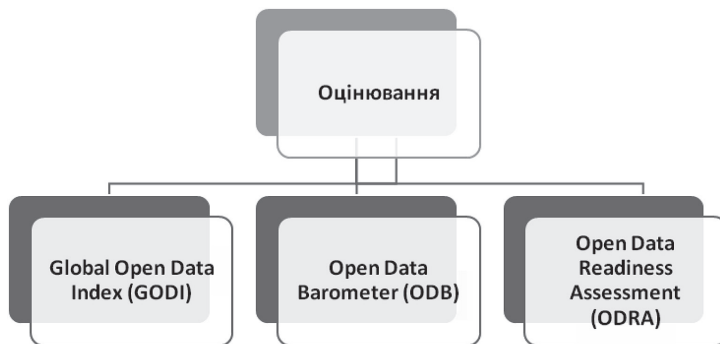


Рис. 8. Дослідження з оцінювання у сфері ВД

Інструмент Всесвітнього банку «Оцінка готовності до запровадження відкритих даних» (Open Data Readiness Assessment (ODRA))³⁴ відноситься саме до екосистемних, тому що заснований на 8 вимірах політики ВД (табл. 8).

Таблиця 8

Виміри політики відкритих даних

1	Позиції лідерів держави	5	Попит на відкриті дані
2	Нормативно-правові	6	Залучення громадян та їх навички
3	Інституційна структура	7	Фінансування відповідних програм
4	Політика управління відкритими даними	8	Національна технологічна інфраструктура та навички

На рис. 9 наведена пелюсткова діаграма готовності України до запровадження ВД. Звіт з оцінки готовності України до запровадження ВД³⁵ містить рекомендації, які розподілено на 5 категорій,

відповідно до часу їх реалізації (невідкладно, у короткотерміновій перспективі (протягом найближчих 6 місяців), у середньостроковій перспективі (від 6 до 12 місяців), у довгостроковій перспективі (від 1 до 3 років) та постійно).

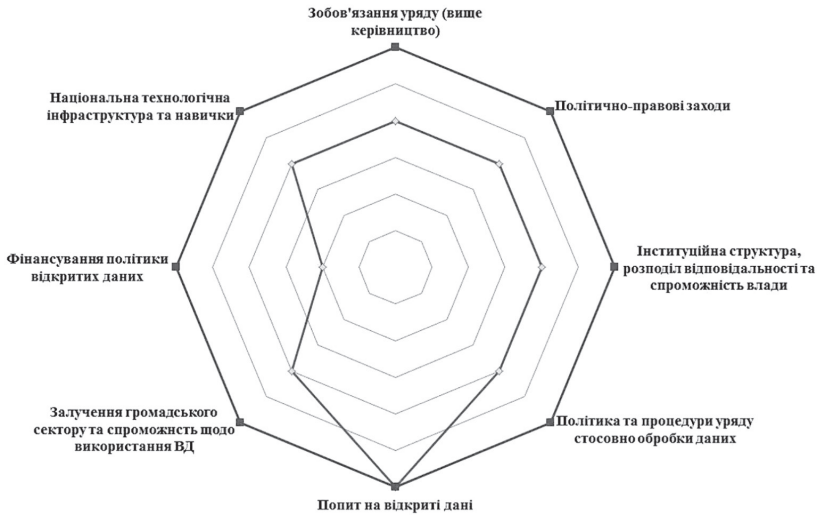


Рис. 9. Пелюсткова діаграма готовності України до запровадження ВД

Рекомендації містять два типи заходів: набір комплексних рекомендованих заходів, спрямованих на розв’язання проблем і використання можливостей, визначених у кожному з восьми вимірів та набір найбільш пріоритетних заходів для початкового етапу реалізації ініціативи ВД. Рекомендації послужили основою для розробки дорожньої карти розвитку ВД на 2016 рік³⁶ (табл. 9).

Таблиця 9

Дорожня карта розвитку ВД на 2016 рік

Підвищення доступності та якості відкритих даних (ВД)	Розвиток спроможності органів влади щодо публікації ВД	Посилення ролі ВД в реалізації державної політики	Нормативно-правове забезпечення	Розвиток попиту та спроможності щодо використання ВД
1	2	3	4	5
Підвищення якості управління даними	Робота Тимчасової робочої групи з питань використання ВД	Включення питання розвитку ВД до пріоритетних напрямків розвитку держави	Нормативне забезпечення Єдиного порталу	Розвиток попиту на ВД
Розвиток Єдиного державного веб-порталу ВД	Підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування	Інформаційні заходи до влади	Законодавство щодо повноважень центральних органів виконавчої влади у сфері е-урядування	Розвиток спроможності щодо використанні ВД
Публікація пріоритетних наборів державних даних у формі ВД на Єдиному порталі		Приєднання до міжнародних ініціатив щодо розвитку ВД		

Барометр ВД (Open Data Barometer (ODB))³⁷ оцінює прогрес країни за трьома категоріями:

- готовність до ВД (досліджується через готовність уряду оприлюднювати набори даних, а також наявність запиту на ці дані від підприємців, бізнесу та громадянського суспільства);
- імплементація (розглядається як доступність наборів даних за трьома категоріями – підзвітність (бюджети і витрати, законодавча база, результати виборів, база землевласників, реєстр підприємців); соціальна політика (статистика охорони здоров'я, освіти, забруднення навколишнього середовища, а також дані перепису); інновації (картографічні дані, розклад громадського транспорту, статистика злочинів, міжнародна торгівля, публічні угоди);
- вплив (розглядається через призму того, як відкриття даних сприяє ефективності роботи та підзвітності уряду, залученню громадськості до ухвалення рішень, покращенню економічної ситуації та бізнес-клімату, а також поліпшенню екологічних умов).

Крім того, оцінюється наявність і якість ключових НД у 15 категоріях (національні карти, власність на землю, національна статистика, бюджет, витрати, реєстр компаній, юриспруденція, публічний транспорт, торгівля, охорона здоров'я, освіта, правопорушення, навколишнє середовище, вибори та контракти).


У табл. 10 наведена методологія розрахунку оцінки ODB за трьома категоріями та результати розрахунку для України.

Таблиця 10

Методологія розрахунку оцінки ODB

Готовність (1/4)			Імплементація (2/4) (наявність НД)			Вплив (1/4)		
37			23			6		
Уряд	Громадянське суспільство	Бізнес	Підзвітність	Соціальна політика	Інновації	Політичний	Економічний	Соціальний
(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)	(1/3)
23	59	33	22	19	31	0	0	13

У рейтингу ODB 2016 року Україна посіла 44 місце з 86 країн, набравши 21,23 бали. У світовому рейтингу GODI 2016 Україна посіла 31 місце з 48% відкритості за 15 наборами даних.



Насамкінець необхідно наголосити, що основною метою презентації НД є створення їх додаткової вартості у вигляді інформаційних продуктів.

Висновки

1. Розвиток ВД є одним з головних пріоритетів багатьох демократичних країн. ВД є необхідним елементом сучасної економіки знань, сучасним інструментом розвитку інновацій, засобом демократичного контролю за органами публічної влади, інструментом запобігання корупції, участі громадськості у прийнятті управлінських рішень та громадської участі.


2. Відкриття великих масивів даних, які створюються органами публічної влади у процесі виконання своїх обов'язків, підвищує підзвітність влади та зменшує рівень корупційних ризиків, створює новий ринок аналітичних продуктів та інформаційних послуг, а також соціально корисних сервісів і додатків, на розроблення котрих у держави немає ні ресурсів, ні повноважень.

3. До основних користувачів ВД можна віднести представників бізнесу (ВД стають засобом отримання прибутку), органи публічного управління (залучати бізнес та громадян до створенню нових продуктів з метою економії державних коштів, надання методичної та інформаційної підтримки щодо реалізації соціально-орієнтовних проектів на базі ВД, сприяння проведенню місцевих ініціатив тощо), фахівців у галузі ІКТ (для створення нових суспільно-важливих та комерційних сервісів на базі ВД), громадські організації (ВД дозволяють слідкувати за діяльністю органів публічної влади) і громадян (підвищення комфорту тощо), засоби масової інформації (ВД дозволяють вибудовувати нові інструменти аналізу та структурування даних, розвивати галузь – журналістика даних є порівняно новою галуззю в Україні тощо).

4. Україна має величезний потенціал у сфері ВД і всі разом – влада, бізнес та громадськість – мають зробити все необхідне, щоб якнайшвидше реалізувати ці нові можливості.

Запитання для самоконтролю

1. Які найбільш поширені формати даних, з якими Ви зустрічаєтесь у своїй практичній діяльності?
2. Чому виникає потреба у перетворенні форматів презентації даних?
3. Які причини змушують використовувати відкриті ліцензії при опрацюванні публічної інформації у формі відкритих даних?
4. Який, з Вашої точки зору, найбільш простий формат презентації публічної інформації у формі відкритих даних і чому?
5. Яка форма презентації даних (текстова, таблична, графічна мультимедійна тощо) найбільш зручна для надання публічної інформації у формі відкритих даних?
6. У чому полягає сутність однорідності структурованого набору даних?
7. Чому не бажане використання комерційних програм для перетворення публічної інформації у форму відкритих даних?
8. Які складові структурованого документа і які елементи складових використовуються для заповнення параметрів паспорта набору даних?
9. Яким чином, на Вашу думку, реалізується принцип унікальності ідентифікаційного номера набору даних?
10. За рахунок якого механізму деякі системи не потребують посилання на структуру набору даних?
11. Яку, на Вашу думку, роль повинен відігравати Єдиний державний веб-портал відкритих даних?
12. Для яких цілей при оприлюдненні наборів даних використовується механізм категорій?
13. Чому необхідно використовувати відкритий стандарт словника каталогу даних при створенні інформаційних ресурсів у формі відкритих даних?
14. Порівняйте категорії наборів даних Хартії відкритих даних Великої вісімки та єдиного державного порталу відкритих даних. Зробіть висновки.

- 
15. Порівняйте категорії наборів даних Хартії відкритих даних Великої вісімки та інструменту GODI. Зробіть висновки.
 16. Порівняйте категорії наборів даних Хартії відкритих даних Великої вісімки та інструменту ODB. Зробіть висновки.

Рекомендована література

1. Методические рекомендации по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления и технические требования к публикации открытых данных. Версия 3.0 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://data.gov.ru/metodicheskie-rekomendacii-po-publikacii-otkrytyh-dannyh-versiya-30>. – Назва з екрану.
2. Open Data Goldbook for Data Manager and Data Holders. A practical guidebook for any organization that wants to publish their data as Open Data. European Data Portal [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/goldbook.pdf>. – Назва з екрану.
3. Handbook Open Data [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.w3.org/TR/gov-data/>. – Назва з екрану.

3. ЗАРУБІЖНИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ ВІДКРИТИХ ДАНИХ

3.1. Світовий досвід використання відкритих даних

Одним з важливих елементів відкритості державних інституцій є, власне, відкритість даних. У цьому пункті розглянемо досвід зарубіжних країн, щодо використання відкритих даних.


США – одна з країн-лідерів з публікації відкритих даних. Основні принципи розкриття даних, яких тут дотримуються: доступність, відсутність технологічних обмежень, цілісність, відсутність дискримінації осіб та груп, відсутність дискримінації галузей та ін.

У 2014 році американською компанією Socrata³⁸ було проведене дослідження, у ході якого було опитано звичайних громадян, робників та працівників органів влади про інформацію, яку вони вважають необхідною розкривати. Було виявлено, що 67,9% громадян і 92,6% державних службовців у США вважають, що якщо дані публічні, то вони повинні бути опубліковані у відкритому доступі. За результатами дослідження, як найбільш затребувані категорії даних були виділені такі: громадська безпека – 57%; фінанси – 53%; доходи і витрати – 52%, державні послуги 51%; законодавство – 48%. Це допомогло з'ясувати, що найбільшій ефективності у сфері публічного управління можна очікувати від використання відкритих даних щодо публічних послуг, поточної діяльності органів влади та установ, а також щодо урядових витрат.

Портал Data.gov у США був створений у 2009 р. з ініціативи адміністрації Барака Обами для збору та публікації даних різних державних відомств з метою подальшого використання в проектах фізичними та юридичними особами. Усі державні відомства зобов'язані безумовно надавати порталу тільки машиночитні дані. Відповідно, відкриття урядових даних суттєво підштовхує розвиток нових стартапів.

На цей момент Data.gov пропонує понад 180 тис. наборів даних, що надаються 174 державними відомствами та установами³⁹. Для зручності вивантаження та використання даних портал оснащений






майже трьома сотнями різних API, в тому числі реалізують деякі види державних послуг. Каталог даних сайту побудований на відкритій платформі публікації даних SKAN (Comprehensive Knowledge Archive Network).

Data.gov містить дані декількох типів. Це – неструктуровані дані і геопросторові дані. Останні особливо підходять для картографічних програм та гібридних web-додатків. Деякі набори Data.gov розміщуються у вигляді посилань і модулів доступу до зовнішніх сайтів державних установ, а інші містяться на сайті в повному обсязі. У першому випадку (т.зв. «зовнішні набори даних») на Data.gov розміщуються тільки метадані, а в останньому («набори даних») – дані разом з метаданими. Якщо організація бажає опублікувати свої дані на Data.gov, то вибір підходу залежить від того, чи є у неї платформа для самостійної публікації даних та чи хоче вона отримувати вигоди від функцій Data.gov щодо забезпечення інтерактивних наборів даних.

Перші стартапи на основі ВД у США спочатку були пов'язані із забезпеченням прозорості та підзвітності діяльності Конгресу, сенаторів і результатів голосувань. Для прикладу можна навести такі додатки на основі відкритих даних: проект з відстеження діяльності Конгресу GovTrack.us⁴⁰; проект з відстеження сенаторів, які блокують законопроекти Felibusted⁴¹; проект з відстеження несуперечності, повноти та своєчасності інформації з витрачання бюджетних коштів USASpending.gov⁴².

Інформація у формі відкритих даних у США має використовуватися для розвитку масових електронних сервісів, таких як розклад транспорту; маршрутів, навігації, замовлення таксі; оповіщення про штрафи тощо. Публікація та використання ВД допомагає громадянам приймати більш обґрунтовані рішення, дозволяє рівномірно розподіляти фінансові ресурси та залучати прямі іноземні інвестиції в регіони. Отже, у США доступ до відкритих даних розглядається як необхідна частина інноваційного розвитку економіки країни. Згідно з прогнозом консалтингової компанії McKinsey&Company, ймовірний економічний ефект від реалізації концепції відкритих даних щорічно приносить економіці США близько \$ 3 трлн⁴³.

Великобританія також є одним з лідерів використання ВД. Портал відкритих даних Великобританії⁴⁴ має більше 350 додатків, заснованих на ВД, починаючи від більш традиційних інструментів, які дозволяють пасажирів визначити найшвидший маршрут з точки А в точку Б, враховуючи існуючі затори і графіки руху транспорту,



до більш «екзотичних», що дозволяють прогнозувати підтоплення будинку або дають поради уникати деяких вулиць у зв'язку з високим рівнем злочинності в певний час доби.


У Великобританії дуже розвинений громадський контроль витрачання державних коштів, визначені пріоритетні НД та конкретні кроки з їх розкриття. Запити щодо розкриття державної інформації публікуються на окремому сайті – «What Do They Know»⁴⁵. Запит на розкриття інформації передбачає, що користувач сам оцінить можливу користь від розкриття даних. У разі відсутності соціально-економічних ефектів від розкриття даних дані не публікуються.

Розмаїття даних, їх регулярне оновлення (деякі оновлюються у режимі реального часу) уможливають створення соціально-важливих додатків за допомогою так званого процесу «змішування»: уява ІТ-розробника дозволяє творчо накласти і поєднати дані з різних джерел для отримання додаткової цінності для користувача.

На цей час у багатьох країнах успішно реалізовано ряд проектів із застосуванням ВД, що мають суттєвий соціальний ефект.

Так, у багатьох містах Великобританії можна знайти карти злочинності, які створюють незалежні розробники на основі даних, що публікуються поліцією⁴⁶; додатки, які дозволяють знайти найближчі зупинки громадського транспорту та показують час очікування; на основі відкритих даних розроблено сервіси прийому та обробки скарг про міські проблеми і де користувачам пропонують додавати на карту ідеї, що дозволяють поліпшити життя в місті (наприклад, проект «Полагодьте мою вулицю» (Fix My Street⁴⁷); додатки, які дозволяють знаходити пам'ятки, бачити календар подій культурного життя або спортивного життя, прокладати маршрути тощо.

Австралійський портал MySchool⁴⁸ зібрав інформаційні профілі приблизно 9500 австралійських шкіл та реалізував можливість здійснювати пошук школи за місцем розташування, сектора або назвою. На сайті надані статистичні та контекстні дані по кожній школі, а також результати тестування, проведеного в рамках Національної програми атестації мовної та математичної грамотності, які можна порівняти з результатами, отриманими в школах зі статистично подібним контингентом учнів по всій Австралії. Також в Австралії на основі ВД існує сервіс, який призначений для порівняльного аналізу соціально-економічних показників різних районів міст Австралії. Сервісом активно користуються комерційні і державні компанії, що працюють у сфері нерухомості.



Завдяки сервісам типу німецького *mapnificent*, можливе швидке знаходження житла – з урахуванням дороги на роботу, цін на житло та мальовничості місць. У всіх прикладах використовуються відкриті урядові дані.

Данський сайт *HusetWeb*⁴⁹ допомагає підвищити енергетичну ефективність будинку, виконати фінансове планування та знайти будівельників, які зроблять роботу. Він використовує кадастрову інформацію та інформацію про урядові субсидії, а також місцеві реєстри компаній.

У Стокгольмі створено майданчик *OpenGov*⁵⁰, що дозволяє на основі відкритої інформації розробляти та публікувати додатки для кращого орієнтування у міському середовищі. Наприклад, у місті створено доступний сервіс, завдяки якому можна знайти найближчу аптеку для придбання ліків за рецептом, виписаним лікарем.

У Польщі ініціатором політики відкритих даних виступила група активістів-розробників. Польська історія відкритих даних почалася з міста Гданська – у 2014 році громадська організація *ePaństwo* почала впроваджувати систему відкритих даних в муніципалітеті. До цього на місцевому рівні вже робилися спроби забезпечити населенню відкритий доступ до соціально значущої інформації. У Гданську розглядають відкриті дані як можливість зміцнити імідж міста, стати сучасним та інноваційним містом. Доступ до даних через спеціально розроблений веб-сайт *Otwarty Gdansk*⁵¹ дозволяє жителям легко ознайомитися з роботою міської влади. Відкриті дані також надають можливість для більш активної участі в справах міста; полегшують впровадження нових соціальних та ділових ініціатив, заснованих на відкритих даних. Публікація міських даних через портал забезпечує цілодобовий прямиий доступ до необхідної інформації, що значно знижує навантаження на обробку запитів на доступ до публічної інформації.

У Молдові платформа, що надає вільний доступ до урядових даних, стартувала наприкінці 2011 року. На нинішньому етапі на порталі відкритих даних Молдови *Date.gov.md*⁵² опубліковано понад 900 наборів даних, згрупованих за категоріями і на підставі цих даних усі бажаючі, будь то приватні компанії, некомерційні організації або фізичні особи, можуть розробляти свої власні програми та додатки, призначені для поліпшення якості життя громадян та розвитку бізнес-середовища.

У світі відомі та популярні інформаційні додатки, що несуть в

соби дані про погоду в потрібному місті або про пробки на дорогах у певний час. Але також існує величезний масив інформації, яка не використовується так активно або не використовується зовсім: забрудненість повітря та води, стан злочинності, радіаційний фон, санітарна обстановка та інші набори даних.

Таким чином, зарубіжний досвід свідчить, що відкриті дані (особливо дані, надані урядом) – величезний ресурс, який все ще є відносно новим та використовується не повною мірою. Проте, останнім часом спостерігається стрімкий розвиток цієї теми. Громадянам та бізнесу необхідно, щоб держава надавала більше інформації кращої якості. Це потрібно для забезпечення прозорості, економічного розвитку та участі громадян в управлінні.

3.2. Українські проекти використання відкритих даних


Як було продемонстровано вище, усюди в світі відкриті дані використовуються для створення нових інноваційних рішень багатьох соціальних та економічних проблем, ці процеси успішно розвиваються та сприяють подальшому прогресу. Долучається до цього процесу і Україна.

До початку активних реформ ситуація у сфері відкритих даних в Україні характеризувалася низькою готовністю Уряду та бізнесу і відсутністю або низькою якістю ключових наборів даних.

У рейтингу Open Data Barometer 2014 року Україна посіла 55-е місце з 86 країн⁵³, поділивши його з Марокко. Найближчими сусідами України у рейтингу виявилися Мавританія (54), Філіппіни (53), В'єтнам (57) і Таїланд (57). За критерієм «готовність» Україна отримала 37 балів зі 100 можливих, за критерієм «імплементация» – 23 бали, за критерієм «вплив» – 6 балів.

Більшість ключових наборів даних мають низькі оцінки через відсутність, закритість, недоступність у цифровому вигляді та структурованих форматах, нерегулярні оновлення або ж неможливість завантажити масив даних одним архівом чи отримати доступ через прикладний програмний інтерфейс.

Аналогічним чином оцінювало стан справ у сфері відкритих даних у нашій державі і дослідження Global Open Data Index: Survey⁵⁴, в якому разом із ПАР, Аргентиною та Португалією Україна поділила



54-е місце зі 122 країн. Найкращі оцінки Україна отримала за категоріями «національна статистика» (75%) та «реєстр землевласників» (60%). Найгірші – за категоріями «якість води» (5%), «національні карти» (0%), «забруднення навколишнього середовища» (0%).

Розглянемо ініціативи та проекти у сфері відкритих даних в Україні.

Наприкінці грудня 2015 року в Україні був запущений єдиний державний веб-портал відкритих даних, створений на вимогу Закону України «Про доступ до публічної інформації» та постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних».

Портал призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її наступного використання. Будь-яка особа може вільно копіювати, публікувати, поширювати, використовувати, у тому числі в комерційних цілях, у поєднанні з іншою інформацією або шляхом включення до складу власного продукту, публічну інформацію у формі відкритих даних отриману через портал з обов'язковим посиланням на джерело отримання такої інформації.

На відміну від національного порталу відкритих даних в Україні існують проекти регіональних порталів. Прикладом може слугувати створення Одеського порталу відкритих даних, який створено за спільної ініціативи представників Одеського національного політехнічного університету, Одеської обласної організації інвалідів та ряду інших громадських організацій Одеського регіону за всебічної підтримки Одеської облдержадміністрації.

Створення регіонального порталу в Одеському регіоні повинно ліквідувати такі причини, котрі гальмують впровадження відкритих даних, як:

- відсутність інструмента (Web-ресурсу) для легкого збору, систематизації та застосування відкритих даних з ініціативи громадських організацій і приватних осіб;
- небажання чиновників займатися додатковою роботою з публікації відкритих даних на загальнодоступних Internet ресурсах;

- відсутність чіткого переліку відкритих даних, сформованого в порядку пріоритетності публікації цих даних;
- не інформованість громадськості про переваги збору та застосування відкритих даних для стимулювання соціально-економічних перетворень, боротьби з корупцією і підвищення якості життя громадян;
- відсутність у громадськості наочних прикладів використання відкритих даних для підвищення якості життя громадян⁵⁶.

Далі наведемо приклади найбільш вдалих веб-сервісів на основі відкритих даних в Україні.

«Пошуково-аналітична система 007»⁵⁷ – це веб-сервіс на основі відкритих даних про використання публічних коштів. Проект передбачає сервіс пошуку та візуалізації даних з відкритих джерел про використання державою бюджетних коштів. Його ідея – дати громадськості інструмент контролю влади та можливість стежити за бюджетними витратами, збирати докази зловживань і швидко переводити боротьбу з корупцією в правове поле. Основний акцент зроблено на простоті використання та представлення специфічної інформації з масивів великих даних.

Edumeter⁵⁸ – рейтинг українських шкіл, побудований на основі даних Зовнішнього незалежного оцінювання (ЗНО) з усіх предметів, які здавали учні школи. Дозволяє порівнювати школи за кількома ключовими предметами.

Карта криміногенної ситуації у Харкові⁵⁹, яка складається щоденно на основі оперативних звітів правоохоронних органів. Дозволяє досліджувати стан злочинності у розрізі районів міста та за видами злочинів. Також містить ретроспективні дані з 2011 року.

Cityscale⁶⁰ – портал із картами порівняння вартості купівлі та оренди квартир, розміру комунальних тарифів та статистики злочинів у розрізі районів міста Києва. Окрім карт містить також різноманітні набори даних.

Garna Nata⁶¹ – на сервісі зібрано інформацію про об'єкти елітної нерухомості, що належать державним чиновникам і їхнім родичам. Це офіційні дані на основі реєстру речових прав. Передбачається, що вона буде використовуватись в журналістських розслідуваннях.

Declarations.com.ua⁶² – проект, який займається розшифруванням та переведенням в електронну форму декларацій посадовців, депутатів, правоохоронців та інших службових осіб на загальнонаціональ-



ному та місцевому рівнях. Спрямований на підвищення підзвітності публічних службовців.

Головними проблемами на шляху впровадження сервісів, що працюють із масивами відкритих даних в Україні є небажання як публічних службовців, так і звичайних громадян детальніше розбиратися, що таке відкриті дані і які можливості вони несуть за умови, якщо представлені в наочній уніфікованій формі. Має місце практика, коли до категорії «відкриті дані» потрапляє чимало неофіційних даних, які не можна використати в юридичному полі. Серед найбільш частих проблем: різні строки актуалізації даних та протиріччя в реєстрах, зміна назв внаслідок процесу декомунізації, що не відображена досі у первинних документах, різні ліцензійні вимоги до порталів із відкритими даними.

Розвиток відкритих даних залежить не тільки від готовності органів влади публікувати відкриті дані, а й від готовності бізнесу, громадськості, ЗМІ використовувати ці дані, перетворюючи їх на якісний суспільний або комерційний продукт/сервіс.


На цей час можна виділити такі напрями формування інфраструктури відкритих даних в Україні:

- розвиток спроможності органів влади;
- підвищення доступності високоякісних відкритих даних;
- формування політичної волі;
- нормативно-правове забезпечення;
- розвиток попиту та спроможності щодо використання відкритих даних;
- фінансове забезпечення.

Висновки

1. Аналіз зарубіжного досвіду використання відкритих даних свідчить про наявність таких світових тенденцій:

- ВД стали фактором у забезпеченні економічної конкурентоспроможності країни;
- ВД відіграють вагомую роль у досягненні глобальних і національних інтересів у таких областях, як енергетика,



транспорт, освіта, охорона здоров'я, державна і особиста безпека;


- ВД дозволяють вирішувати найважливіші проблеми в різних наукових напрямках;
- ВД дозволяють удосконалювати суспільство і рухатися у напрямку до відкритого уряду.

2. Аналіз проблематики відкритих даних показує, що їх межі досить широкі: від інформації про дорожні пригоди до бюджетних витрат, від екологічної обстановки до реєстрів юридичних осіб, які здійснюють різні види діяльності на певній території. Основне завдання полягає не тільки в зборі цієї інформації, а в тому, щоб зробити її доступною для широких верств громадськості, дозволити використовувати для аналізу та створення на їх основі нових продуктів.

3. В Україні інфраструктура відкритих даних лише починає розвиватись, з'явилися ресурси, що дозволяють отримати громадянам та бізнесовим організаціям вільний доступ до величезного масиву різних офіційних даних та можливість використовувати їх багаторазово. Основні напрями на сьогодні – це створення системи пов'язаних даних, забезпечення актуалізації відкритих даних, стеження за цілісністю та доступністю даних різних інформаційних систем.

Запитання для самоконтролю

1. Які, на Вашу думку, найбільш корисні приклади створення сервісів на основі відкритих даних є в світі?
2. Охарактеризуйте стандарти оцінки прогресу країни у сфері відкритих даних. Вкажіть кілька ключових документів, досліджень та рейтингів.
3. Охарактеризуйте стан справ до початку реформ у сфері відкритих даних в нашій державі.
4. Які першочергові завдання щодо створення інфраструктури відкритих даних в Україні?
5. Які досягнення у сфері відкритих даних є в Україні?

- 
6. Якими сервісами на основі відкритих даних Ви користуєтесь? Вкажіть його переваги та можливі недоліки.
 7. Які на Вашу думку фактори, що стоять на заваді розвитку екосистеми відкритих даних в Україні?

Рекомендована література

1. Екосистема відкритих даних в Україні: рекомендації щодо впровадження політики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://texty.org.ua/pdf/open_data_policy.pdf. – Назва з екрану.
2. Оцінка готовності України до запровадження відкритих даних [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dhrp.org.ua/uk/>. – Назва з екрану.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Створення наборів відкритих даних

Метою практичної роботи є отримання навичок щодо створення файлів відкритих даних та їх оприлюднення на певному локальному порталі відкритих даних.

Під час виконання завдань необхідно керуватися Методичними рекомендаціями щодо створення наборів відкритих даних⁶³.

Завдання 1. Підготувати електронний документ у текстовому форматі.

Для виконання завдання необхідно проаналізувати відповідний сайт та вибрати електронний документ, який містить структуровані дані у текстовому форматі. Відкрити документ, вибрати необхідну таблицю та скопіювати її у буфер обміну (Ctrl_C).

Завдання 2. Створення електронної таблиці в Google Docs.

Якщо слухач не має облікового запису у середовищі Google, то потрібно зареєструватися на сайті <http://gmail.com>.

Скориставшись сервісом «Диск Google» , створити документ «Google Таблиця».

Вставити контент буферу обміну в таблицю (Ctrl_V).

Завдання 3. Перетворення даних.

Виконати певні дії щодо структуризації даних та зберегти вміст файлу у форматі CSV.

Завдання 4. Оприлюднення відкритих даних на локальному порталі відкритих даних.

Здійснити перехід до локального порталу відкритих даних та увійти до порталу (кнопка «Увійти»).

Перейти до рубрики «Дані» на вибрати пункт «Додавання набору даних».

Підготувати дані для заповнення паспорту набору відкритих даних (найменування набору даних, дата актуальності набору даних та відомості про розпорядника інформації та відповідальної особи виходячи з даних обраного документу).

Заповнити поля реєстрації паспорту набору відкритих даних (мова інтерфейсу (вибрати)). Заголовок, стислий зміст набору даних, категорія даних (вибрати).

Виконати загрузку файлу у форматі CSV. Здійснити налаштування режимів перегляду даних (таблиця, мапа, форми візуалізації тощо).

Заповнити поля паспорта набору відкритих даних (мова інформації набору даних (вибрати), дата актуальності даних, частота оновлення, ключові слова, розпорядник інформації, дані відповідальної особи).

Переглянути оприлюднений набір відкритих даних згідно налаштованих режимів перегляду даних.

Завдання 5. Аналіз наборів відкритих даних.

Проаналізувати набори даних Вашої категорії та відповідну категорію наборів даних на Єдиному веб-порталі відкритих даних (<http://data.gov.ua>) або на регіональному порталі (сайті) відкритих даних. Наведіть кращі приклади оприлюднення наборів відкритих даних Вашої категорії. Побудуйте порівняльну характеристику форматів оприлюднення наборів відкритих даних Вашої категорії.

Зробити висновки.

Практична робота 2. Створення наборів відкритих даних з просторовими даними

Метою практичної роботи є отримання навичок щодо створення файлів відкритих даних з просторовими даними та їх розміщення на відкритих картах.

Під час виконання завдань необхідно керуватися Методичними рекомендаціями щодо створення наборів відкритих даних з просторовими даними⁶⁴.

Завдання 1. Підготувати електронний документ у текстовому форматі.

Для виконання завдання необхідно проаналізувати сайт державної установи та вибрати електронний документ, який містить структуровані дані у текстовому форматі. Додаткова умова: файл повинен містити дані, які пов'язані з розташуванням об'єкту (наприклад, адреса). Відкрити документ, вибрати необхідну таблицю та скопіювати її у буфер обміну (Ctrl_C).

Завдання 2. Створення електронної таблиці в Google Docs.

Якщо слухач не має облікового запису у середовищі Google, то потрібно зареєструватися на сайті <http://gmail.com>.

Скориставшись сервісом «Диск Google» , створити документ «Google Таблиця».

Вставити контент буферу обміну в таблицю (Ctrl_V).

Завдання 3. Перетворення даних.

Виконати відповідні дії щодо однорідності та структурованості даних (див. визначення набору даних).

Завдання 4. Підготовка таблиці для географічного кодування.

Створити три додаткових стовпчика: address (повна адреса для отримання географічних координат), lat (Latitude – широта) та lon (Longitude – довгота).

Сформувані повну назву адреси (на назви вулиці та номеру будинку додати назву країни, області та населеного пункту). Використати набір функцій Google Docs (*REGEXEXTRACT* – для заміни деяких символів, *CONCAT* – для формування повної адреси, наприклад: =CONCAT(«Україна, Одеська область, г.Одеса,»;F4), де F4 – адреса першої комірки з вихідною адресою).

Завдання 5. Перетворення повної адреси в географічні координати (географічне кодування).

Скористайтеся відомим веб-сервісом масового географічного кодування, розташованого за адресою:

<http://www.doogal.co.uk/BatchGeocoding.php>

Помістіть у вікно список адрес, здійсніть налаштування та отримайте перелік пар значень координат (Latitude Longitude – широта довгота). Перевірте правильність розташування міток на карті. Виконайте копіювання географічних координат (Ctrl_C) та вставте у відеповідний стовпчик електронної таблиці (Ctrl_V).

Виконайте процедуру разового географічного кодування за допомогою Google сервісу з коміркою пошуку:


<http://maps.googleapis.com/maps/api/geocode/xml?address=<комірка адреси>>

Порівняйте результати географічного кодування.

Завдання 6. Створення набору відкритих даних у форматі CSV.

Виконати певні дії щодо структуризації даних та зберегти вміст файлу у форматі CSV.

Завдання 7. Створення шару карти Google Maps.

Скориставшись сервісом «Диск Google» , створити документ «Google Maps». Створити шари міток карти та надати новим шарам необхідні назви. Виконайте імпорт набору відкритих даних у форматі CSV. Виконайте вибір стовпчиків з даними про розташування маркерів та вибір стовпчика з найменування маркерів. Виконайте налаштування графічних властивостей міток шару. Після завершення створювання першого шару можна переходити до створення другого шару карти. Рекомендуємо для кожного шару створювати мітки з індивідуальними графічними властивостями. Опрацюйте механізм переходу між шарами карти.

Ознайомитися з інструментальними засобами роботи с картами OpenStreetMap (OSM) (www.openstreetmap.org), Google (www.google.com/maps), Microsoft (<https://www.bing.com/mapspreview>), Яндекс (<https://yandex.ua/maps/>) тощо та побудувати порівняльну характеристику можливостей відповідних веб-платформ. Наведіть приклади візуалізації відкритих даних на основі геоінформаційних технологій.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально-практичне завдання (ІНПЗ) є обов'язковою формою підсумкового контролю з даної теми для слухачів магістерської програми, а також може бути запропоноване як завдання для семінарського заняття на курсах підвищення кваліфікації публічних службовців. Робота над індивідуальним завданням передбачає поглиблений аналіз сервісів порталів відкритих даних.

Метою роботи є ознайомлення з українським і зарубіжним досвідом створення та підтримання порталів відкритих даних.

Під час виконання завдань необхідно керуватися Методичними рекомендаціями щодо виконання індивідуального навчально-практичного завдання з аналізу сервісів порталу відкритих даних⁶⁵.

Варіанти порталів відкритих даних для здійснення аналізу

№	Назва порталу	Інтернет адреса
1	Національний портал відкритих даних	http://www.data.gov.ua
2	Портал відкритих даних Верховної Ради України	http://opendata.rada.gov.ua/
3	Одеський портал відкритих даних	http://data.ngorg.od.ua/
4	Веб-портал відкритих даних Харкова	http://data.city.kharkov.ua/
5	Портал відкритих даних Харківської області	http://opendata.kharkov.ua/about
6	Портал відкритих даних Львова	http://opendata.city-adm.lviv.ua/
7	Портал відкритих даних Полтавської міської ради	http://www.odata.rada-poltava.gov.ua/
8	Шкільна карта України	http://www.cedos.org.ua/edustat
9	Офіційний веб-портал Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету	https://www.kremen.gov.ua/index.php/rozdil/publiczna_inform/vidkr_dani
	Міністерство інфраструктури України	http://mtu.gov.ua/timeline/Vidkriti-dani.html
Портали відкритих публічних даних в США		
1	Портал відкритих даних США	http://www.data.gov/
2	Відкриті дані штату Юта	http://www.utah.gov/data/

3	Відкриті дані округу Колумбія	http://data.octo.dc.gov/
4	Відкриті дані Нью-Йорку	https://nycopendata.socrata.com/
Портал відкритих публічних даних у Велобританії		
1	Портал відкритих даних Велобританії	http://www.data.gov.uk/
2	Відкриті дані Дондону	http://data.london.gov.uk/
Портал відкритих публічних даних у Канаді		
1	Портал відкритих даних Канади	http://www.data.gc.ca/
2	Відкриті дані Едмонтону	https://data.edmonton.ca/
3	Відкриті дані Торонто	http://www.toronto.ca/open/
4	Відкриті дані Ванкуверу	http://data.vancouver.ca/
Інші портали відкритих публічних даних		
1	Портал відкритих даних Австралії	http://data.gov.au
2	Портал відкритих даних Швеції	http://www.opengov.se/data/
3	Портал відкритих даних Австрії	www.data.wien.gv.at
4	Портал відкритих даних Франції	http://www.gouvernement.fr
5	Портал відкритих даних UNDP (офіс Програми розвитку ООН)	http://www.data.undp.org
6	Портал відкритих даних Бразилії	http://dados.gov.br
7	Портал відкритих даних Нідерландів	http://www.rijksoverheid.nl
8	Відкриті дані Google	https://www.google.com/publicdata/directory#

Результати здійсненого аналізу оформіть як презентації та обговоріть в аудиторії, визначивши переваги та недоліки сервісів, що аналізувалися.

Наведіть приклади кращих практик або неефективних рішень з Вашої точки зору. Надайте пропозиції щодо використання кращих практик на українських веб-ресурсах.

Візьміть участь в обговоренні результатів виконання ІНПЗ колегами.

ГЛОСАРІЙ

Відкрита ліцензія – звід прав та обмежень об'єкта, який регламентує розповсюдження контенту та / або програмного забезпечення.

Відкриті дані (Open Data) – це систематизована інформація, доступна через мережу Інтернет, у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання.

Відкриті державні дані (Open Government Data) – публічна інформація у формі відкритих даних про діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування або створена в результаті їх діяльності.

Інформація з обмеженим доступом – це конфіденційна, таємна та службова інформація. Обмеження доступу до інформації здійснюється відповідно до закону при дотриманні сукупності таких вимог:

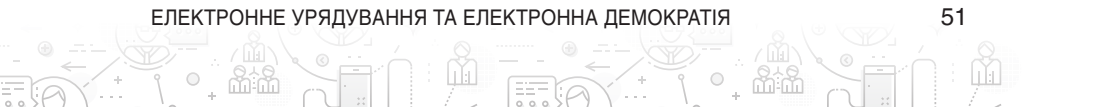
- 1) виключно в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя;
- 2) розголошення інформації може завдати істотної шкоди цим інтересам;
- 3) шкода від оприлюднення такої інформації переважає суспільний інтерес в її отриманні.


Ідентифікатор набору відкритих даних – це постійний параметр у визначеному форматі, що використовується для швидкої ідентифікації та формування назв файлів набору й включає інформацію, якщо є, про орган влади – розпорядника даних, назву системи або бази даних, з якої сформований набір даних, тип або групу даних, дату та час першої публікації,

Каталог – колекція наборів даних.

Конвертування – процес, результатом якого є перетворення даних з поточного формату в інший.

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 їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.

Машинозчитувальні дані – дані, представлені у форматах, придатних до автоматичного або автоматизованого використання.

Метадані – дані про дані, тобто структуровані дані, які містять характеристики даних з метою їх ідентифікації, пошуку, оцінки, інтерпретації, обробки та управління.

Набір даних (НД) – електронний документ, який містить відкриті дані та складається із структурованої сукупності однорідних значень (записів), включає поля даних та метайнформацію про них.

Оприлюднення набору даних – розміщення та оновлення розпорядником інформації наборів даних на офіційному веб-сайті розпорядника інформації або на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних та забезпечення доступу до наборів даних за допомогою інтерфейсу прикладного програмування.

Паспорт набору даних – сукупність основних параметрів набору даних для його ідентифікації.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована. Правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних регулюються Законом України «Про захист персональних даних».

Портал відкритих даних – платформа (доступ до якої, як правило, налагоджено через веб-сайт), яка щонайменше виконує функцію каталогу («єдиного вікна»), через який громадськість може мати доступ та здійснювати пошук відкритих даних, які надаються Урядом, органами влади або іншими організаціями.

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 цим Законом. Публічна інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом України.

Публічна інформація з обмеженим доступом – конфіденційна інформація, таємна інформація, службова інформація.

Публічна інформація у формі відкритих даних – це публічна інформація у форматі, що дозволяє її автоматизоване оброблення електронними засобами, вільний та безоплатний доступ до неї, а також її подальше використання.

Реєстр – колекція наборів даних або веб-сервісів.

Реєстр наборів даних – систематизований перелік наборів даних, який дає змогу ідентифікувати кожен з оприлюднених наборів даних, отримати їх головні параметри, зокрема гіперпосилання, для доступу до набору даних в Інтернеті.

Реєстр наборів відкритих даних державного органу або органу місцевого самоврядування – систематизований перелік наборів відкритих даних визначеного державного органу або органу місцевого самоврядування.

Розділ відкритих даних на офіційному сайті – розділ сайту офіційного органу державної влади або органу місцевого самоврядування з питань оприлюднення відкритих даних.

Розпорядник інформації – це особа, яка самостійно створила інформацію або отримала на підставі закону чи угоди право використовувати інформацію, дозволяти або забороняти доступ до неї.

Службова інформація – інформація, що міститься в документах суб'єктів владних повноважень, які становлять внутрівідомчу службу кореспонденцію, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності установи або здійсненням контрольних, наглядових функцій органами державної влади, процесом прийняття рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю рішень; зібрана в процесі оперативно-розшукової, контрольно-розвідувальної діяльності, у сфері оборони країни, яку не віднесено до державної таємниці.

Структура набору даних включає опис складу (елементів) набору даних, їх формат, параметри та призначення.

Таємна інформація – інформація, розголошення якої може завдати шкоди особі, суспільству і державі. Таємною визнається інформація, яка містить державну, професійну, банківську таємницю, таємницю досудового розслідування та іншу передбачену законом таємницю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до Закону України «Про інформацію»: Закон України від 13.01.2011 р. № 2938-VI. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T112938.html. – Назва з екрану.
2. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI, зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>. – Назва з екрану.
3. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, зі змінами. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/%D1%8E>. – Назва з екрану.
4. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 р. № 835. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF>. – Назва з екрану.
5. Газін А. Екосистема відкритих даних в Україні: рекомендації щодо впровадження політики / А. Газін // Агенція журналістики даних, 2015. – 12 с.
6. Жулева Г. Компаративный анализ болгарского и украинского законодательства в сфере обеспечения доступа к общественной информации / Гергана Жулева, Александр Бухтатый // Публічне управління: теорія та практика: зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з держ. упр. – Х.: ДокНаукДержУпр, 2012. – Вип. 2 (10). – С. 44 – 54.
7. Забезпечення доступу до публічної інформації як стратегічний пріоритет державної політики України: аналіт. доп. / [Корнієвський О. А. та ін.]; Нац. ін-т стратег. дослідж. – К.: НІСД, 2012. – 68 с.
8. Науково-практичний коментар до Закону України «Про доступ до публічної інформації» / [авт. кол.: Головенко Р., Котляр Д., Нестеренко О., Шевченко Т.; заг. ред. Д. Котляр]. – К.: Центр суспільних медіа, 2012. – 336 с.
9. О лицензиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://creativecommons.org/licenses/>. – Название с экрана.
10. О проекте создания национальной системы поддержки и



поощрения публикаций и использования открытых государственных данных: аналитическая записка. – М.: Российский офис Консорциума W3C [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.hse.ru/data/2013/09/05/127702219085.pdf>. – Название с экрана.


11. Оценка готовности к использованию открытых данных. Неофициальный перевод. Рабочая группа по открытым государственным данным. – 45 с.
12. Оцінка готовності України до запровадження відкритих даних. – К., 2015. – 96 с.
13. Практическое пособие по открытым данным. – Режим доступа: <http://data.worldbank.org/ogd>. – Назва з екрану.
14. Про доступ до інформації, що перебуває в розпорядженні державних органів: Рек. № R (81) 19 Ком. міністрів державам-членам Ради Європи // Доступ до інформації та електронне урядування / авт.-упоряд. М.С. Демкова, М.В. Фігель. – К.: Факт, 2004. – С. 189 – 190.
15. Технічні вимоги до проекту. До проекту Портал Відкритих даних Верховної Ради України. – К., 2015. – 21 с.
16. Open Data Barometer Global Report. Second Edition. – The World Wide Web Foundation/ January 2015. – 62 p.
17. Policy paper G8 Open Data Charter and Technical Annex. – Access mode: <https://www.gov.uk/government/publications/open-data-charter/g8-open-data-charter-and-technical-annex>. – Title from screen.

ПРИМІТКИ

- 1 Про інформацію: закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, зі змінами.
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/%D1%8E>.
- 2 Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
- 3 Про доступ до інформації, що перебуває в розпорядженні державних органів: Рек. № R (81) 19 Ком. міністрів державам-членам Ради Європи. Доступ до інформації та електронне урядування. Київ, 2004. С. 189 – 190.
- 4 Науково-практичний коментар до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Київ, 2012. С. 16.
- 5 Там само. С. 17–18.
- 6 Конвенція Ради Європи про доступ до офіційних документів від 27.11.2008 р.
URL: <https://wcd.coe.int/ViewDoc>.
- 7 Жулева Г. Компаративный анализ болгарского и украинского законодательства в сфере обеспечения доступа к общественной информации. Публічне управління: теорія та практика: зб. наук. пр. Харків, 2012. Вип. 2 (10). С. 44–54.
- 8 Там само. С. 52.
- 9 Забезпечення доступу до публічної інформації як стратегічний пріоритет державної політики України: аналіт. доп. Київ, 2012. С. 4.
- 10 Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
- 11 Там само.
- 12 Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
- 13 Там само.
- 14 О проекте создания национальной системы поддержки и поощрения публикаций и использования открытых государственных данных: аналит. записка. Москва. 9 с.
URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0037>
- 15 О лицензиях. URL: <https://creativecommons.org/licenses/>.
- 17 Policy paper G8 Open Data Charter and Technical Annex.
URL: <https://www.gov.uk/government/publications/open-data-charter/g8-open-data-charter-and-technical-annex>.
- 18 Положення набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 жовт. 2015 р. № 835.
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-п>.
- 19 Tim Berners-Lee Linked Data. URL: <https://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html>.
- 20 Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 жовт. 2015 р. № 835.
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-п>.
- 21 Там само.
- 22 URL: <http://1991.vc>
- 23 Policy paper G8 Open Data Charter and Technical Annex.
URL: <https://www.gov.uk/government/publications/open-data-charter/g8-open-data-charter-and-technical-annex>.
- 24 URL: <https://www.w3.org/TR/vocab-dcat/>



- 25 URL: <https://www.w3.org/TR/vocab-data-cube/>
- 26 URL: <https://www.w3.org/TR/vocab-org/>
- 27 URL: <http://dublincore.org/specifications/>
- 28 URL: <http://xmlns.com/foaf/spec/>
- 29 URL: <https://www.w3.org/TR/skos-reference/>
- 30 URL: <https://tools.ietf.org/html/rfc3986>
- 31 URL: <https://www.ietf.org/rfc/rfc1738.txt>
- 32 URL: https://joinup.ec.europa.eu/asset/dcat_application_profile/description
- 33 URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:17369:ed-1:v:1:en>
- 34 URL: <http://opendatatoolkit.worldbank.org/en/odra.html>
- 35 Оцінка готовності України до запровадження відкритих даних. Державне агентство з питань електронного урядування України. URL: <http://dhrp.org.ua/uk/>
- 36 План заходів (дорожня карта) розвитку відкритих даних на 2016 рік: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 4 лют. 2016 р. № 19.
- 37 URL: <http://opendatabarometer.org/>
- 38 2014 Open Data Benchmark Report. URL: http://discover.socrata.com/rs/socrata/images/%5BSocrata%5D%202014%20Open%20Data%20Benchmark%20Report.pdf?mkt_tok=3RkMMJWWfF9wsRoguqjLZXOnjHpfX57OovW6GylMI%2F0ER3fOvrPUFGjI4ESMVhl%2B5LDwEYGJlv6SgFQrXEMbNp07gLXxA%3D
- 39 Портал відкритих даних Сполучених Штатів. URL: <https://www.data.gov/>
- 40 URL: <https://www.govtrack.us/>
- 41 URL: <http://filibusted.us/>
- 42 URL: <https://www.usaspending.gov/Pages/Default.aspx>
- 43 URL: <http://ubr.ua/ukraine-and-world/technology/otkrytye-dannye-opyt-moldovy-i-polshi-332370>
- 44 URL: <https://data.gov.uk/>
- 45 URL: <https://www.whatdotheyknow.com/>
- 46 URL: <https://www.police.uk/>
- 47 URL: <https://www.fixmystreet.com/>
- 48 URL: <http://myschool.edu.au/>
- 49 URL: <http://www.husetsweb.dk/>
- 50 URL: <http://www.opengov.se/>
- 51 URL: <http://otwartygdansk.pl/>
- 52 URL: <http://www.date.gov.md/>
- 53 Open Data Barometer. Second Edition. URL: <http://barometer.opendataresearch.org/report/analysis/rankings.html>
- 54 Global Open Data Index 2015. URL: <http://2015.index.okfn.org/place/>. Дослідження, яке передусе складанню міжнародного рейтингу країн за відкритістю даних. Не всі країни, які беруть участь у дослідженні, потрапляють до рейтингу.
- 55 URL: <http://1991.vc/>
- 56 URL: <http://data.ngorg.od.ua/uk/o-proektte/vvedennya>
- 57 URL: <http://www.007.org.ua/>
- 58 URL: <http://edumeter.com.ua>
- 59 URL: Police.kh.ua
- 60 URL: <http://www.cityscale.com.ua/>
- 61 URL: <http://garnahata.in.ua/#home>
- 62 URL: Declarations.com.ua

- 
- 63 Методичні рекомендації щодо створення наборів відкритих даних / уклад. Ю. Б. Пігарев. – К., 2016. – 12 с.
 - 64 Методичні рекомендації щодо створення наборів відкритих даних з просторовими даними / уклад. Ю. Б. Пігарев. – К., 2016. – 12 с.
 - 65 Методичні рекомендації щодо виконання індивідуального навчально-практичного завдання з аналізу сервісів порталу відкритих даних / уклад. Ю. Б. Пігарев. – К., 2016. – 12 с.

Навчальне видання

Юрій Борисович Пігарев
Валерій Михайлович Дрешпак
Ігор Сергійович Куспляк

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ**
Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 11
ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,75. Авт. арк. 2,25.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ ^{та} ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина



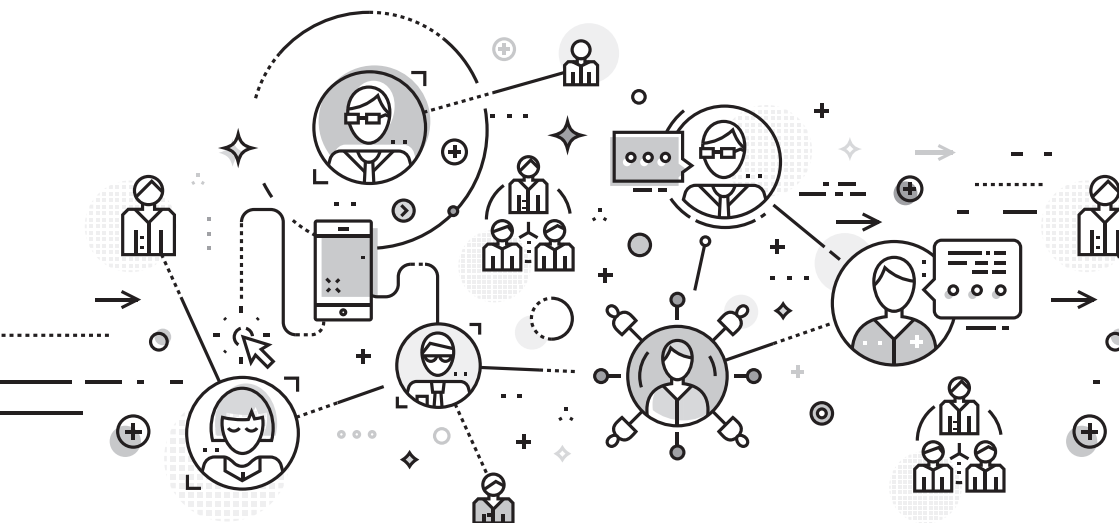
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

12



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 12: Стратегії управління людськими ресурсами, формування та розвиток навичок електронного урядування / [П.С. Клімушин]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Стратегії управління людськими ресурсами, формування та розвиток навичок електронного урядування», а також самостійної роботи тих, хто навчається.

Розкрито поняття: компетенція, компетентність, модель компетенцій, Європейська рамка е-компетенцій, Європейська рамка кваліфікацій, Національна рамка кваліфікацій, європейські ІКТ-профілі. Аналізується стратегія управління трудовими ресурсами як управління компетенціями, взаємодоповнюючі концепції: Європейська рамка е-компетенцій, Європейська рамка кваліфікації, Європейські ІКТ-профілі, та співвідношення їх з національною рамкою кваліфікації. Узагальнено на базі світового досвіду підходи до формування та розвитку навичок електронного урядування у публічних службовців. Описано кваліфікаційні вимоги до інформаційної компетентності публічних службовців.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© П. С. Клімушин, 2017

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП	5
1. УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ У ГАЛУЗІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ З ПОЗИЦІЙ КОМПЕТЕНТІСНОГО ПІДХОДУ.....	7
1.1. Управління компетенціями у контексті стратегії управління людськими ресурсами в ІКТ-сфері.....	7
1.2. Узгодження національної рамки кваліфікацій та ІТ-професій з європейською рамкою е-компетенцій.....	16
Висновки	26
Запитання для самоконтролю	29
Рекомендована література.....	30
2. ФОРМУВАННЯ Й РОЗВИТОК ІКТ-КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	32
2.1. Механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців	32
2.2. Підходи до формування та розвитку навичок з е-урядування у публічних службовців	35
Висновки	41
Запитання для самоконтролю	44
Рекомендована література.....	45
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	48
ГЛОСАРІЙ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ПРИМІТКИ	61



ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

- CEN** – Європейській комітет зі стандартизації (The European Committee for Standardization);
- CWA** – Угода робочої групи CEN (CEN Workshop Agreement);
- ECDL**– Європейські комп'ютерні права (European Computer Driving Licence);
- e-CF** – Європейська рамка е-компетенцій (European e-Competence Framework);
- EGAP**– Проект «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади»;
- EQF** – Європейська рамка кваліфікацій (European Qualifications Framework);
- HTML**– мова гіпертекстової розмітки (HyperText Markup Language);
- KPI** – ключовий показник ефективності (Key Performance Indicators);
- LLL** – освіта протягом життя (Life Long Learning);
- SFIA** – рамка класифікації IT-навичок (The Skills Framework for the Information Age);
- ВНЗ** – вищі навчальні заклади;
- ГРК** – галузеві рамки кваліфікацій;
- ДФС** – Державна фіскальна служба;
- ЕЦП** – електронний цифровий підпис;
- ЄС** – Європейський Союз;
- ЗМІ** – засоби масової інформації;
- ІКТ** – інформаційно-комунікаційні технології;
- ІТ** – інформаційні технології;
- НАДУ**– Національна академія державного управління при Президентові України;
- НКП** – Національний класифікатор професій;
- НРК** – Національна рамка кваліфікацій;
- ОКР** – освітньо-кваліфікаційний рівень;



ВСТУП

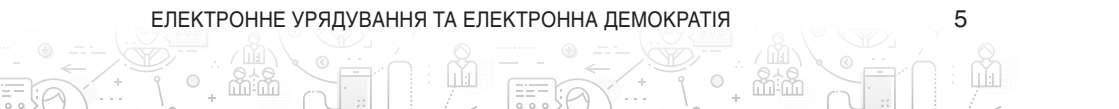
На сьогодні ІТ-технології вважаються головним фактором світового розвитку та основою конкурентоспроможності більшості розвинутих країн.


В органах публічної влади використання ІТ-ресурсів для здійснення їх діяльності в сучасних умовах має стратегічне значення. Для забезпечення такої діяльності публічним службовцям важливо опанувати принаймні основи побудови стратегій управління людськими ресурсами, формування та розвитку навичок електронного урядування. Запропонована тема має особливе значення не лише для фахівців, які безпосередньо займаються питаннями електронного урядування в органах публічної влади, а й для усіх керівників цих органів і їх структурних підрозділів, спеціалістів служб персоналу. Актуальність зазначеної теми також обумовлена недостатньою готовністю та вмотивованістю публічних службовців до впровадження та застосування технологій електронного урядування і електронної демократії, відповідними вимогами до рівня їх професійної компетентності в цій сфері з боку суспільства та держави.

Ця тема дозволяє отримати необхідні знання та вміння щодо управління їх е-компетенціями, узгодження національної рамки кваліфікацій та ІТ-професій з європейською рамкою е-компетенцій, визначення кваліфікаційних вимог щодо ІКТ-компетентності публічних службовців та формування їх навичок з е-урядування та е-демократії.

Питання, що розглядаються у межах цього модуля також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування, моніторингу, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування, розвитку електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях, інших.

Метою цього модуля є ознайомлення тих, хто навчається з основами роботи щодо управління е-компетенціями ІТ-фахівців та публічних службовців. У результаті вивчення теми ті, хто навчається, мають *знати* стратегію управління трудовими ресурсами на основі управління їх компетенціями, основи побудови Європейської рамки е-компетенцій та розуміти її зв'язок з Європейською рамкою кваліфікацій, Європейськими профілями професій ІКТ-сектора, Націо-





нальною рамкою кваліфікацій та *вміти* описувати й аналізувати посади публічних службовців та ІТ-фахівців за допомогою набору е-компетенцій, проводити адаптацію європейських ІКТ-профілів до реальних умов їх застосування, аналізувати типові кваліфікаційні вимоги до посад публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань: відпрацювання навичок опису е-компетенцій і складання набору е-компетенцій для посад публічних службовців; запровадження європейських е-компетенцій та ІТ-профілів до національної системи управління персоналом публічної служби; забезпечення реалізації комплексу механізмів формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців та визначення підходів щодо отримання навичок з е-урядування.

Для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на Європейську рамку е-компетенцій як міжнародний професійний стандарт ІТ-галузі та практичне використання її в співвідношеннях з національною рамкою кваліфікацій та ІТ-професіями.

1. УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ У ГАЛУЗІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ З ПОЗИЦІЙ КОМПЕТЕНТІСНОГО ПІДХОДУ

1.1. Управління компетенціями у контексті стратегії управління людськими ресурсами в ІКТ-сфері

При розробці й реалізації стратегії управління людськими ресурсами останнім часом використовують прогресивні технології управління компетенціями.

Управління компетенціями є процесом порівняння потреби суспільства в кадрах з наявними трудовими ресурсами та вибору форм впливу для приведення їх у відповідність до вимог часу.

Технологія управління компетенціями може поєднувати технології управління за цілями, визначення вимог розвитку суспільства та передбачає приведення трудових ресурсів у відповідність цим вимогам.

На цей час відбувається перехід освітніх установ до нових стандартів. Новий погляд на стандарти освіти має на увазі розвиток у слухачів певного набору компетентностей і компетенцій.

Загальним для всіх визначень *компетенції* є розуміння її як власливості особистості, потенційної здатності індивіда справлятися із різними завданнями, як сукупність знань, вмінь і навичок, необхідних для здійснення конкретної професійної діяльності.

До визначення *компетентності* відносять рівень, який визначається комбінацією таких критеріїв як: рівень (якість) засвоєння знань і вмінь; діапазон та широта знань і вмінь; здатність виконувати спеціальні завдання; здатність раціонально організувати та планувати свою роботу; здатність використовувати знання в нестандартних ситуаціях (швидко адаптуватися при зміні техніки, технології, організації та умов праці).

За Законом України «Про вищу освіту», компетентність – дина-

мічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти¹.

Відмінності компетентнісного підходу в порівнянні із традиційним підходом до навчання наведені в таблиці (табл. 1).

Таблиця 1

Відмінності традиційного та компетентнісного підходів в освіті

Традиційний	Компетентнісний
Головна ідея: знання приводить до особистісного успіху	Головна ідея: досвід вирішення проблем приводить до особистісного успіху
Рішення проблем розглядається як спосіб закріплення знань	Рішення проблем – сенс освітньої діяльності
Ознака високого рівня освіченості - здатність відтворити великий обсяг складного за своїм змістом матеріалу	Рівень освіченості людини тим вищий, чим ширша сфера діяльності й вища ступінь невизначеності ситуацій, в яких він здатний діяти самостійно

Таким чином, компетентність – це результат спрямованої взаємодії знань, здібностей і суб'єктних властивостей особистості для досягнення цілей в межах заданої компетенції, яка визначається разом із компетенцією та оцінюється за критеріями досягнення цілей, що задаються компетенцією. Компетенція та компетентність визначаються у взаємозв'язку одного з одним, причому рівень компетентності (кваліфікації) залежить від її відповідності вимогам компетенції. Компетенція визначається постановником завдання, роботодавцем, керівником, а компетентність формується в процесі навчання та реалізується і розвивається в професійній діяльності. Компетенція має зрозумілий для співробітників організації деталізований опис, що істотно полегшує можливість її діагностики.

Модель компетенцій – це повний набір компетенцій та індикаторів поведінки, що дозволяє працівнику успішно виконувати робочі функції.

Щоб бути ефективною в застосуванні, модель має бути ясною та легкою для розуміння, має бути описана простою мовою, мати просту структуру. Більшість посад можуть бути описані за допомогою 10–12

індивідуальних компетенцій. На думку експертів в надмірно докладній моделі, що містить більше 12 компетенцій, стає важко працювати з конкретними компетенціями, тому що відмінності між окремими компетенціями в такій моделі невлучимо малі.

Моделі компетенцій в системі управління людськими ресурсами застосовуються в таких напрямках: оцінювання кандидатів при підборі персоналу; формування корпоративної культури; оцінка та управління ефективністю діяльності працівників; формування системи оплати праці в організації; прогнозування людських ресурсів організації; навчання й розвиток персоналу.


Сам по собі зміст моделі не є гарантією створення інструментів щодо підвищення ефективності управління людськими ресурсами. Ефективність моделі залежить від якості змісту, а результат використання моделі безпосередньо пов'язаний з якістю організаційної діяльності та стрункості всієї системи управління людськими ресурсами.

Організувати процес використання моделі можна по-різному, в залежності від потреб і можливостей, а результати роботи моделі компетенцій мають бути спрямовані виключно на реалізацію стратегії організації.

Наприклад, завдання, які моделюють ситуацію, що дозволяє оцінити компетенції кандидатів на посаду: спеціальні тести, вирішення яких виявляє компетенції; особливі інтерв'ю, що проводяться експертами в області оцінки компетенцій; спеціальні опитувальники, що включають набір поведінкових ситуацій і варіанти вибору поведінки в них; ігрові ситуації, що проявляють в поведінці кандидатів їх компетенції.

Моделі та системи управління компетенціями, що включають також е-компетенції, на цей час вже працюють або впроваджуються найбільш розвиненими країнами. З огляду на найбільш яскраво виражену в ІКТ-сфері глобалізацію, успішні системи також долають національні кордони й стають міжнародними. В ІКТ-сфері такими прикладами незалежних систем є: the Skills Framework for the Information Age, SFIA (Великобританія), the Skill Standards for IT Professionals, ITSS (Японія), the Advanced IT Training systems, AITTS (Німеччина), the European Certification of Informatics Professionals, EUCIP (Італія, Ірландія, Норвегія, Іспанія, Греція та Естонія) та інші.

Наявність значної кількості різного роду систем говорить, з одного боку, про їх необхідність для різних цілей ринку праці, з іншого – про необхідність стандартизації в цій галузі.



Світовий досвід свідчить, що розробка таких систем з нуля вимагає великої кількості часу, ресурсів й, головне, зрілих форм колективної роботи професійних співтовариств. Якщо в нашій країні буде прийнято політичне рішення з розробки серйозної системи управління компетенціями, перш за все, необхідно детально вивчити світовий досвід.

На сьогодні дефіцит висококваліфікованих ІТ-кадрів впливає на зростання продуктивності праці, конкурентоспроможності, інновацій, зайнятості та соціальної згуртованості в Європі. В ЄС спостерігається парадокс: нарівні із зростанням безробіття, в ІКТ-секторі спостерігається найгостріший кадровий дефіцит, який в ЄС визначається як: недолік кількості ІТ-фахівців; розрив в необхідних та наявних знаннях та навичках ІТ-фахівців і невідповідна підготовка/навчання ІТ-фахівців. Слід зазначити, що глибокий аналіз кадрового дефіциту за всіма трьома характеристиками є предметом серйозних спеціальних досліджень.

Результати цих досліджень² показують, що поліпшити ситуацію можливо тільки за допомогою системи комплексних заходів, більшою мірою спрямованих на поліпшення якості роботи ІТ-фахівців, ніж на просте збільшення їх кількості. У зв'язку з цим, на цей час обговорюється проєкт створення та реального впровадження єдиної європейської системи сертифікації «Знак якості для сертифікації ІКТ-сектора». Сертифікація має бути спрямована на всі напрями діяльності системи підготовки та управління ІТ-фахівцями: сертифікація випускників вузів, сертифікація публічних службовців, сертифікація всіх видів освітніх програм; сертифікація надання аутсорсингових послуг тощо.

Таке масштабне вирішення проблеми на основі сертифікації стало можливим тільки після більш ніж 10-річної підготовки, пов'язаної з розробкою, апробацією та впровадженням системи стандартів в області компетенцій ІТ-фахівців. Роботи велися під керівництвом Робочої групи Європейського комітету зі стандартизації (The European Committee for Standardization, CEN) з розвитку ІКТ-навичок (Workshop on ICT Skills) в тісній співпраці з проєктними групами, які реалізують концепцію «Освіта протягом життя» (Life Long Learning, LLL). До роботи також залучалися провідні світові експерти – розробники кращих національних і міжнародних систем управління е-компетенціями, професійні експертні співтовариства, експерти глобальних компаній та корпорацій.

Результати досліджень Робочої групи CEN ICT/Skills оформляються у вигляді документів, які називаються «Угода робочої групи CEN» (CEN Workshop Agreement, CWA). CWA – це гнучкі інструменти для досягнення технічних домовленостей в різних областях й, по суті, є добровільними стандартами. Розроблена система стандартів CWA у сфері е-компетенцій задає фундамент майбутньої Єдиної системи управління кадровим потенціалом ЄС ІКТ-сектора й тісно пов’язана з проектами та інструментарієм більш високого та загального рівня проєктів LLL.

За ініціативою ЄС у 2005 році започатковано розробку Європейської рамки е-компетенцій (European e-Competence Framework, e-CF). Результатом цієї розробки стало у 2008 році опублікування її першої версії (e-CF 1.0), у 2010 році – другої (e-CF 2.0), у 2014 році – третьої (e-CF 3.0)³.

Метою розробки e-CF є вироблення в європейському регіоні довгострокового вирішення проблеми вдосконалення е-компетенцій для успішного розвитку ІКТ-сфери. При створенні e-CF було проведено детальний аналіз й порівняння багатьох національних професійних стандартів, а основою стали британські стандарти компетенцій SFIA.

Розробка Європейської рамки е-компетенцій ґрунтувалася на чітких домовленостях щодо термінологічного апарату, бази для збору та класифікації компетенцій; вимірів її структури; забезпечення зв’язку з Європейською рамкою кваліфікацій (European Qualifications Framework, EQF)⁴.

Базою для збору та класифікації компетенцій для e-CF є бізнес-процеси в ІКТ-сфері. Аргументами на користь такого вибору є можливості, які забезпечують процесний підхід: розробляти моделі для гнучкого застосування; описувати види діяльності з різних позицій: бізнес-процесів індивідуальної або групової роботи, структурного підрозділу, компанії в цілому; описувати різні види професійної діяльності, зокрема, розробку програмного забезпечення, сервісне обслуговування, адміністрування тощо; порівнювати в межах одного сектору економіки організації різних типів (великі, середні, малі), оскільки процес має рамковий опис; описувати види професійної діяльності, мінімізуючи специфічні особливості компанії, такі як організаційна структура.

Європейська рамка е-компетенцій є чотиривимірною структурою (рис. 1, 2), в якій кожний вимір характеризується своїм дескриптором: дескриптор 1 – категорії компетенцій, дескриптор 2 – компетен-

ції, дескриптор 3 – рівні професіоналізму; дескриптор 4 – знання і навички⁵.

Дескриптор 1 включає п'ять категорій компетенцій в ІКТ-секторі, що відповідають основним етапам життєвого циклу бізнес-процесів інформаційних систем: *планування* (plan) – *реалізація* (build) – *експлуатація* (run) – *забезпечення* (enable) – *управління* (manage). Цей дескриптор є базою для формування набору довідкових компетенцій.

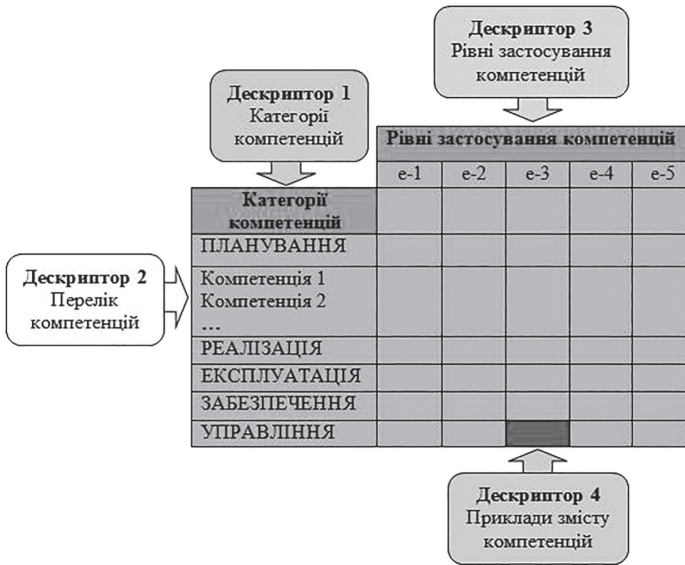


Рис. 1. Чотири виміри Європейської рамки е-компетенцій

Дескриптор 2 задає набір довідкових компетенцій із загальним описом кожної. Остання версія рамки вміщує 40 е-компетенцій. Для того, щоб ідентифікувати, систематизувати та описати е-компетенції знадобився значний практичний досвід, яким володіли експерти е-CF та інші зацікавлені сторони. Для узагальнення цих досліджень були прийняті три максими⁶:

1. Критерії для включення компетенції в е-CF: всі рішення про включення нової компетенції ухвалювали експерти е-CF спільно із зацікавленими сторонами. Критерії ґрунтувалися на значенні кожної компетенції та потенціалі її використання. Для того, щоб компетенція була включена до е-CF, вона мала широко використовуватися на

сучасному етапі й мати перспективу в майбутньому (не бути просто модною тенденцією).

Наприклад, нова компетенція, що належить до екології інформаційних технологій (Green-IT) була проаналізована для включення в другу версію е-CF. У підсумку пропозиція про включення компетенції Green-IT була відхилена, оскільки відокремлення такого напрямку було розцінено як модна тенденція з невизначеним ступенем стійкості.

А. ПЛАНУВАННЯ	А.1. Узгодження ІС і бізнес-стратегії				
	А.2. Управлінням рівнем послуг				
	А.3. Бізнес-планування				
	А.4. Планування робіт або продуктів				
	А.5. Проектування архітектури ІС				
	А.6. Проектування додатків				
	А.7. Аналіз нових технологій				
	А.8. Сталі розвиток				
	А.9. Інноваційний розвиток				
В. РЕАЛІЗАЦІЯ	В.1. Проектування і розробка				
	В.2. Інтеграція систем				
	В.3. Тестування				
	В.4. Розгоргання рішень				
	В.5. Документування				
	В.6. Системотехніка				
С. ЕКСПЛУАТАЦІЯ	С.1. Підтримка користувачів				
	С.2. Підтримка зміни				
	С.3. Надання послуг				
	С.4. Управління проблемами				
D. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	D.1. Розробка інформаційної стратегії безпеки				
	D.2. Розробка стратегії забезпечення якості ІС				
	D.3. Забезпечення підготовки та навчання				
	D.4. Забезпечення закупівель				
	D.5. Розробка комерційних пропозицій				
	D.6. Управління каналами продажів				
	D.7. Управління продажами				
	D.8. управління контрактами				
	D.9. розвиток персоналу				
	D.10. Управління інформацією і знаннями				
	D.11. Визначення потреб				
	D.12. Цифровий маркетинг				
E. УПРАВЛІННЯ	E.1. Розробка прогнозів				
	E.2. Управління проектами та портфелями проектів				
	E.3. Управління ризиками				
	E.4. Управління взаємовідносинами				
	E.5. Удосконалення процесів				
	E.6. Управління якістю ІС				
	E.7. Управління змінами				
	E.8. Управління інформаційною безпекою				
	E.9. Управління ІС (е-урядування)				

Рис. 2. Європейська рамка е-компетенцій версії е-CF 3.0

2. Взаємозв'язок компетенції та завдань процесу праці: для досягнення цілісності опису компетенції важливо диференціювати

завдання процесу праці та компетенції. Розбіжністю між завданням процесу праці та компетенцією є наявність характеристик, пов'язаних із включенням особистісної та соціальної компонент, таких як соціальні установки – інтегральних складових прийнятого у межах проєкту поняття компетенції.

3. Поділ компетенцій: оскільки компетенції повинні представляти цілісну комплексну концепцію, що діє протягом тривалого часу, вони мають перебувати на найнижчому рівні поділу. У результаті дискусій експерти e-CF обрали прагматичний підхід, заснований на тому, що окрема компетенція не повинна бути нижча за рівень окремої навички, тому визначення компетенції містить поняття навичок, але не може досягати рівня опису посадових обов'язків. Був досягнутий певний рівень компромісу відносно подільності компетенцій. Наприклад, можливість виокремлення компетенції більш високого рівня, ніж було визначено, для того, щоб забезпечити логічний зв'язок між описами посадових обов'язків та іншими структурами.

Дескриптор 3 окреслює для кожної компетенції професійні рівні в межах e-1, e-2, e-3, e-4, e-5, які відповідають кваліфікаційним рівням (3–8), визначеним у EQF (табл. 2). Професійний рівень у e-CF визначають три компоненти: контекст складності, самостійність і поведінка. Слід зазначити, що відповідальність не є компонентом професійного рівня.

Таблиця 2

Співвідношення рівнів e-компетенцій та рівнів кваліфікацій

Рівні e-компетенцій	Рівні кваліфікацій
e-5	8
e-4	7
e-3	6
e-2	4–5
e-1	3

Дескриптор 4 описує знання та навички, які вміщує e-CF. Цей перелік не є вичерпним, але репрезентує приклади змісту e-компетенцій. Вони можуть бути корисними при формуванні специфічних і точних описів, необхідних організаціям у програмах оцінювання персоналу.

Категорія «Управління» включає дев'ять e-компетенцій (рис. 3). Усі наведені компетенції актуальні як для публічного управління, так і для бізнесу. Розглянемо найбільш важливу у контексті курсу «Елек-

тронне урядування та електронна демократія» дев'яту компетенцію Е.9. Управління ІС (е-урядування) з адаптацією її до сфери публічного управління.

Е. УПРАВЛІННЯ


- Е.1. Розробка прогнозів
- Е.2. Управління проектами та портфелями проектів
- Е.3. Управління ризиками
- Е.4. Управління взаємовідносинами
- Е.5. Оптимізація процесів
- Е.6. Управління якістю ІС
- Е.7. Управління змінами
- Е.8. Управління інформаційною безпекою
- Е.9. Управління ІС (е-урядування)

Рис. 3. Категорія «Управління» е-СФ

Компетенція «Електронне урядування» виконавця конкретизується таким чином: він визначає, розгортає та контролює управління інформаційними системами відповідно до прийнятої стратегії е-урядування. Враховує всі внутрішні й зовнішні параметри відповідно до законодавства та стандартів галузі, щоб впливати на управління ризиками та розгортання ресурсів з ціллю забезпечення ефективного та якісного публічного управління.

Компетенція характеризується двома професійними рівнями – четвертим та п'ятим. Перший, другий, третій рівні не застосовуються (рис. 2). На четвертому професійному рівні виконавець здатний забезпечувати впровадження стратегії управління ІТ шляхом контролю відповідних процесів у всій інфраструктурі ІКТ, а на п'ятому – визначає стратегію управління ІКТ та інтегрує її в стратегію управління публічною службою, адаптує стратегію управління інформаційними системами, щоб взяти до уваги нові значущі фактори, що впливають з правових, економічних, політичних, ділових, технологічних або екологічних проблем⁷.

Знання та навички, за допомогою яких розкривається зміст цієї компетенції. Виконавець **знає**: інфраструктуру ІКТ та організацію е-взаємодії між елементами цієї інфраструктури, стратегію та цінності публічної установи, юридичні вимоги до е-урядування. **Навички**: виконавець здатний управляти додатками (застосуваннями) е-урядування, аналізувати контекст публічної установи та її



еволюцію, визначати та керувати відповідними ключовими показниками ефективності (KPI), оцінювати ризики впровадження стратегій е-урядування.

Таким чином, розглянутий матеріал щодо Європейської рамки е-компетенцій доводить її практичну користь як для органів публічної влади, так і для вищої освіти з підготовки магістрів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування». Адже за допомогою комбінацій обґрунтовано вибраних е-компетенцій можна формувати описи різних посад (профілі фахівців з е-урядування), що необхідні органам публічної влади, й визначати результати перепідготовки та підвищення компетентності публічних службовців з питань е-урядування. Більш перспективним джерелом вихідних даних для розробки національних компетентнісно орієнтованих стандартів вищої ІТ-освіти, заснованих на результатах, є розглянута Європейська рамка е-компетенцій⁸.

1.2. Узгодження Національної рамки кваліфікацій та ІТ-професій з європейською рамкою е-компетенцій

Ефективність та успіх впровадження ІТ-технологій, у тому числі в публічне управління, значною мірою залежать від рівня кваліфікації кадрового потенціалу, а будь-яке поняття рівня передбачає наявність системи виміру. У країнах ЄС такою системою є Європейська рамка кваліфікацій, що визначає результати навчання (знання, уміння та компетентності) на восьми рівнях. В Україні теж розроблено та затверджено постановою Кабінету Міністрів України № 1341 від 23 листопада 2011 р. Національну рамку кваліфікацій (НРК) у вигляді системного та структурованого за компетентностями опису кваліфікаційних рівнів⁹.

НРК призначена для використання органами виконавчої влади, установами та організаціями, що реалізують публічну політику у сфері освіти, зайнятості та соціально-трудових відносин, навчальними закладами, роботодавцями, іншими юридичними та фізичними особами з метою розроблення, ідентифікації, співвіднесення, визнання, планування і розвитку кваліфікацій.

НРК впроваджується з метою: введення європейських стандартів та принципів забезпечення якості освіти з урахуванням вимог ринку

праці до компетентностей фахівців; забезпечення гармонізації норм законодавства у сфері освіти та соціально-трудових відносин; сприяння національному та міжнародному визнанню кваліфікацій, здобутих в Україні; налагодження ефективної взаємодії сфери освітніх послуг та ринку праці.

Із впровадженням НРК Україна намагається досягти трьох основних цілей: зробити кваліфікації більш актуальними та відповідними потребам ринку праці; зробити систему кваліфікацій більш цілісною та узгодженою; зробити систему кваліфікацій прозорою, що дозволить розуміти відносно цінність кваліфікацій. Крім того, НРК пропонує набір дескрипторів результатів навчання, що використовуються для розробки/оновлення кваліфікацій. Вона також пропонує структуру для реформування усієї системи кваліфікацій.

У НРК результати навчання описані у чотирьох категоріях: знання, уміння, комунікація, автономність та відповідальність, які розбито на 10 рівнів.

Знання – це осмислена та засвоєна суб'єктом наукова інформація, що є основою його усвідомленої, цілеспрямованої діяльності.


Уміння – це здатність застосовувати знання для виконання завдань та розв'язання задач і проблем.

Комунікація – це взаємозв'язок суб'єктів з метою передавання інформації, узгодження дій, спільної діяльності.

Автономність та відповідальність – це здатність самостійно виконувати завдання, розв'язувати задачі та проблеми й відповідати за результати своєї діяльності.

Кожний з 10 рівнів характеризується описом так званої «*інтегральної компетентності*» (поєднує усі чотири категорії результатів навчання), яка описує ступінь здатності діяти в ситуаціях навчання або роботи. НРК складається з рівнів від 0 до 9, де рівень 0 є початковим, а 9-й – найбільш розвиненим (серед них: молодший бакалавр 5-ий рівень, бакалавр 6-ий рівень, магістр 7-ий рівень, доктор філософії 8-ий рівень, доктор наук 9-ий рівень). Описи рівнів слугують як загальна еталонна структура для опису, порівняння, класифікації, визнання та розробки кваліфікацій. У контексті рамок кваліфікацій виступають не лише як стандарти (норми) щодо того, що особа повинна знати/розуміти та вміти робити наприкінці навчального процесу, але і як офіційне підтвердження, що особа відповідає певним очікуванням.

Однак створення НРК не є самоціллю. Наступним етапом фор-



мування НРК є розробка галузевих кваліфікаційних рамок (ГРК), наприклад, для ІКТ-галузі, суголосних з НРК, але з іншою системотворчою ознакою. Якщо для НРК такою є академічна кваліфікація, то для галузевих рамок – професійна.

Засновані на узгоджених між собою національних рамках кваліфікацій, галузеві рамки кваліфікацій дозволяють, з одного боку, зіставити результати навчання різних освітніх та сертифікаційних систем, а з іншого боку, зберегти індивідуальні особливості національних систем освіти та інституційних засад ринку праці. Необхідно відзначити, що розробка ГРК потребує ресурсів і є тривалим процесом, що вимагає узгоджених дій усіх зацікавлених сторін¹⁰.

При розробці національної галузевої рамки кваліфікацій експертам необхідно поєднати національні інституційні механізми із загальноєвропейською методологією розробки ГРК, запропонованою Європейським центром розвитку професійної освіти (European Centre for the Development of Vocational Training, Cedefop)¹¹.

Наприклад, одним із ключових елементів професійної підготовки ІТ-фахівців є дисципліни циклу професійної та практичної підготовки фахівців та професіоналів в ІТ-галузі. Іншою, не менш важливою задачею є формування співвідношень дисциплін та освітньо-кваліфікаційних характеристик відповідно до профілів ІТ-професій.

Розробка програмного забезпечення в Україні наразі розвивається в перспективну індустрію, яка може стати локомотивом відродження нашої економіки. За даними асоціації «ІТ-Ukraine»¹² дефіцит фахівців у галузі інформаційних технологій в Україні зростає з кожним роком. Проте влаштуватися на роботу в ІТ-компаніях може лише 25% випускників. Кваліфікація більшості випускників не відповідає вимогам компаній. Отже, актуальною є проблема підвищення якості професійної підготовки ІТ-фахівців, кваліфікація та рівень компетенцій яких відповідали б сучасним потребам ІТ-ринку та світовим вимогам.

Для вирішення цього завдання потрібно реформувати національну систему ІТ-освіти, орієнтуючись на досягнення високих рівнів світових стандартів. З огляду на це, особливої ваги набуває забезпечення відповідності українського стандарту освітньо-професійної підготовки ІТ-фахівців вимогам ІТ-індустрії. У процесі розробки НРК українські вчені зробили чимало вичерпних узагальнень щодо обґрунтування концептуальних засад створення НРК та співставлення українських кваліфікацій з європейською рамкою професійних кваліфікацій.

З метою підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня випускників та досягнення адекватності змісту профільних освітньо-професійних програм вимогам ринку праці в галузі інформаційних технологій та міжнародного визнання кваліфікацій з ІТ-спеціальностей, пропонувананих ВНЗ України, доцільним є запровадження європейських стандартів та принципів забезпечення якості освіти з урахуванням вимог ринку праці до компетентності фахівців. З урахуванням Європейської рамки е-компетенцій та НРК можна запропонувати таку модель співвідношення рівнів е-CF з рівнями НРК та освітньо-професійними ступенями (табл. 3):

Таблиця 3

**Співвідношення рівнів е-CF, рівнів НРК
та освітньо-професійних ступенів**

Рівні е-CF	Рівні НРК	Ступені освіти
e-5	9	Доктор наук
e-5	8	Доктор філософії
e-4	7	Магістр
e-3	6	Бакалавр
e-2	5	Молод. бакалавр
e-2	4	Кваліфік. робітник

Тобто, наприклад, галузева рамка кваліфікацій для галузі знань «Інформаційні технології» повинна, з одного боку, будуватися у відповідності до кваліфікаційних рівнів НРК, а з іншого – бути узгодженою з відповідними кваліфікаціями Європейського простору вищої освіти для забезпечення академічної та професійної мобільності та навчання протягом життя. Адже визнаною рамкою кваліфікацій у ІКТ-галузі на Європейському просторі є рамка компетенцій е-CF.

Як зазначається в Європейській рамці е-компетенцій, до такого співвідношення між рівнями е-CF, НРК та освітньо-професійних ступенів слід прагнути, але при цьому не слід забувати про надзвичайну важливість професійного досвіду для набуття компетенцій згідно з рівнями е-CF.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 266 «Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти»¹³ маємо перелік спеціальностей у галузі знань 12 «Інформаційні технології» (табл. 4).

Галузь знань 12 «Інформаційні технології»

Код спеціальності	Найменування спеціальності
121	Інженерія програмного забезпечення
122	Комп'ютерні науки та ІТ
123	Комп'ютерна інженерія
124	Системний аналіз
125	Кібербезпека

Згідно з Національним класифікатором професій (НКП)¹⁴, професійні види робіт, які передбачають здобуття кваліфікації бакалавра, належать до розділу «фахівці», а роботи, які потребують кваліфікації спеціаліста або магістра, належать до розділу «професіонали».

Зокрема, до фахівців кваліфікаційного угруповання «технік-програмісти» (код 3121) належать: технік-програміст, фахівець з інформаційних технологій, фахівець з комп'ютерної графіки (дизайну), фахівець з розробки та тестування програмного забезпечення, фахівець з розроблення комп'ютерних програм. До професіоналів кваліфікаційного угруповання «професіонали» в галузі програмування (код 2132) належать: молодший науковий співробітник (програмування), науковий співробітник (програмування), науковий співробітник-консультант (програмування), інженер-програміст, програміст (база даних), програміст прикладний та програміст системний.

Аналіз кваліфікаційних характеристик згаданих професій працівників відповідно з НКП й в галузі знань «Інформаційні технології» показує, що вони не є порівнянними з НРК та e-SF. Відтак, актуальним є завдання сформулювати професійні стандарти на основі системи компетентностей НРК та зіставити рівні професійних кваліфікацій з НРК. За основу професійних стандартів, на думку Л. Омельчук¹⁵, доцільно взяти Європейську рамку e-компетенцій.

Відповідно до НКП освітньо-професійна програма з інформатики повинна встановлювати вимоги до змісту, обсягу й рівня освіти та професійної підготовки фахівців з інформаційних технологій (на рівні бакалаврату) та професіоналів в галузі програмування (на рівні магістратури).

Наведені вище ІТ-професії для освітньо-кваліфікаційного рівнів (ОКР) «бакалавр» та «магістр» нескладно співвіднести з європейськими ІКТ-профілями (табл. 5): розробник (Developer), спеціаліст з тестування (Test Specialist), спеціаліст з медіа (Digital Media Specialist).

Таблиця 5

Співвідношення ІКТ-профілів і професій, представлених НКП

ІКТ профіль	ОКР «бакалавр»	ОКР «магістр»
Розробник (Developer)	Технік-програміст, фахівець з розробки комп'ютерних програм	Інженер-програміст, програміст (база даних), програміст прикладний, програміст системний
Спеціаліст з медіа (Digital Media Specialist)	Фахівець з комп'ютерної графіки (дизайну)	Програміст прикладний
Спеціаліст з тестування (Test Specialist)	Фахівець з розробки та тестування програмного забезпечення	


Відповідно до ІКТ-профілів можна визначити перелік професійних рівнів е-компетенцій е-СФ. Ці рівні мають набуватися на різних рівнях НРК, а на їх здобуття має бути спрямована освітньо-професійна програма підготовки фахівців відповідного рівня.

У табл. 6 наведена «базова» структура рівнів е-компетенцій е-СФ 3.0, необхідних для певних ІКТ-профілів і, відповідно, для ІТ-професій, що їм відповідають¹⁶.

Таблиця 6

Розподіл е-компетенцій відповідно до ІКТ-профілів у галузі «Інформаційні технології»

Дескриптор 1, е-компетенції	Дескриптор 2, е-компетенції	Дескриптор 3, рівні застосування е-компетенцій		
		Розробник	Спеціаліст з тестування	Спеціаліст з медіа
Планування	A.6. Проектування додатків			e-2
Реалізація	B.1. Проектування та розробка	e-3	e-3	e-3
	B.2. Інтеграція систем	e-2	e-2, e-3	
	B.3. Тестування	e-2	e-2, e-3	e-2
	B.4. Розгортання рішень		e-3	e-3
	B.5. Документування	e-3		e-3
Експлуатація	C.4. Керування проблемами	e-3	e-2, e-3	
Забезпечення	D.12. Цифровий маркетинг			e-2



Таким чином, кожному з перерахованих ІКТ-профілів відповідає набір е-компетенцій е-CF, здобуття яких повинно бути передбачене у межах засвоєння дисциплін, перелік яких має бути узгоджений з переліками дисциплін провідних світових зразків стандартів освітньо-професійної підготовки ІТ-фахівців. Така розробка компетентнісно орієнтованого стандарту вищої освіти сприятиме підвищенню якості підготовки кваліфікованих ІТ-фахівців з метою досягнення відповідності рівня компетенцій вимогам сучасного ІТ-ринку та світовим освітнім стандартам, а також міжнародному визнанню українського диплома в світі.

Окремо необхідно зупинитися на стандарті «Профілі професій ІТ-фахівців в Європі», який фактично пропонує методика динамічно формованого класифікатора ІТ-професій, який можна адаптувати під потреби окремих підприємств, організацій, установ і гармонізувати з переліками професій ІКТ-сфери, що склалися на національних ринках праці. Цінність розроблених добровільних стандартів полягає в їх широкому усвідомленому застосуванні всіма учасниками ринку. Тому при їх створенні, перш за все, досліджувалися кращі практики та способи роботи бізнесу з ІТ-фахівцями. На даний час обговорюється підвищення добровільного статусу цих стандартів до обов'язкового для всіх країн ЄС.

Вершина дерева (перший рівень) європейських ІКТ-профілів: 23 ІКТ-профілі, згруповані у шість сімейств (управління бізнесом, управління технологіями, проектування, розробка, сервіс та обслуговування, підтримка)¹⁷. Згідно із концепцією проекту ці профілі, у свою чергу, будуть розглянуті як профілі другого рівня ієрархії та нададуть основу для формування профілів третього рівня, які, з одного боку, будуть точніше відображати специфіку вимог зацікавлених сторін, з іншого – зберігати основні характеристики профілів другого рівня. Запропонована концепція нагадує геном людини, в якому гени попереднього покоління передаються наступному.

Так, з 2016 р. здійснюється розробка актуальних на теперішній час ІКТ-профілів спеціалістів з великих даних, Інтернет-маркетингу, інтеграції хмарних додатків, веб-дизайну, розробників Web та мультимедійних додатків.

Перевагою запропонованої структури ІКТ-профілів є можливість адаптації профілів для умов конкретного робочого оточення. Запропоновані профілі будуть недоцільні, якщо для їх використання

роботодавці повинні будуть змінювати свої практики кадрового менеджменту.


Найбільш корисним інструментом для побудови європейських ІКТ-профілів є моделі компетенцій з точки зору підприємств, організацій та установ, їх підрозділів управління персоналом, усіх зацікавлених в розвитку кадрового потенціалу. Усі компетенції, що використовуються в профілях, отримані з е-СР. Отже, кожен ІКТ-профіль характеризується набором компетенцій певних рівнів.

Усі 23 ІКТ-профілі узгоджені з компетенціями, визначеними в Європейській рамці е-компетенцій, що забезпечує надійну основу для подальшого їх розвитку. Європейські ІКТ-профілі та е-CF – взаємодоповнюючі концепції, які покликані сприяти розвитку та управлінню професійним кадровим потенціалом ІКТ-сектора.

Одним з основних досягнень Європейських ІКТ-профілів є єдиний уніфікований макет їх опису, на базі якого можливе порівняння різних профілів професій в рамках одного сектора індустрії.

На вибір та формування полів макета вплинули практики опису та використання посадових ролей в європейських організаціях¹⁸. Макет профілю включає такі поля: *назва профілю* – задає ім'я профілю; *загальний опис* – ідентифікує основну мету профілю; *місія* – описує логічне обґрунтування призначення профілю; *список очікуваних результатів* (максимальне число яких – п'ять), які сфокусовані на основних результатах професійної ролі й забезпечені характеристиками рівня залучення до процесу виробництва: підзвітність/відповідальність/участь; *список типових завдань*, які виконуються в рамках профілю; *список компетенцій*, необхідних для виконання заданої місії виробничої ролі (з Європейської рамки е-компетенцій); КРІ – це поле макета надає ідею – який ключовий показник ефективності для даної ролі можна призначити для оцінювання ступені досягнення місії та очікуваних результатів носієм цього профілю.

У відповідь на необхідність мати єдину мову обміну інформацією та гнучкість у можливостях його застосування, ІКТ-профілі були спроектовані як каркаси, зміст елементів яких було скорочено до явного визначення кореневого сенсу ролі. Виходячи з принципу «менше означає більше», розглядалися такі питання: 1) Який основний зміст профілю? 2) Що є диференціатором даного профілю серед інших? 3) Які найбільш значущі компетенції, завдання, очікувані результати відрізняють один профіль від іншого? 4) Що може служити у ролі загальної області КРІ (звідки зацікавлені сторони



можуть взяти специфічно вимірювані індикатори для використання на наступному ієрархічному рівні деталізації профілю)?


Принцип «менше означає більше» також справедливий, коли мова йде про рівень, асоційований з тією чи іншою е-компетенцією. Метою даного макета є відображення компетентності індивідуума для цілей успішного виконання роботи. Для цього вибрані компетенції повинні зосередитися максимум на двох рівнях. Зняття обмежень за діапазоном рівнів не приведе до визначення молодших і старших фахівців в одному профілі, але призведе до зниження сумісності та зручності використання профілю.

Проте відмінності між профілями не можуть бути повністю встановлені, якщо сфокусуватись на обраних е-компетенціях та асоційованих з ними рівнях. Деякі профілі, можливо, зажадають подібні компетенції для успішного виконання роботи, проте ці профілі будуть явно відрізнятися один від одного анотацією, місією й завданнями. В цьому сенсі профілі повинні бути зрозумілі та використані в їх загальному цілісному вигляді.

Результатом цього проекту стали описи всіх 23 європейських ІКТ-профілів, включаючи взаємозв'язок профілів з додатковими схемами¹⁹. Ці схеми пов'язані з об'єднанням ІКТ-профілів у шість сімейств на основі виявлення загальних зон полів е-компетенцій, завдань і робочих зв'язків.

Шість сімейств визначають перший рівень ієрархії дерева європейських профілів і вказують на 23 профілі, які відносяться до другого рівня ієрархії: *управління бізнесом* – керівник ІТ-підрозділу, ІТ директор, менеджер з управління ІТ-ресурсами; *управління технологіями* – менеджер з якості в ІТ, менеджер з інформаційної безпеки бізнесу, менеджер ІТ-проектів, менеджер сервісної служби в ІТ; *проекткування* – бізнес-аналітик, системний аналітик, архітектор інформаційних систем, системний архітектор; *розробка* – розробник, фахівець з мультимедійних технологій, фахівець з тестування; *сервіс та обслуговування* – адміністратор баз даних, системний адміністратор, фахівець з телекомунікаційних технологій, технічний ІТ-фахівець, кваліфікований фахівець в ІТ; *підтримка* – менеджер з продажу в ІТ, ІТ-тренер, фахівець з інформаційної безпеки, консультант в ІТ.

Профілі, що належать до одного сімейства (крім сімейства «підтримка»), на основі загальних характеристик дозволяють реалізувати ідеї проектів, пов'язаних з розвитком кар'єри, можливостей



розвитку або участі в аналогічних процесах бізнесу і в робочих процесах.

ІКТ-профілі взаємопов'язані як відносини і взаємозв'язки, є основними компонентами ІТ-процесів. Існує багато різних процесів і організаційних структур, які можуть бути застосовані до ІКТ, такі як ієрархія, плоскі таблиці, гнучкі методології та ін. Тому взаємозв'язок між профілями буде залежати від способу структурування середовища, в якому вони існують або від тієї точки зору, з якої їх розглядають.

Кожен ІКТ-профіль може містити від трьох до п'яти е-компетенцій е-CF. Матриця відповідності е-компетенцій ІКТ-профілів показує загальну картину їх відповідності²⁰. З цієї матриці випливає, що деякі е-компетенції прив'язані до одного профілю, інші застосовуються до багатьох профілів, а дві компетенції не пов'язані ні з одним профілем. Цей факт є проявом принципу, про який згадувалося раніше – «менше означає більше». Європейські ІКТ-профілі містять найбільш релевантні е-компетенції. Деякі е-компетенції релевантні для багатьох профілів.

Кожен ІКТ-профіль характеризується не більше, ніж п'ятьма очікуваними результатами в термінах «Стверджує» (A); «Відповідає» (R); «Бере участь» (C) («консультує»/«інформує»). З матриці очікуваних результатів випливає, що деякі очікувані результати містяться у великій кількості ІКТ-профілів, деякі з очікуваних результатів не характеризують ІКТ-профілі у категорії «стверджує» (A) і/або «відповідає» (R). Очікувані результати є важливим атрибутом ІКТ-профілів.

У результаті перевагою концепції Європейських ІКТ-профілів є зручність адаптації до контексту робочого середовища. Саме тому ІКТ-профілі були спроектовані в найзагальнішому і простому вигляді для їх використання у ролі довідкових структур як для органів публічного управління, так і для компаній усіх типів бізнесу та розмірів. Вони можуть бути легко адаптовані на більш прив'язаному до контексту наступному рівні (третьому), зокрема, з метою опису конкретної посади або позиції.

Загальний аналіз ринку закордонних та вітчизняних освітніх послуг у галузі формування ІКТ-компетентностей непрофільних (не пов'язаних з інформаційними технологіями за профілем спеціальності) фахівців дозволяє виділити провідну роль Великобританії в міжнародній сертифікації. Результатом такої роботи став загальноєвропейський сертифікат ECDL (The European Computer Driving

License) – Європейська ліцензія користувачів комп'ютерів, який визнається всіма країнами Європейського Союзу. ECDL – це кваліфікація, яка засвідчує комп'ютерні знання та практичні навички. Сертифікат ECDL спроектовано з урахуванням вимог та потреб як роботодавців, так і публічних службовців.

ECDL, як всесвітньо визнана програма підтвердження кваліфікації щодо володіння комп'ютером і знання інформаційних технологій, заснована на єдиному навчальному плані, який був визнаний міністерствами освіти Німеччини, Франції, Австрії, Швейцарії, Швеції, Норвегії та Фінляндії як стандарт комп'ютерної грамотності. З 2003 року Україна також є учасником програми ECDL. Міжнародний сертифікат ECDL можна отримати безкоштовно за результатами незалежного тестування. Дане тестування проводиться в режимі онлайн за підтримки Європейської комісії, ЮНЕСКО, Ради Європейських Професійних Інформаційних Спілок, Європейського товариства інформатики, міністерства освіти різних країн. Але, на жаль, на сьогодні лише невелика кількість громадян знайома з цією програмою.

Унікальність навчального плану ECDL полягає в тому, що він єдиний для всіх країн світу й абсолютно незалежний від постачальників програмного забезпечення. Це дає власникам сертифіката справжню міжнародну мобільність і свободу вибору, дозволяючи застосувати отримані навички в тому програмному середовищі, яке в подальшому їм буде потрібне.

Висновки

1. При розробці і реалізації стратегії управління людськими ресурсами останнім часом використовують прогресивні технології управління компетенціями. Компетенція та компетентність визначаються у взаємозв'язку один з одним, причому рівень компетентності (кваліфікація) залежить від відповідності її вимогам компетенції. Компетенція визначається постановником завдання, роботодавцем, керівником, а компетентність формується у процесі навчання, реалізується і розвивається у професійній діяльності. Компетенція має зрозумілий для співробітників організації деталізований опис, що істотно полегшує можливість її діагностики.


2. Європейська рамка е-компетенцій є чотиривимірною струк-

турую, у якій кожний вимір характеризується своїм дескриптором: дескриптор 1 визначає категорії компетенцій в ІКТ-секторі, що відповідають основним етапам життєвого циклу бізнес-процесів інформаційних систем: планування – реалізація – експлуатація – забезпечення – управління; дескриптор 2 задає набір довідкових компетенцій із загальним описом кожної (40 е-компетенцій в останній версії); дескриптор 3 окреслює для кожної компетенції професійні рівні у межах е-1, е-2, е-3, е-4, е-5, які відповідають кваліфікаційним рівням (3–8); дескриптор 4 описує знання та навички, які вміщують компетенції відповідного рівня.

3. Європейська рамка е-компетенцій доводить її практичну користь як для органів публічної влади, так і для вищої освіти з підготовки магістрів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування». Адже за допомогою комбінацій обґрунтовано вибраних е-компетенцій можна формувати описи різних посад (профілі фахівців з е-урядування), що необхідні органам публічної влади, й визначити результати підвищення компетентності публічних службовців з питань е-урядування. Більш перспективним джерелом вихідних даних для розробки національних компетентнісно орієнтованих стандартів вищої ІТ-освіти, заснованих на результатах, є розглянута Європейська рамка е-компетенцій.

4. Ефективність та успіх упровадження ІТ-технологій значною мірою залежать від рівня кваліфікації кадрового потенціалу, а будь-яке поняття рівня передбачає наявність системи виміру. У країнах ЄС такою системою є Європейська рамка кваліфікацій, яка описує результати навчання (знання, уміння та компетентність) на восьми рівнях. В Україні теж розроблено та затверджено Національну рамку кваліфікацій (НРК) у вигляді системного та структурованого за компетентностями опису кваліфікаційних рівнів. В українській НРК результати навчання описані у чотирьох категоріях: знання, уміння, комунікація, автономність і відповідальність, які розбито на 10 рівнів.

5. Розробка галузевої рамки ІТ-кваліфікацій (ГРК) повинне базуватися на НРК, що дозволить зіставити результати навчання різних освітніх та сертифікаційних систем та зберегти індивідуальні особливості національних систем освіти та інституційних засад ринку праці; поєднати національні інституційні механізми із загальноєвропейською методологією розробки ГРК, запропонованою Європейським центром розвитку професійної освіти, дисциплінах циклу професійної та практичної підготовки фахівців та професіоналів в ІТ-галузі;



зформувати співвідношення дисциплін та освітньо-кваліфікаційних характеристик відповідно до профілів ІТ-професій.

6. Аналіз кваліфікаційних характеристик працівників у відповідності з Класифікатором професій у галузі знань «Інформаційні технології» показує, що вони не є порівнянними з НРК та е-CF. Актуальним є завдання сформувавши професійні стандарти на основі системи компетентностей НРК та зіставити рівні професійних кваліфікацій з НРК. За основу професійних стандартів доцільно взяти Європейську рамку е-компетенцій. Відповідно до ІТ-профілів можна визначити перелік професійних рівнів е-компетенцій е-CF. Ці рівні мають набуватися на різних рівнях НРК, а на їх здобуття має бути спрямована освітньо-професійна програма підготовки фахівців відповідного рівня.

7. Європейські профілі для ІКТ-сектора будуються за ієрархічною структурою, в якій профілі першого рівня ієрархії надають основу для формування профілів другого рівня, які, з одного боку, будуть більш точно відображати специфіку вимог зацікавлених сторін, з іншого – зберігати основні характеристики профілів першого рівня. Тобто, Європейські ІКТ-профілі можна уявити у вигляді дерева ІКТ-профілів, які структурно складаються з шести сімейств родинних профілів (управління бізнесом, управління технологіями, проектування, розробка, сервіс та обслуговування, підтримка).

8. Найбільш корисним інструментом для побудови європейських ІКТ-профілів є моделі компетенцій з точки зору підприємств, організацій, установ, їх підрозділів з управління персоналом, усіх зацікавлених в розвитку кадрового потенціалу. Тобто, кожен ІКТ-профіль характеризується набором компетенцій певних рівнів. У результаті усі 23 ІКТ-профілі узгоджені з компетенціями, визначеними в Європейській рамці е-компетенцій, що забезпечує надійну основу для подальшого їх розвитку. Європейські ІКТ-профілі та е-CF – взаємоповнюючі концепції, які покликані сприяти розвитку та управлінню професійним кадровим потенціалом ІКТ-сектора. Одним з основних досягнень європейських ІКТ-профілів є єдиний уніфікований макет їх опису, на базі якого можливе порівняння різних профілів професій у рамках одного сектора індустрії.

Запитання для самоконтролю


1. Якій зв'язок між компетенцією та компетентністю?
2. Чим відрізняються поняття «компетенція» та «компетентність»?
3. Які відмінності компетентнісного підходу в порівнянні із традиційним підходом навчання?
4. Які є області застосування моделей компетенцій в системі управління людськими ресурсами?
5. На чому ґрунтувалася розробка Європейської рамки е-компетенцій? Охарактеризуйте Європейську рамку е-компетенцій.
6. Яким є співвідношення рівнів е-компетенцій та рівнів кваліфікацій?
7. Які компетенції включає Європейська рамка е-компетенцій за категорією «Управління»? Охарактеризуйте компетенцію Е.9. Управління ІС (е-урядування) з адаптацією її стосовно до сфери публічного управління.
8. У чому практична цінність Європейської рамки е-компетенцій?
9. Що описує Європейська рамка кваліфікацій?
10. В яких категоріях описує Національна рамка кваліфікацій результати навчання?
11. На чому повинна базуватися розробка галузевої рамки ІТ-кваліфікацій?
12. Яким є співвідношення рівнів е-CF, рівнів НРК та освітньо-професійних ступенів?
13. Які спеціальності включає галузь знань 12 «Інформаційні технології»?
14. Яким є співвідношення ІТ-профілів з е-CF?
15. Що являє собою стандарт «Профілі професій ІТ-фахівців в Європі»?
18. Якою є структура уніфікованого макету опису європейських ІКТ-профілів?
19. Які характеристики має сімейство ІКТ-профілів першого

рівня ієрархії та який їх зв'язок з ІКТ-профілями другого і третього рівнів ієрархії?

20. Якою є структура макета опису ІКТ-профілів?

Рекомендована література

1. Дослідження держзамовлення на ІТ спеціальності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://itukraine.org.ua/doslidzhennya>
2. Информационные технологии. Европейские профили профессий ИКТ-сектора: ГОСТ Р 56413-2015 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/60/60035.shtml>
3. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. – К.: К.І.С., 2004. – 112 с.
4. Моделі компетенцій державних службовців: наук. розробка / авт. кол.: І. В. Клименко, Е. А. Афонін, А. В. Журавльов та ін. – К.: НАДУ, 2012. – 72 с.
5. Морозова Т. До проблеми взаємодії професійних і освітніх стандартів в ІТ-галузі / Т. Морозова, І. Мендзєбровський, // Вища школа. – 2012. – № 12. – С. 45–53.
6. Національна рамка кваліфікацій. Додаток до постанови Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF>
7. Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010. – К.: Соцінформ, 2010. – 746 с.
8. Нікітченко М. Порівняльний аналіз українського стандарту освітньо-професійної підготовки з інформатики та міжнародного стандарту Computer Science'2013 / М. Нікітченко, М. Омельчук // Актуальні проблеми підготовки спеціалістів ІКТ (АППСІКТ-2013), 15 – 19 травня 2013 р., м. Хмельницький. Хмельницький, 2013. – С. 130–134.
9. Омельчук Л. До питання розробки компетентнісно орієнтованого стандарту освітньо-професійної підготовки з



інформатики / Л. Омельчук // Вища школа. – 2013. – № 11. – С. 42–49.

10. Побудова галузевих рамок кваліфікацій в галузі інформаційних технологій / В. А Заславський, М. С. Нікітченко, Л. Л. Омельчук [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cyb.univ.kiev.ua/files/news/INARM_26_11_2015.pdf
11. Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 266 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-%D0%BF>
12. Проектирование секторальных рамок квалификации в области Информатика: учеб.-метод. пособ. / Вольпян Н.С. и др. – М.: Изд. отдел ф-та ВМиК МГУ им. М.В. Ломоносова; МАКС Пресс, 2015. – 218 с.
13. European e-Competence Framework, e-CF. – Access mode: www.ecompetences.eu
14. European qualifications framework (EQF). – Access mode: <http://www.cedefop.europa.eu/>

2. ФОРМУВАННЯ Й РОЗВИТОК ІКТ-КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

2.1. Механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців

Підписання Україною угоди про асоціацію з ЄС визначає необхідність гармонізації національних підходів до розвитку е-урядування з європейськими стандартами та вимогами. У свою чергу, це зумовлює необхідність створення та використання дієвих механізмів формування й розвитку необхідних ІКТ-компетентностей і навичок е-урядування в усіх, хто причетний до цієї сфери діяльності. І однією з ключових проблем належного упровадження е-урядування є досить низький рівень ІКТ-компетентності публічних службовців.

У сучасній публічній службі України існує потреба в комплексному розумінні як змісту ІКТ-компетентності, так і процесу її формування та розвитку. Без ІКТ-компетентності та багатьох інших професійно важливих якостей неможливо сформувати професіоналізм управлінського персоналу публічного управління.

Комплексний підхід процесу формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців складається з правових, організаційних, технологічних, освітніх, соціальних механізмів²¹ (рис. 4).

Правові механізми (компетенції, що забезпечують: А2. Управління рівнем послуг, А8. Сталий розвиток, В5. Документування, С1. Підтримка користувачів, С2. Підтримка змін, D2. Розробка стратегії забезпечення якості ІС) формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців будуються на гармонізації міжнародних, національних та відомчих нормативно-правових актів у сфері розвитку е-урядування. В Україні цей пріоритет закріплено в низці нормативно-правових актів, насамперед у Стратегії сталого розвитку «Україна–2020»²², Стратегії розвитку інформаційного суспільства²³, Стратегії державної кадрової політики, Стратегії реформування державного управління України тощо.






Рис. 4. Механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців

Стратегією сталого розвитку «Україна–2020» передбачено розроблення та реалізація окремої державної програми з розвитку е-урядування, а також комплекс заходів із впровадження технологій е-урядування й е-демократії. Розроблено і прийнято низку важливих нормативно-правових актів з питань відкритих даних, електронних петицій та електронних звернень громадян, електронної комерції тощо²⁴.

Однак, по цей день в Україні не існує загальновідомих європейських стандартів у сфері е-компетенцій, ІКТ-профілів, а Класифікатор професій в галузі знань «Інформаційні технології» не співвіднесено з НРК та е-CF і, як наслідок, відсутнє правове визначення ІКТ-компетентності ІТ-фахівців загалом та, зокрема, публічних службовців, які займаються питаннями е-урядування.

Організаційні механізми (компетенції, що забезпечують: А1. Узгодження ІС і бізнес-стратегії, В2. Інтеграція систем, В4. Розгортання рішень, С4. Управління проблемами, D4. Забезпечення закупівель, Е2. Управління проектами та портфелями проектів, Е4. Управління взаємовідносинами, Е9. Управління ІС (е-урядування)) формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців функціонують на державному, регіональному та місцевому рівнях. Пріоритетним напрямом організації кадрової політики є створення дієвого механізму підготовки та залучення до роботи на публічній службі висококваліфікованих ІТ-фахівців, забезпечення конкурентоспроможності публічної служби на ринку праці.



Для покращення координованості сфери е-урядування, підвищення ефективності та результативності реалізації публічної політики е-урядування створено Державне агентство з питань електронного урядування та Міжгалузева рада з питань електронного урядування, основними завданнями яких є забезпечення координованості й узгодженості дій органів влади, бізнесу та громадськості в цій сфері²⁵.

Провідними *технологічними механізмами* (компетенції, що забезпечують: А4. Планування робіт або продуктів, А5. Проектування архітектури ІС, А6. Проектування додатків, А7. Аналіз нових технологій, В1. Проектування і розробка, В3. Тестування, D1. Розробка стратегії інформаційної безпеки, Е1. Розробка прогнозів, Е3. Управління ризиками, Е5. Оптимізація процесів, Е6. Управління якістю ІС, Е8. Управління інформаційною безпекою, Е9. Управління ІС (е-урядування)) у формуванні та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців є впровадження єдиних інформаційних стандартів, забезпечення рівнодоступності до інформаційних ресурсів та національної інформаційної безпеки.

Соціальні механізми (компетенції, що забезпечують: А2. Управлінням рівнем послуг, С1. Підтримка користувачів, С3. Надання послуг, С4. Управління проблемами, Е4. Управління взаємовідносинами) формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців мають бути зорієнтовані на розвиток е-демократії та забезпечення інформаційних потреб громадян. Це – механізми інформаційні, консультаційні та з надання е-послуг²⁶.

Інформаційні механізми забезпечують надання інформації, що необхідна для громадянської участі. Така інформація включає, наприклад, оперативні публікації офіційних документів, повідомлень тощо. Реалізація інформаційного механізму досягається за допомогою блогів, тематичних конференцій, засобів доставки новин з інших інформаційних ресурсів, списків розсилок, інтермедії, мобільної телефонії.

Консультаційні механізми забезпечують діалогові методи для формування громадської думки. Реалізація механізмів досягається організацією зворотного зв'язку за оперативними каналами, форумами, онлайн-конференціями.

Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, представників бізнесу, неурядових організацій за наданням різних адмінпослуг і прогнозоване подальше зростання їх зумовлюють необхідність надання адмінпослуг в е-формі.

Велике значення для формування та розвитку ІКТ-компетентності

публічних службовців мають *освітні механізми* (компетенції, що забезпечують: D3. Забезпечення підготовки та навчання, D9. Розвиток персоналу, D10. Управління інформацією і знаннями, E9. Управління ІС (е-урядування)), що ґрунтуються на принципах системності, безперервності та випереджального характеру освітньої підготовки.


Станом на 31 грудня 2014 та 2015 рр. кількість державних службовців, які мали повну вищу освіту, становила відповідно 91,8 та 92,1% усіх державних службовців, неповну та базову освіту – 7,8 та 7,6%. 72,7 та 74,5% посадових осіб місцевого самоврядування відповідно на ці ж періоди мали повну вищу освіту, неповну та базову освіту – 26,4 та 24,6%. Тобто, публічна служба України як один із видів професійної діяльності за рівнем освіти є одним із лідерів на ринку праці України, при цьому за цим показником спостерігається позитивна динаміка²⁷.

Проте результати досліджень в сфері ІКТ-компетентності свідчать, що 65% публічних службовців мінімально володіють ІКТ, 31% – на достатньому рівні та лише 4% проходили навчання у цій сфері²⁸. З'ясовано, що підвищення грамотності публічних службовців у сфері ІКТ на сьогодні проводиться майже виключно в напрямі використання офісних програм та спеціалізованих додатків у рамках конкретних адміністративних завдань та не спрямовано на розвиток компетентностей е-урядування.

Таким чином, однією з актуальних проблем, що стримує успішний розвиток е-урядування в Україні, залишається недостатній рівень публічних службовців до впровадження цих технологій в управлінську діяльність. Ця проблема є багатогранною та комплексною, та потребує системного підходу для свого вирішення.

2.2. Підходи до формування та розвитку навичок з е-урядування у публічних службовців

Основні причини невідповідності рівня ІКТ-компетентності публічних службовців та їх навичок з е-урядування необхідному для ефективної діяльності їх в умовах інформаційного суспільства та е-урядування, такі²⁹: недосконалість системи публічного управління підготовкою, перепідготовкою та підвищенням кваліфікації публічних службовців у питаннях е-урядування, що недостатньо враховує



високу динаміку розвитку ІКТ, конкуренцію з боку недержавного сектора економіки, плінність кадрів в органах публічної влади, необхідність максимально враховувати відповідний досвід країн – членів ЄС; недосконалість механізмів виявлення та поширення передового досвіду, найкращих практик е-урядування та недостатність науково-дослідного забезпечення е-урядування; відсутність схвалених для застосування в органах публічної влади методик виявлення ІКТ-компетентностей; низький рівень умотивованості публічних службовців щодо підвищення ІКТ-компетентностей.

Отже, необхідна розробка методичних основ формування кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності та навичок з е-урядування публічних службовців для вдосконалення системи їхньої підготовки.

Розробка кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців повинне будуватися на принципах повноти і відкритості стандарту вимог, модульності структури переліку вимог багаторівневості кваліфікаційних вимог, взаємозв'язку вимог до теоретичних знань і практичних навичок.

Модульність структури переліку вимог дає можливість: урахувати специфіку діяльності окремих органів публічної влади, вибрати необхідні модулі зі списку вимог при складанні конкретних кваліфікаційних вимог до службовців, які обіймають певні посади; розширювати кваліфікаційні вимоги за рахунок включення в них нових модулів, що відбивають зміни в технологіях або специфічні аспекти систем.

Багаторівневості кваліфікаційних вимог передбачає введення ієрархії трьох рівнів: *базового, розширеного і спеціального*³⁰ (рис. 5).

Модулі рівня «базовий» кваліфікаційних вимог формуються для всіх публічних службовців, але набір їх для категорій публічних службовців різний.

Модулі рівня «розширений» формуються відповідно до функціональних обов'язків посадових регламентів, особливостей і складності робіт, покладених на публічних службовців будь-яких категорій.

Модулі кваліфікаційних вимог рівня «спеціальний» формуються з огляду на специфіку роботи публічних службовців будь-яких категорій конкретного органу публічної влади, функціональні обов'язки яких передбачають роботу зі спеціальним програмним забезпеченням, що використовується у даному органі влади.

Базовий рівень

Інформатика та комп'ютерна техніка	Основи офісних технологій	Комп'ютерні мережі та Інтернет
Основи інформаційної безпеки	Інформаційна політика	Е-документообіг

Розширений рівень

Інформаційні системи в економіці	Правові інформаційні системи	Інформаційні системи управл. персоналом
Геоінформаційні системи	Інфосистеми прийняття рішень	Основи е-урядування


Спеціальний рівень

Інформаційно-аналітичні системи	Системи управління інформ. ресурсами	Системи інформаційної безпеки
Системи міжвідомчої взаємодії	Системи е-урядування	Системи міжнародної взаємодії

Рис. 5. Ієрархія рівнів кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців

Основними етапами підготовки публічних службовців у сфері використання ІКТ є: створення та розвиток інфраструктури регіональних центрів з підготовки й підвищення кваліфікації публічних службовців у сфері ІКТ, розробка необхідних методичних матеріалів, професійне навчання й сертифікація результатів навчання на відповідність кваліфікаційним вимогам до ІКТ-компетентності публічних службовців.

Тож, розв'язання проблеми формування навичок е-урядування публічних службовців для забезпечення ефективного публічного управління можливе, перш за все, на базі визначення кваліфікаційних характеристик такої підготовки. Проведене в роботі обґрунтування методології формування кваліфікаційних вимог до



ІКТ-компетентності публічних службовців є основою для розроблення уніфікованих процедур оцінювання кваліфікаційних навичок співробітників у сфері е-урядування.


Задля забезпечення ефективного управління розвитком е-урядування на перший план виходить підготовка магістрів із спеціальності «Публічне управління та адміністрування» за спеціалізацією «Електронне урядування», основними завданнями якої є досягнення таких компетентностей³¹:

- забезпечувати відкритість і прозорість діяльності органів публічної влади за рахунок упровадження механізмів реалізації е-демократії;
- упроваджувати механізми формування у публічних службовців інформаційної культури у процесі е-взаємодії з громадянами;
- інтегрувати телекомунікації між органами публічної влади бізнесом, громадськими організаціями і громадянами з використанням систем е-уряду G2C, G2B, G2G;
- розробляти вимоги, технічні завдання для упровадження технологій е-урядування в органах публічного управління;
- реалізовувати інтерактивні механізми розвитку інформаційних представництв органів влади як базового елементу інституціональної структури е-уряду;
- розробляти стандарти, адміністративні процеси, регламенти надання адміністративних послуг і практично реалізовувати процедури надання адміністративних послуг громадянам та установам е-каналами;
- розробляти механізми е-взаємодії з громадянами, організувати опитування, голосування, форуми, конференції для забезпечення е-консультацій з громадянами;
- забезпечувати перехід до роботи з е-документами, їхнє колективне оброблення й організувати е-документообіг з використанням ЕЦП;
- реалізувати технології проходження е-документів у процесі їхніх реєстрації, виконання, контролю й подання в архів;
- реалізувати процедури обміну конфіденційною інформацією в Інтернет, організувати надійне і захищене зберігання інформації в базах даних;

- упроваджувати технології контент-аналізу інформації та визначати маршрути її проходження в мережі Інтернет;
- володіти методологією проектування, упровадження та наповнення контенту соціальних мереж;
- забезпечувати правове регулювання використання програмних продуктів і послуг, проводити реєстрацію, ліцензування і контроль інформаційних об'єктів;
- готувати програмні документи (стратегії, програми, концепції) з упровадження е-урядування з урахуванням зарубіжного досвіду;
- визначати, оцінювати і вибирати пріоритетні напрями упровадження е-урядування;
- розробляти стратегії розвитку е-урядування у відповідній галузі, на території, в органі публічної влади;
- створювати комплексні, структурні, архітектурні та функціональні моделі е-урядування на різних рівнях публічного управління;
- обирати відповідний метод чи методику реінжинірингу для оптимізації конкретних адміністративних процесів у відповідному органі публічної влади;
- проводити комплексний аналіз рівня е-готовності органів публічної влади;
- використовувати комунікативні механізми для полегшення реалізації управлінських ініціатив;
- проводити моніторинг функціонування систем е-урядування за якісними і кількісними показниками розвитку е-демократії та надання адмінпослуг громадянам і бізнесу.

У більшості європейських країн перепідготовка та підвищення компетентності публічних службовців з питань е-урядування здійснюються децентралізовано ІТ-підрозділами органів влади або приватними ІТ-організаціями³².

Наприклад, у Великій Британії, зокрема, відсутній навчальний заклад із програмою підготовки публічних службовців із застосування технологій е-урядування. Перепідготовка та підвищення кваліфікації публічних службовців з питань надання е-адмінпослуг здійснюються децентралізовано ІТ-підрозділами органів влади. На ці підрозділи також покладаються функції та завдання щодо роз-



роблення, впровадження та експлуатації систем е-урядування, реінжинірингу бізнес-процесів організації, комунікації з громадянами та бізнесом щодо вдосконалення надання е-послуг. Цей підхід дає змогу максимально врахувати специфіку діяльності органу влади та оперативно реагувати на всі зміни, забезпечити високий рівень незалежності від приватного ІТ-сектора.

Згідно з другим підходом, що базується на широкому використанні державно-приватних механізмів співробітництва, перепідготовка та підвищення кваліфікації публічних службовців із застосування технологій е-урядування здійснюються приватними ІТ-організаціями, які розробляють, впроваджують, модернізують і підтримують експлуатацію інформаційно-комунікаційних систем органів публічної влади.

Перший підхід порівняно з другим має потенційні переваги щодо оперативності адаптації змін бізнес-процесів як органів влади, так і стосовно їх комунікацій із громадянами та бізнесом, більш предметної і якісної підготовки публічних службовців, але водночас є більш витратним для органів публічної влади на початковому етапі.

Найменш витратним є централізований підхід до підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, згідно з яким підготовка публічних службовців здійснюється за уніфікованими програмами на базі одного або кількох навчальних закладів, спеціалізованих центрів підвищення кваліфікації. Його слабкими сторонами є неможливість урахування всіх особливостей діяльності різних органів публічної влади, інерційність налаштування навчального процесу на динамічні зміни, що відбуваються в органах влади з питань е-урядування, недостатня практична орієнтованість тощо.

Більш раціональним, на погляд авторів роботи³³, є інтегрований підхід, який є об'єднанням вищезазначених підходів, згідно з яким розроблення навчально-методичної документації, формування вимог до переліку професійної компетенції публічних службовців та пропозицій до загальнодержавних, галузевих, регіональних і місцевих програм інформатизації, безпосереднє проведення занять тощо здійснюються на основі широкого застосування державно-приватного та державно-суспільного механізмів, розроблення концепції й окремої державної цільової програми з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців щодо електронного урядування та електронної демократії тощо. Саме такий підхід

запропоновано швейцарсько-українською Програмою «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP).


При цьому, пропускна спроможність підготовки магістрів за спеціалізацією «Електронне урядування» не дозволяє вирішити проблему масової підготовки публічних службовців з навичок е-урядування.

Масову підготовку публічних службовців з е-урядування та е-демократії необхідно організувати на основі застосування наявної системи перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, насамперед тих її складових частин, що функціонують у НАДУ та її регіональних інститутах, які мають значний досвід з підготовки різних категорій публічних службовців за короткостроковими (середньостроковими) програмами й необхідну матеріально-технічну базу, у т.ч. з дистанційної форми навчання. Значною перевагою такого підходу є можливість застосування багаторічного досвіду діяльності мережі обласних центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, відпрацьованих державних механізмів і ресурсів цих центрів. Проблема полягає у відсутності у них необхідної стандартизованої навчально-методичної документації, фінансового забезпечення, підготовлених викладачів з питань перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців електронному урядуванню й електронній демократії³⁴.

Пріоритетним системотворчим фактором функціонування системи е-урядування є людський капітал суспільства, особливо готовність публічних управлінців до е-уряду. Головна проблема – у суб'єктивному чиннику – кваліфікації та ставленні публічних службовців щодо впровадження технологій е-урядування, відсутність критичної маси фахівців, які досконало володіють ІТ-технологіями.

Висновки

1. Проблема формування та розвитку ІКТ-компетентності залишається актуальною. У сучасній публічній службі України існує потреба в комплексному розумінні як змісту ІКТ-компетентності, так і процесу її формування та розвитку. Без ІКТ-компетентності та багатьох інших професійно важливих якостей неможливо сформувати професіоналізм управлінського персоналу публічного управління. Комп-



лексний підхід процесу формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців складається з правових, організаційних, технологічних, освітніх, соціальних механізмів.

2. Правові механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців будуються на гармонізації міжнародних, національних та відомчих нормативно-правових актів у сфері розвитку е-урядування. Розроблено і прийнято низку важливих нормативно-правових актів з питань відкритих даних, електронних петицій та електронних звернень громадян, електронної комерції тощо. Однак, по цей день в Україні не існує загальновідомих європейських стандартів в сфері е-компетенцій, ІКТ-профілів, а Класифікатор професій у галузі знань «Інформаційні технології» не узгоджено з НРК та е-CF і, як наслідок, відсутнє правове визначення ІКТ-компетентності взагалі ІТ-фахівців та зокрема публічних службовців.

3. Організаційні механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців функціонують на державному, регіональному та місцевому рівнях. Пріоритетним напрямом організації кадрової політики є створення дієвого механізму підготовки та залучення до роботи на публічній службі висококваліфікованих ІТ-фахівців, забезпечення конкурентоспроможності публічної служби на ринку праці.

4. Провідними технологічними механізмами у формуванні та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців є впровадження єдиних інформаційних стандартів, забезпечення рівня доступності до інформаційних ресурсів та національної інформаційної безпеки.

5. Соціальні механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців повинні бути орієнтовані на розвиток е-демократії та забезпечення інформаційних потреб громадян. Це – механізми інформаційні, консультаційні та з надання е-послуг. Реалізація адміністративних послуг в е-формі має свої переваги: зменшення витрат, зберігання та транспортування документів, економія часу оброблення інформації, забезпечення прозорості адміністративних процедур, усунення дублювання робіт, прискорення процесів.

6. Велике значення у формуванні та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців мають освітні механізми, що ґрунтуються на принципах системності, безперервності та випереджального характеру освітньої підготовки. Однією з актуальних проблем, що стримує успішний розвиток е-урядування в Україні, залишається недостат-

ній рівень публічних службовців до впровадження цих технологій в управлінську діяльність.

7. Розроблення кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців повинне будуватися на принципах повноти і відкритості стандарту вимог, модульності структури переліку вимог, багаторівневості кваліфікаційних вимог, взаємозв'язку вимог до теоретичних знань і практичних навичок. Багаторівневості кваліфікаційних вимог передбачає введення ієрархії трьох рівнів: базового (формується для всіх публічних службовців, але набір їх для категорій публічних службовців різний), розширеного (формується відповідно до функціональних обов'язків посадових регламентів, особливостей і складності робіт, покладених на публічних службовців будь-яких категорій) і спеціального (формується з огляду на специфіку роботи публічних службовців будь-яких категорій конкретного органу публічної влади, функціональні обов'язки яких передбачають роботу зі спеціальним програмним забезпеченням, що використовується у даному органі влади).

8. Розв'язання проблеми формування та розвитку навичок е-урядування публічних службовців для забезпечення ефективного публічного управління можливе, перш за все, на базі визначення кваліфікаційних характеристик такої підготовки. Проведене в роботі обґрунтування методології формування кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців є основою для розроблення уніфікованих процедур оцінювання кваліфікаційних навичок співробітників у сфері е-урядування.

9. У більшості європейських країн перепідготовка та підвищення компетентності публічних службовців з питань е-урядування здійснюються децентралізовано ІТ-підрозділами органів влади (перший підхід) або приватними ІТ-організаціями (другий підхід). Перший підхід порівняно з другим має потенційні переваги щодо оперативності адаптації змін бізнес-процесів як органів влади, так і стосовно їх комунікацій із громадянами та бізнесом, більш предметної і якісної підготовки публічних службовців, але водночас є більш витратним для органів публічної влади на початковому етапі.

10. Найменш витратним є централізований підхід до підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, згідно з яким підготовка публічних службовців здійснюється за уніфікованими програмами на базі одного або кількох навчальних закладах, спеціалізованих центрів підвищення кваліфікації. Його слабкими

сторонами є неможливість урахування всіх особливостей діяльності різних органів публічної влади, інерційність налаштування навчального процесу на динамічні зміни, що відбуваються в органах влади з питань е-урядування, недостатня практична орієнтованість тощо.

11. Більш раціональним є інтегрований підхід, який є об'єднанням вищезазначених підходів, згідно з яким розроблення навчально-методичної документації, формування вимог до переліку професійної компетенції публічних службовців та пропозицій до загальнодержавних, галузевих, регіональних і місцевих програм інформатизації, безпосереднє проведення занять тощо здійснюється на основі широкого застосування державно-приватного та державно-суспільного механізмів, розробка концепції й окремої державної цільової програми з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців щодо електронного урядування та електронної демократії тощо.

12. Задля забезпечення ефективного управління формуванням та розвитком навичок е-урядування публічних службовців на перший план виходить підготовка магістрів спеціальності «Публічне управління та адміністрування» за спеціалізацією: «Електронне урядування». Проте пропускна спроможність цієї підготовки не дозволяє вирішити проблему масової підготовки публічних службовців з навичок е-урядування. Масову підготовку публічних службовців електронному урядуванню та електронній демократії необхідно організувати на основі застосування наявної системи перепідготовки та підвищення кваліфікації публічних службовців, насамперед тих її складових частин, що функціонують у НАДУ та її регіональних інститутах, які мають значний досвід з підготовки різних категорій публічних службовців за короткостроковими (середньостроковими) програмами й необхідну матеріально-технічну базу, у т.ч. з дистанційної форми навчання.

Запитання для самоконтролю


1. Які проблеми суб'єктивного характеру перешкоджають впровадженню інструментів е-урядування та е-демократії? Наведіть приклади.

2. У чому полягає комплексний підхід до формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
3. На чому будуються правові механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
4. Які правові проблеми повинні бути вирішені в Україні для забезпечення компетентнісного підходу управління людськими ресурсами у ІТ-галузі та е-урядуванні?
5. На яких рівнях функціонують організаційні механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
6. Які провідні технологічні механізми можуть застосовуватися для формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
7. На що повинні бути орієнтовані соціальні механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
8. У чому полягають освітні механізми формування та розвитку ІКТ-компетентності публічних службовців?
9. На яких принципах має будуватися розробка кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців?
10. Що дає модульність структури переліку кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців?
11. У чому суть багаторівневості кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців?
12. Досягненню яких компетентностей сприяє підготовка магістрів зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування» за спеціалізацією «Електронне урядування»?
13. Які є підходи щодо перепідготовки та підвищення компетентності публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії?

Рекомендована література

1. Клімушин П. С. Інформаційні системи в управлінні персоналом: навч. посіб. / П. С. Клімушин – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2013. – 260 с.

2. Клімушин П. С. Інформаційні системи та інформаційні технології в економіці: навч. посіб. / П. С. Клімушин, О. В. Орлов, А. О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. – 448 с.
3. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П. С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
4. Компетентностно-ориентированные задания в системе высшего образования / авт. кол.: А. А. Шехонин, В. А. Тарлыков, И. В. Клещева и др. – СПб: НИУ ИТМО, 2014. – 98 с.
5. Методичні рекомендації щодо формування кваліфікаційних характеристик професій працівників: Наказ Міністерства соціальної політики України та Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 16.12.2011 р. № 547/1438. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hrliga.com/docs/Nakaz_547-1438.htm
6. Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЄС: Регламент ЄС №910/2014 Європейського парламенту та Ради від 23 липня 2014 р. – Режим доступу: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG .
7. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>
8. Про схвалення Концепції державної цільової програми розвитку державної служби на період до 2016 р.: постанова Кабінету Міністрів України від 27 черв. 2012 р. № 411-р – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/411-2012-%D1%80>.
9. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>

- 
10. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналітичний огляд / уклад.: Т. Добко, І. Золотарьова, С. Калашнікова та ін.; за заг. ред. С. Калашнікової та В. Лугового. – К.: НВЦ «Пріоритети», 2015. – 84 с.
 11. Семенченко А. І. Сучасні проблеми підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців України щодо технологій електронного урядування / А. І. Семенченко, І. Б. Жилияєв, Т. О. Власюк // Стратегічні пріоритети. Серія «Політика». – 2016. – № 1(38). – С. 31–42. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/public/File/Str_prioritetu/polituka_1_2016.pdf.
 12. Семенченко А. І. Теоретико-методологічні основи організаційно-правових механізмів навчання публічних службовців електронному урядуванню / А. І. Семенченко, Р. В. Власенко // Аспекти публічного управління. – 2015. – № 1/2. – С. 88–95. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_1-2_13.
 13. UN E-Government Survey 2016. – <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Розробка моделей е-компетенцій публічних службовців.

Метою практичної роботи є визначення та адаптування необхідного набору е-компетенцій для ІКТ-профілів публічних службовців.

Для виконання практичної роботи необхідно мати (використати) доступ до е-форми Європейської рамки е-кваліфікацій за сторінкою: <http://wp1087322.server-he.de/#>.

Методичні поради. Класифікація 23 європейських ІКТ-профілів, спочатку представлених як однорідний список, значно полегшує їх розуміння і використання. Згідно із запропонованою класифікацією ІКТ-профілі можуть бути розділені на групи (сімейства). Для класифікації слід брати до уваги, що ІКТ-профілі можуть бути організовані відповідно: з ієрархією ролей, наприклад, таких як управлінець або фахівець; з областями діяльності, такими як електронний документо-обіг або електронні адміністративні послуги; з іншими елементами, такими як функції або очікувані результати.

У прикладі (рис. 6) показані ІКТ-компетенції, які асоційовані з профілем «Тренер ІКТ» у вигляді скріншота його е-форми та адаптовані до потреб тренерів з підготовки публічних службовців з питань е-врядування та е-демократії.

Більшість ІКТ-профілів знаходяться в рамках одного етапу життєвого циклу бізнес-процесу. Наприклад, профіль «ІТ-директор» – в зоні управління, профіль системного архітектора – в зоні планування, профіль технічного фахівця – в зоні експлуатації. Це означає, що всі або більшість важливих компетенцій даного профілю пов'язані з відповідним процесом управління. Невелика частина ІКТ-профілів знаходиться на межі, наприклад, профіль «Директор з інформації» у зоні управління і планування або профіль системного адміністратора – в зоні реалізації та експлуатації. Це означає, що в таких профілях поєднуються компетенції (а також завдання) з обох етапів життєвого циклу процесів управління в ІКТ.



<p>▼ D.3. Забезпечення підготовки та навчання</p> <p>Визначає та реалізує політику навчання ІКТ для вирішення організаційних потреб в формуванні навичок. Організовує та викладає навчальні програми, оцінює якість навчання за допомогою процесу зворотного зв'язку, здійснює безперервне вдосконалення навчального процесу. Адаптує навчальні плани до мінливого попиту.</p> <p>▼ Рівні володіння мовою</p> <p>Рівень Рівень 2 - Організовує виявлення потреб в навчанні; зіставляє вимоги організації, визначає, вибирає і готує графік навчальних заходів.</p> <p>Рівень Рівень 3 - Здійснює творчий аналіз недолік навичок, розробляє специфічні вимоги і визначає потенційні джерела для забезпечення навчання. Має спеціальні знання про ринок навчання і встановлює механізм зворотного зв'язку для оцінки доданої вартості альтернативних програм навчання.</p>	
<p>▼ D.9. Розвиток персоналу</p> <p>Визначає індивідуальні та групові компетентності, виявляє потреби у формуванні необхідних навичок. Аналізує відгуки за результатами навчання та можливості розвитку, вибирає відповідну методологію навчання з урахуванням вимог проєкту, що реалізується. Реалізує колективні рішення команди тренерів для задоволення потреб у навчанні.</p> <p>▼ Рівні володіння мовою</p> <p>Рівень Рівень 3 - Здійснює моніторинг потреб розвитку окремих осіб і груп.</p>	

Рис. 6. Модель е-компетенцій тренера з підготовки публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії

Для того щоб об'єднати профілі в сімейства, необхідно провести порівняння, для чого є кілька можливостей: перша і найбільш очевидна можливість полягає в тому, щоб згрупувати профілі за їх приналежністю до етапів життєвого циклу процесів управління, тобто створити сімейство профілів управління, сімейство профілів планування тощо. Таке об'єднання мало що додає, оскільки такий підхід не несе додаткової інформації до тієї, яка вже міститься в профілях; ще одна можливість полягає у створенні сімейств в суміжних областях діяльності, інтегруючи деякі специфікації і формування таких груп, як сімейство профілів з аналізу або сімейства профілів надання сервіс-послуг. Ця може бути істотною в деяких контекстах ІКТ, наприклад, в умовах великих центральних органів влади, але не працювати в умовах середніх і малих публічних установ на місцевому рівні.

Для того щоб класифікація профілів несла додаткову інформацію, доцільно об'єднати профілі в шість сімейств, що містять подібні компетенції, завдання і робочі взаємозв'язки.

Завдання 1. Розробити модель е-компетенцій начальника відділу інформаційно-комп'ютерного та документального забезпечення апарату обласної державної адміністрації, користуючись Положенням про відділ інформаційно-комп'ютерного та документального забезпечення (<http://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/struktura-administratsiyi/aparat/389/455>).

Завдання 2. Розробити модель е-компетенцій директора департаменту інформаційно-комп'ютерного забезпечення міської ради, користуючись матеріалами сайту <http://www.city.kharkov.ua/>.

Завдання 3. Розробити модель е-компетенцій керівника Департаменту електронного урядування та розвитку інформаційного суспільства Державного агентства з питань електронного урядування України, користуючись Положенням про Державне агентство з питань електронного урядування України (<http://www.dknii.gov.ua/polojennya>).

Завдання 4. Розробити модель е-компетенцій керівника Управління розвитку інформаційних ресурсів і систем та електронного урядування Департаменту розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, документообігу та електронних сервісів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, користуючись матеріалами веб-сайту міністерства (<http://me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=PravoviZasadiDiialnosti>).

Практична робота 2. Розробка макетів ІКТ-профілів публічних службовців.

Метою практичної роботи є визначення та адаптування макетів ІКТ-профілів публічних службовців до умов їх застосування.

Для виконання практичної роботи необхідно мати (використати) доступ до е-форми Європейської рамки е-кваліфікацій за сторінкою <http://wp1087322.server-he.de/#>.

▼ тренер ІКТ

▼ Зведена відомість

Провіщує та навчає фахівців у сфері ІКТ і фахівців-практиків для досягнення заздалегідь визначених стандартів ІКТ технічних компетенцій.

▼ місія

Забезпечити знання і навички, необхідні для того, щоб слухачі могли ефективно виконувати завдання на робочому місці.

▼ Практичні результати

підзвітний	відповідальність	учасник
<ul style="list-style-type: none"> • курс навчання 		<ul style="list-style-type: none"> • Політика ІКТ тренінг • Тренувальна програма

▼ Основне завдання / s

- Проведення навчання аналіз потреб
- Розробка програм для задоволення потреб
- Підготовка та / або оновлення існуючих навчальних матеріалів (вміст і метод)
- Достигати ефективного навчання в класі, он-лайн або в неофіційному порядку
- Моніторинг, оцінка та звіт ефективності навчання
- Проводити фінансову експертизу по предмету фахівця
- Оцінка і подання доповідей успішності учнів

▼ КПЕ область

вплив навчання

Рис. 7. Верхня частина макету профілю тренера з підготовки публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії

Методичні поради. Перевагою концепції європейських ІКТ-профілів є зручність адаптації до контексту робочого середовища. Саме тому ІКТ-профілі були спроектовані в найзагальнішому і простому вигляді для використання в якості довідкових структур для органів публічного управління всіх типів та розмірів. Вони можуть бути легко адаптовані на більш прив'язаному до контексту з метою опису конкретної посади або позиції. Так, верхню частину адаптованого профілю тренера з підготовки публічних службовців з питань е-урядування та е-демократії наведено на рис. 7, яка спільно з нижньою частиною його передня е-компетенції (рис. 6) складе цілісний макет профілю.

Як приклад наведемо розробку типового профілю «Керівник ІТ-підрозділу публічної установи» (табл. 7).

Таблиця 7

Макет профілю керівника ІТ-підрозділу публічної установи

Назва профілю	ІТ-директор		
Анотація профілю	Визначає та підтримує ІС відповідно з інтересами публічної установи		
Місія профілю	Розробляє та реалізує управління й стратегію ІС. Визначає необхідні ресурси для реалізації стратегії. Передбачає еволюційний розвиток ринку ІТ та розвиток установи. Вносить вклад в стратегічний план розвитку установи. Очолює або/та бере участь у великих проектах, пов'язаних зі змінами.		
Результати (за які)	Стверджує (A)	Відповідає (R)	Бере участь / консультує / інформує (C)
	- стратегія і впровадження ІКТ, - ІТ підрозділи та бюджет	- портфель проектів - стратегія інформаційної безпеки	політика управління ризиками
Основні завдання	<ul style="list-style-type: none"> - визначати стратегію у розвитку ІС установи - управляти ІТ-підрозділом установи - забезпечувати встановлений рівень якості публічного управління - визначати та забезпечувати встановлений рівень послуг - ініціювати та супроводжувати комплексні проекти 		

Назва профілю	ІТ-директор	
	<ul style="list-style-type: none"> - розробляти пропозиції розвитку установи - упроваджувати процес змін - забезпечувати надійність, конфіденційність, безпеку та взаємопов'язаність ІС 	
Компетенції е-CF	A1. Узгодження ІС і стратегії управління	Рівень е-5
	A3. Планування розвитку	Рівень е-5
	E2. Управління проектами та портфелями проєктів	Рівень е-5
	E4. Управління взаємовідносинами	Рівень е-4
	E9. Е-урядування	Рівень е-5
KPI (КПЕ)	Додана вартість, ефективність, продуктивність ІС	

На базі типового профілю керівника ІТ-підрозділу публічної установи необхідно зробити адаптовані профілі для посадових осіб, наведених нижче в завданнях. Адаптацію відповідних профілів зробити з урахуванням їх посадових інструкцій та положень, регламентованих нормативно-правовими документами.

Завдання 1. Розробити макет ІКТ-профілю начальника відділу інформаційно-комп'ютерного та документального забезпечення апарату обласної державної адміністрації, користуючись Положенням про відділ інформаційно-комп'ютерного та документального забезпечення (<http://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/struktura-administratsiyi/aparat/389/455>).

Завдання 2. Розробити макет ІКТ-профілю директора департаменту інформаційно-комп'ютерного забезпечення міської ради, користуючись матеріалами сайту <http://www.city.kharkov.ua/>.

Завдання 3. Розробити макет ІКТ-профілю керівника Департаменту електронного урядування та розвитку інформаційного суспільства Державного агентства з питань електронного урядування України, користуючись Положенням про Державне агентство з питань електронного урядування (<http://www.dknii.gov.ua/polojennya>).

Завдання 4. Розробити макет ІКТ-профілю керівника Управління розвитку інформаційних ресурсів і систем та електронного урядування Департаменту розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, документообігу та електронних сервісів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, користуючись матеріалами веб-сайту міністерства (<http://me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=PravoviZasadiDiialnosti>).

Практична робота 3. Узгодження типових кваліфікаційних вимог щодо ІКТ-компетентності публічних службовців.

Метою практичної роботи є оцінювання наборів типових кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців.

Для виконання практичної роботи необхідно мати (використати) розроблені типові кваліфікаційні вимоги до ІКТ-компетентності публічних службовців.

Методичні поради. Оцінку наборів типових кваліфікаційних вимог до ІКТ-компетентності публічних службовців проводити відповідно з характеристиками Національної рамки кваліфікацій: знання, уміння, результати навчання/комунікація та автономність і відповідальність.

Національна рамка кваліфікацій призначена для використання органами виконавчої влади, установами та організаціями, що реалізують державну політику у сфері освіти, зайнятості та соціально-трудових відносин, навчальними закладами, роботодавцями, іншими юридичними і фізичними особами з метою розроблення, ідентифікації, співвіднесення, визнання, планування і розвитку кваліфікацій.

Національна рамка кваліфікацій впроваджується з метою: введення європейських стандартів та принципів забезпечення якості освіти з урахуванням вимог ринку праці до компетентностей фахівців; забезпечення гармонізації норм законодавства у сфері освіти та соціально-трудових відносин; сприяння національному і міжнародному визнанню кваліфікацій, здобутих в Україні; налагодження ефективної взаємодії сфери освітніх послуг та ринку праці.

Завдання 1. Проаналізувати типові кваліфікаційні вимоги щодо ІКТ-компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби керівників центрального органу виконавчої влади, які не є членами Кабінету Міністрів України, та їх заступників (табл. 8).

Завдання 2. Проаналізувати типові кваліфікаційні вимоги щодо ІКТ-компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби Державного секретаря Кабінету Міністрів України та його заступників, державних секретарів міністерств (табл. 9).

Завдання 3. Проаналізувати типові кваліфікаційні вимоги щодо ІКТ-компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби голів місцевих державних адміністрацій (табл. 10).

Завдання 4. Проаналізувати типові кваліфікаційні вимоги щодо

ІКТ-компетентності осіб, які претендують на зайняття посади державної служби, в інших державних органах, юрисдикція якого поширюється на всю територію України (табл. 11).

ПРОФІЛІ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ З ПИТАНЬ Е-ВРЯДУВАННЯ ТА Е-ДЕМОКРАТІЇ

Таблиця 8

ТИПОВІ ВИМОГИ

до осіб, які претендують на зайняття посад державної служби керівників центрального органу виконавчої влади, які не є членами Кабінету Міністрів України, та їх заступників

Знання	Уміння	Результати навчання / Комунікація	Автономність і відповідальність
- основи електронної демократії, психології управління та організації праці і діловодства; сучасних методів управління персоналом та організацією	- забезпечувати реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики на різних рівнях і сферах; - електронного врядування та електронного документообігу, забезпечення надання доступних і якісних послуг	- використовувати інструменти багаторівневого урядування та реалізовувати державну політику, управління державними ресурсами, майном та контролю за їх використанням	

Таблиця 9

ТИПОВІ ВИМОГИ

до осіб, які претендують на зайняття посад державної служби Державного секретаря Кабінету Міністрів України та його заступників, державних секретарів міністерств

Знання	Уміння	Результати навчання / Комунікація	Автономність і відповідальність
- основи публічного управління та адміністрування, права, економіки,	- проводити електронні торги	- застосування електронного документообігу, організації електронної взаємодії	

аналізу державної політики, соціально-економічного прогнозування та планування, державних фінансів - основи електронного врядування та електронної демократії		- забезпечення комунікації між різними групами суб'єктів управлінських процесів та відносин	
--	--	---	--

Таблиця 10

ТИПОВІ ВИМОГИ
до осіб, які претендують на зайняття посад державної служби голів місцевих державних адміністрацій

Національна рамка кваліфікацій			
Знання	Уміння	Результати навчання / Комунікація	Автономність і відповідальність
принципи, форми і методи взаємодії місцевої державної адміністрації з іншими органами публічної влади, організаціями, бізнесом та громадянами; основи формування і застосування антикризових та інноваційних управлінських технологій, технологій електронного врядування; основи сервісного(у сфері послуг) менеджменту	організовувати впровадження та використовувати технології електронного врядування; організовувати надання публічних послуг та оцінювати якість їх надання	організовувати та координувати роботу з іншими організаціями, громадянами як в Україні, так і за її межами; публічно виступати, вести ділові переговори та спілкуватися в діалоговому режимі з громадськістю	професіоналізм, принциповість, рішучість, вимогливість під час прийняття і реалізації рішень

Таблиця 11

ТИПОВІ ВИМОГИ
до осіб, які претендують на зайняття посади державної служби,
в інших державних органах, юрисдикція яких поширюється
на всю територію України

Національна рамка кваліфікацій			
Знання	Уміння	Результати навчання / Комунікація	Автономність і відповідальність
основи е-врядування та е-демократії основи сервісного та проектного менеджменту	е-торги, електронний документо- обіг ділові пере- говори та комунікація	забезпечувати реаліза- цію сервісно-орієнтова- ної державної служби; забезпечення надання доступних і якісних адміністративних послуг; адаптація власної поведінки до прийнятих системних цінностей в умовах запровадження змін	стратегічне управ- ління, толерант- ність; визнання власної відповідальності як керівника та лідера за свої вчинки

ГЛОСАРІЙ

Автономність і відповідальність – здатність самостійно виконувати завдання, розв’язувати задачі і проблеми та відповідати за результати своєї діяльності.

Аутсорсинг – послуга, що передбачає делегування сторонньому підрядчику (як правило спеціалізованій установі – аутсорсинговій компанії-провайдеру) певних функцій або частин бізнес-процесу компанії.

Європейська рамка е-компетенцій – спільна європейська основа для ІКТ-компетенцій для всіх галузей, міжнародний професійний стандарт ІТ галузі.

Європейська рамка кваліфікацій – визначає результати навчання (знання, уміння та компетентності) на восьми рівнях.

Знання – осмислена та засвоєна суб’єктом наукова інформація, що є основою його усвідомленої, цілеспрямованої діяльності.

Інтегральна компетентність – узагальнений опис кваліфікаційного рівня, який виражає основні компетентнісні характеристики рівня щодо навчання та/або професійної діяльності.

Кваліфікаційний рівень – структурна одиниця Національної рамки кваліфікацій, що визначається певною сукупністю компетентностей, які є типовими для кваліфікацій даного рівня.

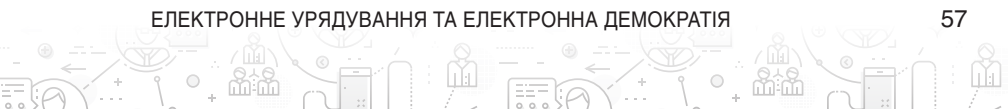
Кваліфікація – ступінь і вид професійної підготовленості людини, наявність у нього знань, умінь і навичок, необхідних для виконання ним певної роботи.


Компетентність – характеристика людини, що виражається в наявності у нього знань, умінь і навичок, достатніх для вирішення будь-якої проблеми.

Компетенція – потенційна здатність індивіда справлятися з різними завданнями, як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних для здійснення конкретної професійної діяльності.

Комунікація – взаємозв’язок суб’єктів з метою передавання інформації, узгодження дій, спільної діяльності.

Модель компетенцій – повний набір компетенцій і індикаторів поведінки, що дозволяє працівнику успішно виконувати робочі функції.





Національна рамка кваліфікацій – визначає результати навчання на десяти рівнях за чотирма категоріями: знання, уміння, комунікація, автономність і відповідальність.

Посада – службове становище працівника, обумовлене колом його обов’язків, посадовими правами та характером відповідальності.

Професія – вид трудової діяльності людини, який володіє комплексом теоретичних знань і практичних навичок, набутих в результаті спеціальної підготовки і досвіду роботи.

Профіль посади – список компетенцій, точне визначення рівня їх прояву, що відносяться до конкретної посади.

Результати навчання – компетентності (знання, розуміння, уміння, цінності, інші особисті якості), які набуває та/або здатна продемонструвати особа після завершення навчання.

Сертифікація фахівця – це процедура перевірки компетентності людини в певній сфері.

Технологія управління компетенціями – інтегрує технології управління за цілями, визначення вимог розвитку суспільства та передбачає приведення трудових ресурсів у відповідність до цих вимог.

Уміння – здатність застосовувати знання для виконання завдань та розв’язання задач і проблем. Уміння поділяються на когнітивні (інтелектуально-творчі) та практичні (на основі майстерності з використанням методів, матеріалів, інструкцій та інструментів).

Управління компетенціями – процес порівняння потреби суспільства в кадрах з наявними трудовими ресурсами та вибір форм впливу для приведення їх у відповідність до вимог часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ


1. Дослідження держзамовлення на ІТ спеціальності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://itukraine.org.ua/doslidzhennya>
2. Кількість державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування на 31 груд. 2015 р. / Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publ11_u.htm
3. Клімушин П.С. Інформаційні системи в управлінні персоналом: навч. посіб. / П.С. Клімушин – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2013. – 260 с.
4. Клімушин П.С. Інформаційні системи та інформаційні технології в економіці: навч. посіб. / П.С. Клімушин, О.В. Орлов, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр2, 2011. – 448 с.
5. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П.С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. – 524 с.
6. Морозова Т. До проблеми взаємодії професійних і освітніх стандартів в ІТ-галузі / Т. Морозова, І. Мендзєбровський // Вища школа. – 2012. – № 12. – С. 45–53.
7. Національна рамка кваліфікацій. Додаток до постанови Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>
8. Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010. – К.: Соцінформ, 2010. – 746 с.
9. Информационные технологии. Европейские профили професий ИКТ-сектора: ГОСТ Р 56413-2015 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/60/60035.shtml>
10. Побудова галузевих рамок кваліфікацій в галузі інформаційних технологій / В. А. Заславський, М. С. Нікітченко, Л. Л. Омельчук [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://cyb.univ.kiev.ua/files/news/INARM_26_11_2015.pdf
11. Про вищу освіту: Закон України від 1 липня 2015 р. № 1556-VII // Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 37. – 38. Ст. 2004.



12. Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЄС: Регламент ЄС №910/2014 Європейського парламенту та Ради від 23 липня 2014. – Режим доступу: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG.
13. Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 266 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-%D0%BF>
14. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>
15. Проектирование секторальных рамок квалификаций в области Информатика: учеб.-метод. пособ. / Вольпян Н.С. и др. – М.: Изд. отд. ф-та ВМиК МГУ им. М.В. Ломоносова; МАКС Пресс, 2015. – 218 с.
16. Семенченко А.І. Сучасні проблеми підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців України щодо технологій електронного урядування / А.І. Семенченко, І.Б. Жилияєв, Т.О. Власюк // Стратегічні пріоритети. Серія «Політика». – 2016. – № 1(38). – С. 31–42. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/public/File/Str_prioritetu/polituka_1_2016.pdf.
17. Семенченко А.І. Теоретико-методологічні основи організаційно-правових механізмів навчання публічних службовців електронному урядуванню / А.І. Семенченко, Р.В. Власенко // Аспекти публічного управління. – 2015. – № 1/2. – С. 88–95. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_1-2_13.
18. Elektronne vriaduvannia dlia pidzvitnosti vlady ta uchasti hromady (EGAP) [E-governance for government accountability and community participation (EGAP)]. – Access mode: <http://www.eef.org.ua/ua/prohramy/efektyvneupravlinnia-ta-hromadianskesuspilstvo/411-elektronne-vryaduvannya-dlya-pidzvitnosti-vladita-uchasti-gromadi-egap.html> [in Ukrainian].
19. European e-Competence Framework, e-CF. – Access mode: www.ecompetences.eu
20. European qualifications framework (EQF). – Access mode: <http://www.cedefop.europa.eu/>

ПРИМІТКИ

- 1 Про вищу освіту: Закон України від 1 липня 2015 р. № 1556-VII. Відомості Верховної Ради. 2014. № 37 – 38. Ст. 2004.
- 2 Проектирование секторальных рамок квалификаций в области Информатика: учеб.-метод. пособ. Москва, 2015. 218 с.
- 3 European e-Competence Framework, e-CF. URL: www.ecompetences.eu
- 4 European qualifications framework (EQF). URL: <http://www.cedefop.europa.eu/>
- 5 Морозова Т. До проблеми взаємодії професійних і освітніх стандартів в ІТ-галузі. Вища школа. 2012. № 12. С. 45–53.
- 6 Там само.
- 7 European e-Competence Framework, e-CF. URL: www.ecompetences.eu
- 8 Морозова Т. До проблеми взаємодії професійних і освітніх стандартів в ІТ-галузі. Вища школа. 2012. № 12. С. 45–53.
- 9 Національна рамка кваліфікацій. Додаток до постанови Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF>
- 10 Побудова галузевих рамок кваліфікацій в галузі інформаційних технологій. URL: http://cyb.univ.kiev.ua/files/news/INARM_26_11_2015.pdf
- 11 European qualifications framework (EQF). URL: <http://www.cedefop.europa.eu/>
- 12 Дослідження держзамовлення на ІТ спеціальності. URL: <http://itukraine.org.ua/doslidzhennya>
- 13 Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 266. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-%D0%BF>
- 14 Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010. Київ, 2010. 746 с.
- 15 Омельчук Л. До питання розробки компетентнісно орієнтованого стандарту освітньо-професійної підготовки з інформатики. Вища школа. 2013. № 11. С. 42–49.
- 16 Побудова галузевих рамок кваліфікацій в галузі інформаційних технологій. URL: http://cyb.univ.kiev.ua/files/news/INARM_26_11_2015.pdf
- 17 Информационные технологии. Европейские профили профессий ИКТ-сектора: ГОСТ Р 56413-2015. URL: <http://vsegost.com/Catalog/60/60035.shtml>
- 18 Там само.
- 19 Там само.
- 20 Там само.
- 21 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]. Харків, 2016. 524 с.
- 22 Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020». Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015/>
- 23 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>
- 24 Семенченко А. І. Сучасні проблеми підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців України щодо технологій електронного урядування. Стратегічні пріоритети. Серія «Політика». 2016. № 1(38). С. 31–42.
- 25 Там само.

- 
- 26 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]. Харків, 2016. 524 с.
 - 27 Семенченко А. І. Сучасні проблеми підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців України щодо технологій електронного урядування. Стратегічні пріоритети. Серія «Політика». 2016. № 1(38). С. 31–42; Кількість державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування на 31 груд. 2015 р. Державна служба статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publ11_u.htm
 - 28 Семенченко А. І. Теоретико-методологічні основи організаційно-правових механізмів навчання публічних службовців електронному урядуванню. Аспекти публічного управління. 2015. № 1/2. С. 88–95.
 - 29 Там само.
 - 30 Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]. Харків, 2016. 524 с.
 - 31 Там само.
 - 32 Семенченко А. І. Сучасні проблеми підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців України щодо технологій електронного урядування. Стратегічні пріоритети. Серія «Політика». 2016. № 1(38). С. 31–42.
 - 33 Там само.
 - 34 Там само.

Навчальне видання

Петро Сергійович Клімушин

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 12

**СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ
РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК
НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,0. Авт. арк. 2,65.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

13



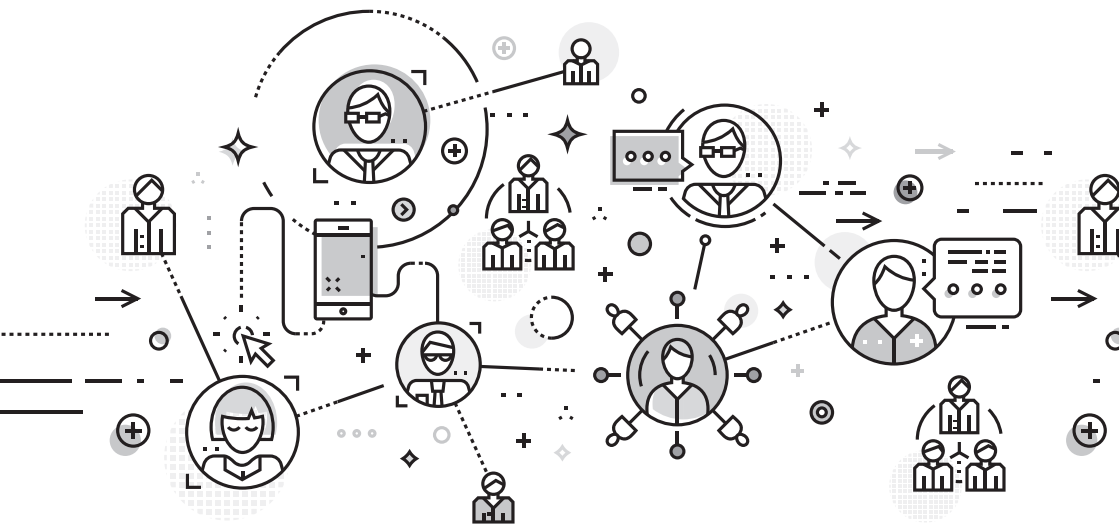
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

частина

13



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 13: Захист інформації в системах електронного урядування / [О.М. Хошаба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Захист інформації в системах електронного урядування» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття, сутність та завдання захисту інформації. Аналізуються загрози інформаційної безпеки в системах електронного урядування та визначаються рівні протидії таким загрозам безпеки. На прикладах розкрито підходи до реалізації політики безпеки інформації в системах е-урядування. Здійснено системний аналіз та розкрито практичні аспекти застосування засобів протидії загрозам інформаційної безпеки на законодавчому, адміністративному і процедурному рівнях. Уміщено завдання до практичних робіт, що передбачають закріплення отриманих знань щодо безпечної роботи з інформаційними ресурсами мережі Інтернет, з криптографічними, стеганографічними та антивірусними засобами захисту інформації в операційній системі Windows.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів та аспірантів інших спеціальностей, представників громадських організацій та бізнесу, які опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

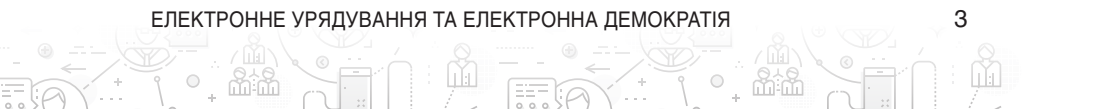
ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

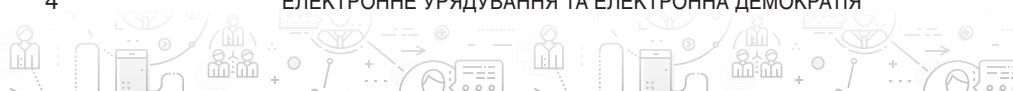
© О. М. Хошаба, 2017

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	5
ВСТУП	6
1. ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ І ЗАВДАННЯ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ	8
1.1. Основні визначення та поняття інформаційної безпеки.....	8
1.2. Сутність захисту інформації.....	12
1.3. Завдання у сфері захисту інформації	13
Висновки	15
Запитання для самоконтролю	15
Рекомендована література	16
2. ВИЗНАЧЕННЯ ЗАГРОЗ ІНФОРМАЦІЙНІЙ БЕЗПЕЦІ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	17
2.1. Основні проблеми безпечного функціонування систем електронного урядування	17
2.2. Поняття та види загроз інформаційній безпеці	19
2.3. Канали витоку інформації	25
Висновки	26
Запитання для самоконтролю	27
Рекомендована література	28
3. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНІВ ПРОТИДІЇ ЗАГРОЗАМ ІНФОРМАЦІЙНІЙ БЕЗПЕЦІ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	29
3.1. Законодавчий рівень забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці	29
3.2. Адміністративний та процедурний рівні забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці	37
3.3. Програмно-технічний рівень протидії загрозам інформаційній безпеці та політика безпеки в системах е-урядування	43
3.4. Рівні системи електронного урядування з точки зору протидії загрозам інформаційній безпеці.....	52
Висновки	55



Запитання для самоконтролю	56
Рекомендована література	56
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	58
ГЛОСАРІЙ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66
ПРИМІТКИ	69



ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

- АЦСК** – Акредитований центр сертифікації ключів
- ЄС** – Європейський Союз
- ЗІ** – захист інформації
- ІБ** – інформаційна безпека
- ІТКС** – інформаційно-(теле)комунікаційні системи
- ІР** – інформаційні ресурси
- ІС** – інформаційна система
- КСЗІ** – комплексна система захисту інформації
- ОПУ** – органи публічного управління
- ОС** – операційна система
- ПБ** – політика безпеки
- СУІБ** – система управління інформаційною безпекою
- ЕЦП** – електронний цифровий підпис
- ЦСК** – Центр сертифікації ключів

ВСТУП

Сучасний стан розвитку інформаційного простору характеризується новими потребами у створенні умов для безпечного функціонування його суб'єктів, коли особливо важливими стають проблеми протидії інформаційним війнам та захист власного кіберпростору. Тому *актуальними питаннями*, що розкриті в цьому модулі, є визначення основних понять, сутності та завдань захисту інформації, ознайомлення з Концепцією технічного захисту інформації в Україні, аналіз основних загроз інформаційній безпеці в системах електронного урядування (е-урядування) та вивчення основних методів протидії їм, що надає можливість використовувати отримані знання та навички на практиці.

Ця тема дозволяє отримати необхідні *знання* щодо основних понять, сутності та завдань захисту інформації та *вміння* щодо виявлення, запобігання й подолання найбільш поширених загроз інформаційній безпеці в системах е-урядування. Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: з проблематикою безпечного використання інформаційних ресурсів мережі Інтернет під час електронної взаємодії.


Метою цього модуля є опрацювання теми захисту інформації в системах е-урядування та безпечної роботи з інформаційними ресурсами корпоративних комп'ютерних мереж та мережі Інтернет.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких завдань:

- вивчення основних понять, сутності та завдань захисту інформації;
- визначення загроз інформаційній безпеці в системах е-урядування;
- визначення рівнів протидії загрозам інформаційній безпеці в системах е-урядування;
- опанування підходів щодо практичної реалізації політики безпеки в системах е-урядування.

Виконання практичних робіт надасть змогу набути навичок щодо безпечної роботи з інформаційними ресурсами мережі Інтернет, з криптографічними, стеганографічними та антивірусними засобами захисту інформації в операційній системі Windows.





Структура модуля передбачає вивчення трьох розділів. До кожного з них розроблено завдання для практичних занять, які проводяться як з використанням наданого матеріалу, так і інших рекомендованих джерел – наукових публікацій, ресурсів Інтернет. Опановуючи матеріали модуля «Захист інформації в системах електронного урядування», необхідно ознайомитися з основними поняттями, сутністю і завданнями захисту інформації, підходами до визначення загроз безпеці інформації в системах е-урядування та їх класифікації. Надалі треба зосередитися на вивченні відомих методів протидії загрозам безпеці інформації. Також важлива послідовність виконання практичних завдань та робіт, під час яких формуються відповідні вміння та навички.

Кожна практична робота передбачає: ознайомлення з джерелами, інформаційними ресурсами мережі Інтернет та вивчення прикладних програмних засобів, у тому числі засобів шифрування та стеганографії, антивірусних, моніторингових та інших.

Тим, хто самостійно опановує цю тему, доцільно звернути увагу на практичну частину курсу, а саме: безпечна робота з інформаційними ресурсами мережі Internet, з криптографічними, стеганографічними та антивірусними засобами захисту інформації в операційній системі Windows.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» рекомендуємо приділити особливу увагу вивченню законодавчого, адміністративного та процедурного рівнів протидії загрозам інформаційної безпеки в системах е-урядування.

1. ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ І ЗАВДАННЯ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ

1.1. Основні визначення та поняття інформаційної безпеки

Згідно із Законом України «Про інформацію»¹ у його першій редакції інформація визначалася як «систематизовані, документовані, публічно оголошені або іншим чином поширені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє природне середовище». У чинній редакції цього Закону це поняття розкрито як «будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді».

Інформація має певні властивості (рис. 1):

- *цінність* – визначається можливістю забезпечення досягнення мети, поставленої її отримувачем;
- *достовірність* – відповідність отриманої інформації реальності навколишнього світу;
- *актуальність* – відповідність цінності та достовірності отриманої інформації поточному часу.

З позиції інформаційної безпеки *інформація* має такі властивості (рис. 1):

- *конфіденційність* – властивість інформації, яка полягає в тому, що інформація не може бути отримана неавторизованим користувачем;
- *цілісність* – означає неможливість модифікації неавторизованим користувачем;
- *доступність* – властивість інформації бути отриманою авторизованим користувачем, за наявності у нього відповідних повноважень, в необхідний для нього час.

Іноді ще визначають таку властивість інформації, як *спостережність* – властивість увесь час (на всіх етапах обробки та передавання) знаходитись під контролем *системи захисту*.



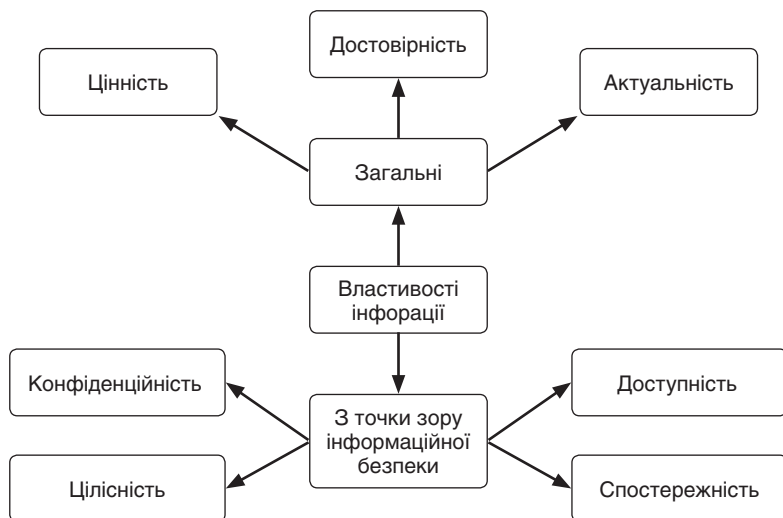


Рис. 1. Властивості інформації

Інформаційною безпекою (у контексті безпосередньої діяльності із захисту інформації) може вважатись комплекс заходів, що спрямовані на забезпечення захищеності інформації від несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, руйнування, внесення змін, ознайомлення, перевірки, запису чи знищення даних.

Інформаційну безпеку за сферою застосування можна розглядати у контексті безпеки держави, організації та особистості.

Інформаційна безпека держави – це стан захищеності життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, при якому запобігається нанесення шкоди. Шкода може бути заподіяна через: неповноту, невчасність та невірогідність інформації, що використовується; негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване розповсюдження, використання і порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації.

Інформаційна безпека організації – це цілеспрямована діяльність її органів та посадових осіб з використанням дозволених сил і засобів з досягнення стану захищеності інформаційного середовища організації. Така діяльність повинна забезпечувати нормальне функціонування і динамічний розвиток організації.

Інформаційна безпека особистості характеризується як стан її безпосередньої захищеності від негативних інформаційних впливів, а також впливів на її власну здатність шукати, збирати, обробляти та використовувати інформацію. Інформаційна безпека особистості також передбачає відповідну захищеність різноманітних соціальних груп та об'єднань людей, до яких вона входить.

Згідно з українським законодавством², вирішення проблеми *інформаційної безпеки* на рівні *держави* має здійснюватися за допомогою:

- створення повнофункціональної інформаційної інфраструктури держави та забезпечення захисту її критичних елементів;
- підвищення рівня координації діяльності державних органів щодо виявлення, оцінки і прогнозування загроз інформаційній безпеці, запобігання таким загрозам та забезпечення ліквідації їхніх наслідків, здійснення міжнародного співробітництва з цих питань;
- вдосконалення нормативно-правової бази щодо забезпечення інформаційної безпеки, зокрема захисту інформаційних ресурсів, протидії комп'ютерній злочинності, захисту персональних даних, а також правоохоронної діяльності в інформаційній сфері;
- розгортання та розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку як сучасної захищеної транспортної основи, здатної інтегрувати територіально розподілені інформаційні системи, в яких обробляється конфіденційна інформація.

Вирішення проблеми *інформаційної безпеки* на рівні *держави* має здійснюватися за допомогою:

- законодавчих, нормативно-правових та нормативних актів щодо інформаційної безпеки;
- міжнародними стандартами ISO;
- власними розробками.

Для *реалізації* законодавчих, нормативно-правових та нормативних актів щодо *інформаційної безпеки* повинна створюватись комплексна система захисту інформації (КСЗІ).

Для *реалізації* міжнародних стандартів ISO щодо інформаційної безпеки повинна створюватись система управління інформаційною безпекою (СУІБ).

До державних органів забезпечення інформаційної безпеки відносяться:


- відповідні підрозділи спецслужб держави;
- спеціально уповноважений орган держави з питань захисту інформації: Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України;
- Національний координаційний центр кібербезпеки;
- Міжвідомча комісія з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України.

З 1 липня 2015 року у Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України розпочав роботу Державний центр кіберзахисту та протидії кіберзагрозам. Його створено на базі Державного центру захисту інформаційно-телекомунікаційних систем Держспецзв'язку.

До органів забезпечення інформаційної безпеки в системі е-урядування належать:

- Державне агентство з питань електронного урядування України;
- Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України;
- Міністерство юстиції України (в частині роботи з електронними цифровими підписами (ЕЦП));
- підрозділ з інформаційного забезпечення органу публічного управління, який серед інших завдань також має займатися створенням і підтриманням систем управління інформаційною безпекою та використовує комплексну систему захисту інформації в системі електронного урядування, що використовується.

Необхідно також визначити, що у *Стратегії кібербезпеки України* підкреслено, що мають бути створені умови для залучення підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності, які провадять діяльність у сфері електронних комунікацій, захисту інформації та/або є власниками (розпорядниками) об'єктів критичної інфраструктури, до забезпечення кібербезпеки України. Також мають бути врегульовані питання щодо обов'язковості вжиття ними заходів із забезпечення захисту інформації та кіберзахисту відповідно до вимог законодавства, а також щодо сприяння ними державним



органам у виконанні завдань із забезпечення кібербезпеки та кіберзахисту. Держава має сприяти залученню наукових установ, навчальних закладів, організацій, громадських об'єднань і громадян до розробки та реалізації заходів із кібербезпеки і кіберзахисту.

1.2. Сутність захисту інформації

Термін «*захист інформації*» (або англ. *Data protection*) визначає сукупність методів і засобів, що забезпечують *цілісність, конфіденційність* і *доступність* інформації за умов впливу на неї загроз природного або штучного характеру, реалізація яких може призвести до завдання шкоди власникам і користувачам інформації³.

У широкому розумінні *захист інформації* являє собою протистояння *користувачів, володільців інформації і зловмисників*. Щодо певної інформації *зловмисник* виступає як суб'єкт, який незаконним шляхом намагається добути, змінити або знищити інформацію користувачів.

З позицій забезпечення захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах (ІТКС) до *суб'єктів захисту* відносять володільців інформації, власників системи, користувачів та спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади⁴.

До *об'єктів захисту* в ІТКС відносять безпосередньо інформацію та програмне забезпечення, яке призначене для обробки цієї інформації.

Вважається що *захист інформації* має слабкі у формальному плані завдання, тобто завдання, що не мають відомих формальних методів вирішення, і характеризується таким:

- велика або іноді важко встановлювана кількість факторів, що впливають на побудову ефективного захисту;
- відсутність точних вихідних або вхідних даних;
- у більшості випадків відсутність адекватних математичних методів досягнення оптимального результату за сукупністю вихідних даних.

Тому вважається⁵, що жодна *система захисту* не може тривалий час протистояти цілеспрямованим діям озброєного сучасними технологіями кваліфікованого *зловмисника*. Важливо розуміти, що *система захисту інформації* не може забезпечити стовідсотковий ефект. При

цьому визначається певний рівень *інформаційної безпеки*, який відображає припустимий ризик її спотворення, знищення, несанкціонованого доступу та витоку. Тому основне завдання *захисту інформації* полягає в тому, щоб злам системи відбувся якомога пізніше та/або не мав суттєвих наслідків для її функціонування й використання інформації, що нею циркулює.

Це правило існує роками і має універсальний характер. Воно не залежить від рівня *системи захисту*, сумлінності користувачів та адміністраторів, апаратного та програмного забезпечення. Правило стверджує, що проблема полягає не в тому, чи подолають зловмисники *систему захисту*, а в тому, коли це відбудеться і чи матиме це суттєве значення для системи і її володільців, власників, користувачів.

Основною *метою захисту інформації в системах е-урядування* є забезпечення *інформаційної безпеки* безпосередньо цих систем, публічних службовців і громадян, що ними користуються, та системи публічного управління в цілому. *Інформаційна безпека* у цьому контексті є станом захищеності систем обробки та зберігання даних, при якому забезпечується конфіденційність, доступність і цілісність інформації. Його може бути досягнуто завдяки застосуванню комплексу заходів, спрямованих на забезпечення захищеності інформації від несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, руйнування, внесення змін, ознайомлення, перевірки, запису чи знищення даних.

1.3. Завдання у сфері захисту інформації

До основних *завдань у сфері захисту інформації (ЗІ)* в інформаційно-телекомунікаційних системах у цілому належать:


- керування доступом користувачів до інформаційних ресурсів систем з метою захисту від неправомірного випадкового або навмисного втручання у роботу і несанкціонованого (із перевищенням наданих повноважень) доступу до програмних і апаратних ресурсів як персоналу, так і сторонніх осіб;
- захист даних, що передаються каналами зв'язку;
- *захист інформації* з обмеженим доступом від витоку;
- *захист інформації* від спеціальних впливів;
- реєстрація, збереження і надання даних про події, що відбувалися у системі і стосувалися *інформаційної безпеки (ІБ)*;

- контроль роботи користувачів системи адміністраторами та обов'язкове повідомлення адміністратора безпеки про будь-які спроби несанкціонованого доступу до ресурсів системи;
- контроль і підтримка цілісності критичних ресурсів *системи захисту* і середовища виконання прикладних програм;
- забезпечення функціонування програмно-технічних комплексів з метою *захисту інформації* від впровадження у роботу потенційно небезпечних програм і засобів подолання *системи захисту*;
- керування та моніторинг засобів *захисту інформації*.

Вищезазначені завдання у сфері *захисту інформації* та *інформаційної безпеки* покладені в основу Концепції технічного захисту інформації в Україні⁶, яка є складовою забезпечення національної безпеки України.

Концепція технічного захисту інформації визначає основи державної політики у сфері захисту інформації інженерно-технічними заходами. *Технічний захист інформації в Україні* – це діяльність, що 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. Концепція технічного захисту інформації також визначає загрози безпеці інформації, стан її технічного захисту та систему технічного захисту інформації як сукупність суб'єктів, об'єднаних цілями та певними завданнями. У *Концепції технічного захисту інформації* зазначені принципи формування і проведення державної політики у цій сфері, описані основні функції організаційних структур.

Конкретні завдання у сфері захисту інформації, що розробляються на рівні певної організації, системи публічного управління чи держави в цілому, мають підпорядковуватися заздалегідь визначеній стратегії у цій сфері. Стратегія *захисту інформації* є основою для побудови комплексу заходів щодо *інформаційної безпеки*. Суть організації стратегії захисту інформації визначається як пошук оптимального компромісу між необхідністю використання конкретних засобів захисту і наявними ресурсами для реалізації цього захисту. У стратегії захисту інформації визначаються мета, критерії, принцип і процедури, необхідні для побудови надійної системи⁷. Таким чином, важливою особливістю загальної стратегії захисту інформації є проектування системи інформаційної безпеки, де визначаються напрями:



визначення мети та задач захисту інформації, цільової установки об'єктів та суб'єктів захисту інформації; визначення загроз інформаційної безпеки; визначення рівнів протидії загрозам та побудова політики інформаційної безпеки.

Висновки

1. Інформація має такі властивості як цінність, достовірність та актуальність. Доцільно розглядати такі властивості як загалом, так і з точки зору захисту інформації. З точки зору захисту інформації ще існують такі властивості як конфіденційність, цілісність, доступність та спостережність.

2. Інформаційну безпеку за сферою застосування необхідно розглядати у контексті безпеки держави, організації та особистості. Для реалізації законодавчих, нормативно-правових та нормативних актів щодо інформаційної безпеки повинна створюватись комплексна система захисту інформації.

3. Захист інформації охоплює сукупність методів і засобів, що забезпечують цілісність, конфіденційність і доступність інформації за умов впливу на неї загроз природного або штучного характеру, реалізація яких може призвести до завдання шкоди власникам і користувачам інформації. У широкому розумінні захист інформації являє собою протистояння користувачів, володільців інформації і зловмисників.

4. Концепція технічного захисту інформації в Україні є складовою забезпечення національної безпеки України та визначає основи державної політики у сфері захисту інформації інженерно-технічними засобами. Стратегія захисту інформації визначає основу для побудови комплексу заходів щодо інформаційної безпеки, передбачаючи необхідні, конкретні засоби захисту, які є найбільш дієвими з точки зору наявних інформаційних, фінансових та людських ресурсів.

Запитання для самоконтролю

1. Які властивості має інформація? Наведіть приклади.
2. Які властивості має інформація з позиції інформаційної безпеки? Наведіть приклади.

3. Як визначається інформаційна безпека у контексті національної безпеки держави, організації та особистості?
4. Для чого необхідні комплексна система захисту інформації (КСЗІ) та система управління інформаційною безпекою (СУІБ)?
5. Які державні органи та органи в системі е-урядування забезпечують інформаційну безпеку в Україні?
6. Яке значення має термін «захист інформації»?
7. Чому жодна система захисту не може тривалий час протистояти діям зловмисників?
8. Які існують завдання у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах?
9. Що визначає Концепція технічного захисту інформації?

Рекомендована література

1. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ, із змінами. – Режим доступу: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12. – Назва з екрану.
2. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-вр, із змінами. – Режим доступу: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр. – Назва з екрану.
3. Про Положення про технічний захист інформації в Україні: Указ Президента України від 27.09.1999 р. № 1229/99. – Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1229/99. – Назва з екрану.
4. Про затвердження Концепції технічного захисту інформації в Україні: постанова Кабінету Міністрів України від 08.10.1997 р. № 1126, із змінами. – Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1126-97-п. – Назва з екрану.
5. Остапов С.Е. Технології захисту інформації: навч. посіб. / С.Е. Остапов, С.П. Євсєєв, О.Г. Король. – Х.: ХНЕУ, 2013. – 476 с.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ЗАГРОЗ ІНФОРМАЦІЙНІЙ БЕЗПЕЦІ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

2.1. Основні проблеми безпечного функціонування систем електронного урядування

Практика впровадження *систем електронного урядування* в різних країнах світу існує понад два десятиліття⁸. За цей час накопичено істотний як позитивний, так і негативний досвід. Правильне використання узагальнених результатів таких впроваджень дозволяє економити фінансові та людські ресурси, зменшити кількість помилок, розв'язати проблеми стандартизації, уніфікації та взаємодії національних систем електронного урядування з міжнародними.


Під час побудови сучасних систем з *електронного урядування* необхідно враховувати досвід різних країн світу у впровадженні подібних систем в галузі основних принципів, підходів та методів створення корпоративних інформаційних структур.

Серед *загальних проблем*, з якими зіткнулись країни під час впровадження електронного урядування були різні підходи щодо вирішення різних труднощів. Так, наприклад, для більшості країн однією з головних проблем було забезпечення сумісності різнорідних інформаційних систем, що створювались в різні роки, за різними принципами, на різних технологічних платформах.

Системи електронного урядування працюють на основі інформаційних систем, що побудовані на корпоративних комп'ютерних мережах. Тому, на функціонування *систем електронного урядування* мають вплив також проблеми, характерні для корпоративних структур. З цими проблемами доводиться стикатися як фахівцям у галузі технічного обслуговування, так і службам інформаційної безпеки у сфері публічного управління. До основних причин, що призводять до виникнення таких проблем, можна віднести такі:

1. *Складність і різнорідність програмного та апаратного забезпечення, що використовуються в системах електронного урядування.*






У практиці побудови систем електронного урядування для реалізації важливих завдань використовуються різні операційних системи. Робочі місця публічних службовців найчастіше оснащені операційною системою (ОС) Windows, обробка інформації в системах електронного документообігу та важливі інформаційні ресурси зберігаються в базах даних, які знаходяться в ОС Linux, FreeBSD, Solaris. Усе частіше публічні службовці використовують портативні мобільні пристрої (планшети, смартфони), які працюють в ОС Android та iOS. У даному випадку проблема полягає в технічному обслуговуванні (управлінні конфігураціями і оновленнями програмних засобів) та проведенні стандартних, базових заходів у галузі інформаційної безпеки.

2. Велика кількість вузлів в системах електронного урядування.

Велика кількість вузлів корпоративної мережі в *системах електронного урядування*, їх територіальна розподіленість і відсутність часу для контролю конфігураційних параметрів основних програмних засобів створюють значну проблему. Часто вузли, в яких відбувається обробка важливої інформації, об'єднані в корпоративну мережу *системи електронного урядування*, розташовані у різних місцях не тільки в межах міста, але й регіону або навіть країни. Ця особливість, а також відсутність часу на контроль необхідних налаштувань програмних засобів, не дозволяє технічному персоналу своєчасно контролювати діяльність і безпеку користувачів у розподілених системах електронного урядування.

3. Наявність зовнішнього доступу до системи електронного урядування.

Однією з важливих проблем, що виникають внаслідок експлуатації *системи електронного урядування* є підключення зовнішніх користувачів (підприємств, організацій, окремих громадян) до відкритих сервісів і надання прав персоналу органу публічного управління щодо віддаленої роботи з внутрішніми інформаційними ресурсами, з одного боку, і збільшення загальної кількості вразливостей, що постійно з'являються у корпоративній мережі, з іншого. Вразливості, що існують в програмному забезпеченні *системи електронного урядування* можуть призводити до несанкціонованого доступу до інформаційних ресурсів. Тому для їх усунення та забезпечення належного рівня захищеності інформації в *системах електронного урядування* застосовуються різні механізми і засоби забезпечення безпеки. Відповідне налаштування таких засобів залежить від технології обробки інформації, що прийнята в системах публічного адміністрування.



Сукупність таких правил, законів і практичних рекомендацій описується в політиці безпеки, яка охоплює різні особливості процесу обробки інформації. До засобів, що забезпечують політику безпеки і, відповідно, ефективний захист технологій обробки інформації, можна віднести: міжмережеві екрани, системи виявлення атак, системи шифрування трафіку, системи контролю «мобільного коду» (Java, ActiveX) та інші засоби.

4. *Функціонування груп технічного обслуговування та інформаційної безпеки.*

У *системах електронного урядування* група технічного обслуговування в основному займається вирішенням питань системного і мережевого адміністрування. Група інформаційної безпеки займається питаннями, пов'язаними з процесами у галузі інформаційної безпеки на адміністративному, організаційному, технічному та інших рівнях. При цьому виникає проблема чіткого розмежування функціональних обов'язків персоналу цих груп, який обслуговує технічний рівень. Наприклад, обслуговування віддаленого доступу користувачів до інформаційних ресурсів системи електронного урядування; робота з основними службами і сервісами корпоративної мережі: DNS, електронна пошта; прикладні системи; електронного документообігу тощо.

Таким чином, під час створення та використання *системи електронного урядування* потрібне вирішення важливих проблем як з її технічного обслуговування, так і щодо інформаційної безпеки.

2.2. Поняття та види загроз інформаційній безпеці

У *Стратегії кібербезпеки України* сказано, що загрози кібербезпеці актуалізуються через дію деяких чинників, зокрема, як:

- невідповідність інфраструктури електронних комунікацій держави, рівня її розвитку та захищеності сучасним вимогам;
- недостатній рівень захищеності критичної інформаційної інфраструктури, державних електронних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, від кіберзагроз;
- безсистемність заходів кіберзахисту критичної інформаційної інфраструктури;
- недостатній розвиток організаційно-технічної інфраструк-

тури забезпечення кібербезпеки та кіберзахисту критичної інформаційної інфраструктури та державних електронних інформаційних ресурсів;

- недостатня ефективність суб'єктів сектору безпеки і оборони України у протидії кіберзагрозам воєнного, кримінального, терористичного та іншого характеру;
- недостатній рівень координації, взаємодії та інформаційного обміну між суб'єктами забезпечення кібербезпеки.

У *Стратегії національної безпеки України* підкреслено, що загрози інформаційній безпеці складають ведення інформаційної війни проти України, відсутність цілісної комунікативної політики держави та недостатній рівень медіа-культури суспільства.

До *загроз інформаційній безпеці* відносять сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам суспільства, держави та особистості. Загалом під *загрозою інформаційній безпеці*⁹ прийнято розуміти потенційно можливу подію, дію, процес або явище, які можуть призвести до нанесення шкоди системі. За більш деталізованим визначенням, *загроза інформаційній безпеці системи* – це можливість реалізації впливу на інформацію, що призводить до порушення *конфіденційності, цілісності* або *доступності* даних, а також можливість впливів на компоненти системи, які можуть призводити до *втрати* або *знищення* інформації чи збою функціонування ІС.

Класифікація *загроз інформаційній безпеці* може бути здійснена за багатьма ознакам. Наведемо найпоширеніші з них (рис. 2).

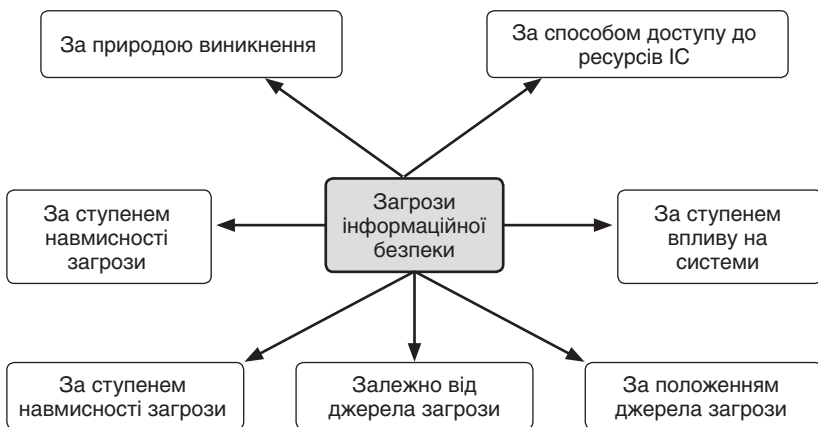




Рис. 2. Класифікація загроз інформаційній безпеці

1. За природою виникнення:

1.1. *Природні* – загрози, що виникли в результаті дії на ІС об’єктивних фізичних процесів або стихійних природних явищ, що не залежать від людини (природними загрозами можуть бути пожежі, повені, цунамі, землетруси, техногенні збої). Неприємна особливість таких загроз – надзвичайна складність або, навіть, неможливість їх прогнозування.

1.2. *Штучні загрози* – такі, що викликані дією людського фактора.

2. За ступенем навмисності загрози:

2.1. *Випадкові* – обумовлені халатністю або ненавмисними помилками персоналу. Як приклади випадкових загроз можна привести ненавмисне введення помилкових даних, ненавмисне псування устаткування.

2.2. *Навмисні* – зазвичай виникають у результаті цілеспрямованої діяльності зловмисника. Приклад навмисної загрози – під час роботи з Web-інтерфейсом інформаційної системи на базу даних може бути використана атака за допомогою SQL-ін’єкцій з метою зміни або вилучення важливих даних.

3. Залежно від джерела загрози:

3.1. *Загрози, джерелом яких є природне середовище.* Приклади таких загроз – різке підвищення (пониження) температури атмосфери, геомагнітні аномалії, повені, буревії, інші стихійні лиха.

3.2. *Загрози, джерелом яких є людина.* Прикладом такої загрози може служити влаштування недержавною організацією своїх довірених осіб, які діють в її інтересах, на посади, що займаються обслуговуванням державних ІС.

3.3. *Загрози, джерелом яких є санкціоновані програмно-апаратні засоби.* Приклад такої загрози – некомпетентне використання системних утиліт.

3.4. *Загрози, джерелом яких є несанкціоновані програмно-апаратні засоби.* До таких загроз можна віднести, наприклад, інсталяцію в систему кейлогерів. Використання особистих носіїв (флешок, MP3-плеєрів, мобільних телефонів) можуть містити шкідливе програмне забезпечення.

4. За положенням джерела загрози:

4.1. *Загрози, джерело яких розташоване зовні контрольованої*

зони. Приклади таких загроз – перехоплення побічних електромагнітних випромінювань або перехоплення даних, що передаються каналами зв'язку; дистанційна фото- і відеозйомка; перехоплення акустичної інформації з використанням направлених мікрофонів.

4.2. Загрози, джерело яких розташоване в межах контрольованої зони. Прикладами подібних загроз може бути застосування пристроїв для підслуховування або розкрадання носіїв, що містять конфіденційну інформацію.

5. За ступенем впливу на системи:

5.1. Пасивні загрози – при реалізації не здійснюють ніяких змін у складі та структурі ІС. Прикладом пасивної загрози може бути несанкціоноване копіювання файлів з даними.

5.2. Активні загрози. Реалізація активних загроз порушує структуру ІС. Наприклад, проникнення зловмисника до інформаційних ресурсів системи електронного урядування з метою моніторингу та перегляду вмісту мережевого трафіку для перехоплення паролів або інших важливих даних.

6. За способом доступу до ресурсів ІС:

6.1. Загрози, що використовують стандартний доступ. Приклад такої загрози – несанкціоноване отримання пароля шляхом підкупу, шантажу, необережного зберігання, або фізичного насильства щодо законного власника.

6.2. Загрози, що використовують нестандартний шлях доступу. Приклад такої – використання незадекларованих можливостей засобів захисту.

Класифікацію загроз можна продовжувати, проте на практиці частіше за все використовується класифікація загроз, яка ґрунтується на трьох згаданих раніше базових властивостях інформації (рис. 3), що захищається.

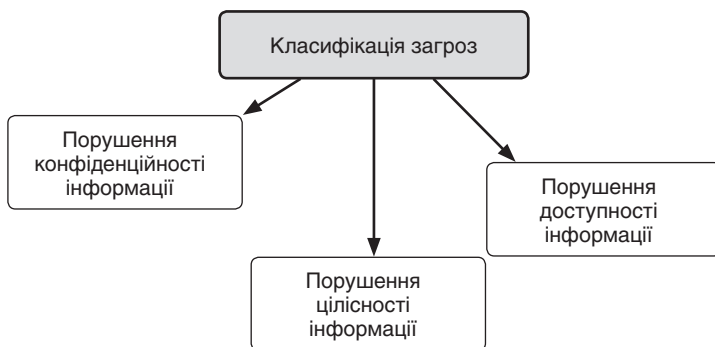



Рис. 3. Класифікація загроз, що ґрунтується на базових властивостях інформації

Властивість 1. Загрози порушення конфіденційності інформації, у результаті реалізації яких інформація стає доступною суб'єкту, що не володіє повноваженнями для ознайомлення з нею.

Властивість 2. Загрози порушення цілісності інформації, до яких відноситься будь-яке зловмисне спотворення інформації, яка обробляється з використанням ІС.

Властивість 3. Загрози порушення доступності інформації, що виникають у тих випадках, коли доступ до деякого ресурсу ІС для легальних користувачів блокується. Відзначимо, що реальні загрози інформаційній безпеці далеко не завжди можна однозначно віднести до якоїсь з перерахованих категорій. Так, наприклад, загроза розкрадання носіїв інформації може бути за певних умов віднесена до всіх трьох категорій.

Необхідно зазначити, що проблеми глобальної інформаційної безпеки посідають особливе місце в міжнародній інформаційній політиці та відображаються у звітах авторитетних організацій (ООН, ОБСЄ, ЄС та інші). Відома Європейська агенція з питань мережевої та інформаційної безпеки (European Network and Information Security Agency – ENISA) була створена на початку 2004 року з метою вирішення проблем, що пов'язані з вирішенням важливих питань у галузі інформаційної безпеки. Основні функції агенції – підвищення здатності європейських електронних мереж щодо протистояння зовнішнім впливам та атакам, збір та аналіз даних щодо комп'ютерних порушень в Європі та розробка методів оцінки й управління ризиками підвищення здатності ЄС реагувати на загрози в галузі інформаційної



безпеки. Стандарти інформаційної безпеки («Європейські критерії»), що розроблені у країнах Європи (Франція, Німеччина, Нідерланди та Великобританія) розглядають такі завдання інформаційної безпеки¹⁰:

- захист інформації від несанкціонованого доступу з метою забезпечення конфіденційності;
- забезпечення цілісності інформації за допомогою захисту її від несанкціонованої модифікації або знищення;
- забезпечення працездатності систем за допомогою протидії загрозам відмови в обслуговуванні.

Для вирішення проблеми попередження загроз щодо ІС введене поняття гарантій засобів захисту. Такі гарантії охоплюють два аспекти:

- ефективність, що відображає відповідність засобів безпеки задачам, які вирішуються;
- коректність, що характеризує процес їх розроблення та функціонування.

У «Європейських критеріях» нараховується сім рівнів гарантій: від Е0 до Е6 (у порядку зменшення ймовірності виникнення загрози). Рівень Е0 означає мінімальні гарантії (аналог рівня D «Жовтогарячої книги»). При перевірці гарантій аналізується життєвий цикл інформаційної системи – від початкової фази проектування інформаційної системи до експлуатації та супроводження.

Рівні гарантій від Е1 до Е6 складені з наростанням вимог щодо ретельності та контролю. Так, на рівні Е1 аналізується тільки загальна архітектура інформаційної системи, а гарантії засобів захисту підтверджується функціональним тестуванням. На рівні Е3 до аналізу залучаються вихідні тексти програм і схеми апаратного забезпечення. На рівні Е6 потрібен формальний опис функцій безпеки, загальної архітектури, а також політики безпеки, що забезпечують мінімальні ризики від загроз.

Таким чином, у «Європейських критеріях» визначені три рівні інформаційної безпеки – базовий, середній і високий. Інформаційна безпека вважається базовою, якщо засоби захисту здатні протистояти окремим випадковим атакам. Інформаційна безпека вважається середньою, якщо засоби захисту здатні протистояти зловмисникам, що мають обмежені ресурси та можливості. Інформаційну безпеку можна вважати високою, якщо є впевненість, що засоби захисту можуть бути подолані тільки зловмисниками з високою кваліфікацією, набір можливостей і ресурсів яких досить високі.

2.3. Канали витоку інформації

Необхідність *захисту інформації* від внутрішніх загроз історично була більш важливою на всіх етапах розвитку засобів *інформаційної безпеки*. З часом, на внутрішні загрози, до яких відноситься *витік інформації*, стали звертати більше уваги.

В основі *витоку інформації* полягає процес перенесення або передачі енергії чи речовини, які служать лише носіями інформації.

За фізичною природою можливі такі шляхи перенесення інформації: світлові промені; звукові хвилі; електромагнітні хвилі; матеріали і речовини.

Будь-який переданий сигнал переноситься або енергією, або речовиною. Це – або акустична хвиля (звук), або електромагнітні випромінювання (світло, радіохвиля), або лист паперу (чи інший носій написаного тексту).

Використовуючи ті або інші фізичні поля, людина створює визначену систему передачі інформації, що передається один одному. Такі системи прийнято називати *системами зв'язку*. Будь-яка система зв'язку складається з джерела інформації, передавача, каналу передачі інформації та приймача (одержувача інформації). Ці системи широко використовуються відповідно до їх призначення і являють собою засоби передачі інформації.

Процес передачі інформації загалом відбувається таким чином (рис. 4). Джерело інформації являє собою суб'єкта, яким створено певне повідомлення, звукові коливання, текст тощо. У джерелі сигналу (або перетворювачі) ці повідомлення перетворюються в сигнали: електричні, звукові, світлові тощо. Такі сигнали мають форму, що підходить для їх передачі каналами зв'язку. Канал зв'язку переносить сигнали з одного місця в інше до одержувача інформації.

Витік інформації у розрізі розглянутого процесу передачі інформації розглядається як неправомірний вихід відомостей за межі системи передачі інформації. Витік інформації також може здійснюватись за допомогою певного кола осіб, котрим деякі відомості були довірені.

За своєю сутністю *витік інформації* означає протиправне (усвідомлене або випадкове, таємне або явне) оволодіння інформацією, що не має бути поширена, незалежно від того, яким шляхом її отримано.

Несанкціоноване зняття інформації з технічних каналів являє собою поширене явище. Такі *канали витоку* являють собою сукупність: небезпечних фізичних сигналів; середовищ розповсюдження та зберігання фізичних сигналів; об'єктів технічної розвідки; різні способи та засоби технічної розвідки. За результатами аналізу наукових робіт існує узагальнена схема можливих каналів витоку і несанкціонованого доступу до інформації, що обробляється в типовому одноповерховому офісі¹¹.

Класифікація *каналів витоку інформації* також поділяється на:

- акустичні канали витоку інформації, куди входять також канали з акустично-електричними перетвореннями;
- радіотехнічні канали витоку інформації, до яких відносяться відкриті канали радіотехнічного зв'язку та канали, що утворюються шляхом паразитних випромінювань та наведення;
- оптичні канали витоку інформації;
- речові канали витоку інформації, який визначається людським фактором.

Таким чином, правильне визначення каналів витоку інформації та загроз безпеці в системах е-урядування дає можливість побудувати ефективні методи протидії цим загрозам, які будуть розглянуті в наступному розділі.

Висновки

1. Під час побудови сучасних систем з електронного урядування необхідно враховувати досвід різних країн світу з впровадження подібних систем в галузі основних принципів, підходів та методів створення корпоративних інформаційних структур.

До основних причин, що призводять до виникнення проблем безпечного функціонування систем електронного урядування, можуть бути віднесені: складність і різноманітність програмного та апаратного забезпечення, що використовується в системах електронного урядування; велика кількість вузлів у системах електронного урядування; наявність зовнішнього доступу до системи електронного урядування; функціонування груп технічного обслуговування та інформаційної безпеки.

2. До загроз інформаційній безпеці відносять сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам суспільства, держави та особистості. Загроза інформаційній безпеці системи розглядається як можливість реалізації впливу на інформацію, що призводить до порушення конфіденційності, цілісності або доступності даних, а також можливість впливів на компоненти системи, які можуть призводити до втрати або знищення інформації чи збою функціонування інформаційної системи.


3. Класифікація загроз інформаційній безпеці може бути здійснена за багатьма ознакам, що дозволяє добирати та застосовувати ефективні методи та засоби захисту інформації в системах е-урядування.

4. Використання стандартів інформаційної безпеки «Європейські критерії», що розроблені у провідних країнах Європи (Франція, Німеччина, Нідерланди та Великобританія), передбачає реалізацію таких основних завдань: захист інформації від несанкціонованого доступу з метою забезпечення конфіденційності; забезпечення цілісності інформації за допомогою захисту її від несанкціонованої модифікації або знищення; забезпечення працездатності систем за допомогою протидії загрозам відмови в обслуговуванні.

5. Витік інформації означає протиправне (усвідомлене або випадкове, таємне або явне) оволодіння інформацією, що не має бути поширена, незалежно від того, яким шляхом її отримано. Правильне визначення каналів витоку інформації та загроз безпеці в системах е-урядування дає можливість побудувати ефективні методи протидії цим загрозам.

Запитання для самоконтролю

1. Які є проблеми безпечного функціонування систем електронного урядування? Надайте характеристику кожної з проблем.
2. Що розуміється під загрозою інформаційній безпеці?
3. Які є загрози інформаційній безпеці? Як можна ці загрози класифікувати? Надайте приклади таких загроз.
4. З якою метою була створена Європейська агенція з питань мережевої та інформаційної безпеки?
5. Які завдання в галузі інформаційної безпеки передбачені у «Європейських критеріях»?

- 
6. Скільки рівнів інформаційної безпеки передбачено у «Європейських критеріях»? Надайте характеристику кожного з них.
 7. У чому полягає процес витоку інформації? Надайте приклади несанкціонованого витоку інформації з інформаційних систем органів публічного управління.
 8. Які є канали витоку інформації за відомою класифікацією? Наведіть приклади каналів витоку інформації з практики органів публічного управління.

Рекомендована література

1. Остапов С.Е. Технології захисту інформації: навч. посіб. / С.Е. Остапов, С.П. Євсєєв, О.Г. Король. – Х.: ХНЕУ, 2013. – 476 с.
2. Кобозева А.А. Аналіз захищеності інформаційних систем: підручник / А.А. Кобозева, І.О. Мачалін, В.О. Хорошко. – К.: ДУІКТ, 2010. – 316 с.
3. Андрєєв В.І. Основи інформаційної безпеки: підручник / В.І. Андрєєв, В.О. Хорошко, В.С. Чередніченко [та ін.] – К.: ДУІКТ, 2009. – 292 с.
4. Ляшенко І.О. Європейські критерії безпеки інформаційних технологій / І.О. Ляшенко // Сучасні інформаційні технології у сфері безпеки та оборони. – 2012. – № 1 (13). – С. 84–86.

3. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНІВ ПРОТИДІЇ ЗАГРОЗАМ ІНФОРМАЦІЙНІЙ БЕЗПЕЦІ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

3.1. Законодавчий рівень забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці

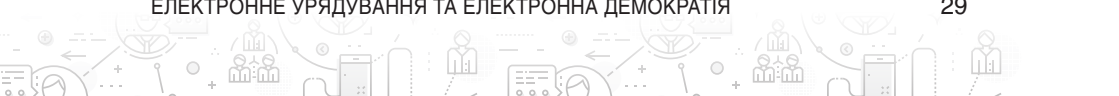
Законодавчий рівень протидії загрозам є найважливішим для забезпечення інформаційної безпеки. Розробка та прийняття законодавчих актів покликані створити умови для безпечного використання інформаційно-комунікаційних технологій, доступу до інформації, захисту інформації від несанкціонованого доступу та витоку технічними каналами. Також на законодавчому рівні має бути вирішено питання захисту громадян, суспільства і держави від неправдивої інформації, реалізації технічних та інших складових інформаційної безпеки.

Нормативно-правове поле у сфері протидії загрозам інформаційної безпеки складають міжнародні, національні, галузеві нормативні документи та відповідні нормативні документи окремих органів публічного управління.

Актуальний список нормативних документів важливих законодавчих актів, нормативно-правових актів (НПА) та нормативних актів щодо інформаційної безпеки в Україні з актуальними змінами можна знайти на сайті Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України¹² у розділі нормативно-правової бази.

Безпекова складова стосується чи не кожного з основних напрямів державної інформаційної політики України, що визначені Законом України «Про інформацію»¹³:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;



- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- забезпечення інформаційної безпеки України;
- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Найбільш практичним з точки зору використання технології інформаційної безпеки в системах е-урядування є Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»¹⁴, який регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах. У цьому законі визначено об'єкти захисту в системі та суб'єкти відносин, порядок доступу до інформації в системі, відносини між володільцем інформації, власником інформаційно-телекомунікаційної системи та користувачами, умови обробки та забезпечення захисту інформації в системі, повноваження державних органів та відповідальність за порушення законодавства, міжнародні договори та прикінцеві положення.

Ще один важливий Закон України «Про телекомунікації»¹⁵ розкриває сутність правової основи діяльності у сфері телекомунікацій та визначає:

- повноваження держави щодо управління та регулювання зазначеної діяльності;
- права, обов'язки та засади відповідальності фізичних і юридичних осіб, які беруть участь у даній діяльності;
- права, обов'язки та засади відповідальності фізичних і юридичних осіб, які користуються телекомунікаційними послугами.

Основною метою Закону України «Про телекомунікації» є забезпечення повсюдного надання телекомунікаційних послуг достатніх асортименту, обсягу та якості шляхом обмеженого регулювання ринкових відносин для сприяння ефективному функціонуванню відкри-

того і справедливого конкурентного ринку. Цей Закон визначає засади захисту прав споживачів та контролю за ринком телекомунікацій з боку держави.

Закон України «Про Національну програму інформатизації»¹⁶ визначає загальні засади формування, виконання та коригування Національної програми інформатизації, що також має включати безпекові аспекти.

Завданням законодавства про Національну програму інформатизації є створення правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних засад регулювання процесу формування та виконання цієї Програми та окремих її завдань (проектів).


Національна програма інформатизації визначає 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.

Національна програма інформатизації включає:

- Концепцію Національної програми інформатизації;
- сукупність державних програм з інформатизації;
- галузеві програми та проекти інформатизації;
- регіональні програми та проекти інформатизації;
- програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування.

Національна програма інформатизації формується, виходячи з довгострокових пріоритетів соціально-економічного, науково-технічного, національно-культурного розвитку країни з урахуванням світових напрямів розвитку та досягнень у сфері інформатизації і спрямована на розв'язання найважливіших загальносуспільних проблем (забезпечення розвитку освіти, науки, культури, охорони довкілля та здоров'я людини, державного управління, національної безпеки та оборони держави та демократизації суспільства) та створення умов для інтеграції України у світовий інформаційний простір відповідно до сучасних тенденцій інформаційної геополітики.

Проблема забезпечення *інформаційної безпеки Європейського Союзу (ЄС)* особливо тісно розглядається поряд з іншими проблемами становлення інформаційного суспільства протягом останніх двадцяти



років. Проблеми забезпечення інформаційної безпеки, кібербезпеки та захисту інформації у ЄС відображені у відповідних нормативно-правових документах. Наприклад, існує Серія документів ISACA про впровадження *європейської кібербезпеки*¹⁷, де подається загальний огляд впровадження передового досвіду в галузі кібербезпеки згідно з діючими законами, стандартами та іншими настановами. У цих документах зазначено, що виходячи з європейського досвіду, кібербезпека вимагає, щоб у всіх державах-членах та асоційованих країнах застосовувалися загальноприйняті визначення та основні положення.

Окрім того, в Серіях документів ISACA про впровадження *європейської кібербезпеки* визначено, що кібербезпека – це не тільки захист організації та її інформаційних ресурсів. У багатьох випадках реструктуризація певних частин чи всього *корпоративного середовища інформаційних технологій* у певній організації призводить до посилення кібербезпеки.

У багатьох країнах, що користуються європейськими стандартами на *корпоративне управління кібербезпекою* існують різні вимоги, наприклад:

- захист і конфіденційність інформації;
- фінансовий контроль та пов'язана з ними система внутрішнього управління, включаючи фінансову звітність;
- державні та місцеві постанови про секретну інформацію (наприклад, про службові таємниці);
- збереження та обробку інформації третіми сторонами тощо.

Організації Євросоюзу, які здійснюють *корпоративне управління кібербезпекою* згідно з національними та міжнародними механізмами, повинні відображати підхід, який застосовується у Європі та ґрунтується на таких напрямках¹⁸:

- визначення та категоризація критичних інфраструктур;
- план і заходи захисту критичних інфраструктур;
- «Цифровий порядок денний» для Європи та пов'язані з ним ініціативи, включаючи закони та регуляторні акти;
- підтримка Європейського центру боротьби з кіберзлочинністю та схожих національних установ.

Також, до найбільш відомих нормативно-правових актів та планів дій у сфері становлення інформаційного суспільства, що діють на цей час, відзначають Резолюцію 64/211 ООН «Створення глобальної

культури кібербезпеки щодо захисту найважливіших інформаційних інфраструктур» від 21 грудня 2009 року¹⁹ та Резолюцію 64/25 ООН «Досягнення в сфері інформатизації та телекомунікацій в контексті міжнародної безпеки» від 2 грудня 2009 року²⁰. З тих пір ще були щорічні доповіді Генерального секретаря Генеральної Асамблеї та звіти європейських країн (Німеччина, Нідерланди, Іспанія, Англія, Франція, Швеція та інші) в контексті міжнародної безпеки²¹.


У цих звітах²² відзначено, що чинні та потенційні загрози у сфері *інформаційної безпеки* належать до найбільш серйозних проблем XXI століття. Відомі загрози походять з широкого кола джерел і виявляються у підривній діяльності, спрямованій однаковою мірою проти фізичних та юридичних осіб, національної інфраструктури та урядів різних країн. Її наслідки пов'язані зі значним ризиком для громадської безпеки, безпеки країн і стабільності. Нові вразливі місця та можливості для здійснення підривних дій виникають у результаті зростання застосування інформаційних і комунікаційних технологій.

Пізніше, у 2015 році було ухвалено європейську «Директиву з мережевої та інформаційної безпеки» (Network and Information Security Directive)²³. Документ встановлює зобов'язання в галузі забезпечення кібербезпеки підприємств критичної інфраструктури (особливо для транспортних, енергетичних, фінансових і медичних компаній). Щодо Інтернет-компаній встановили менш суворі правила: компанії на зразок Google і Amazon зобов'язані повідомляти про інциденти в галузі інформаційної безпеки відповідно призначеним органам влади. Приховування такої інформації обумовить застосування санкцій. Як заявив у зв'язку з цим віце-президент Єврокомісії Андрус Ансіп (Andrus Ansip), закон допоможе значно зміцнити довіру користувачів до міжнародних Інтернет-сервісів.



Приклад. Досвід вирішення питань національної безпеки та кібербезпеки у Фінляндії та Україні: стратегічний правовий рівень.

Відповідно до урядової програми, Фінляндія прагне стати однією з провідних країн світу за рівнем розвитку кібербезпеки²⁴. Проблемою щодо розвитку Кіберстратегії, яку визначив Президент Фінляндії Саулі Нійністо (2012 рік) є те, що в цій галузі необхідно постійно розвивати не тільки системи *захисту інформації*, а й досліджувати *способи зламу даних*. У зв'язку з цим у березні 2012 року Фінляндія брала участь у координованих діях НАТО з військових навчань серед



20 країн альянсу на випадок виникнення кібервійни²⁵. Така участь у військових кібернавчаннях є актуальною, через те, що за даними Відомства зв'язку у Фінляндії щорічно фіксується близько 250 000 різних порушень кібербезпеки.

У розробленій у 2012 році **Стратегії національної безпеки та оборони Фінляндії**²⁶ один з основних розділів присвячений сфері *інформаційної безпеки*. У документі було зазначено, що проблема використання кіберпростору набуває все більш великого значення. Руйнування, які відбуваються в кіберпросторі, являють собою критичну загрозу національній безпеці Фінляндії. До найбільш небезпечних причин виникнення кіберзагроз є вразливості, що знаходяться в *корпоративних мережах*. Наступною важливою причиною виникнення загроз є дії хакерів, які навмисно завдають шкоди або незаконно отримують інформацію (створюють витік інформації). Існує також досить суттєва частка виникнення випадкових збоїв у комп'ютерних мережах. У зв'язку з цим постає проблема розмежування кібер-атак і випадкових збоїв з метою визначення джерел загроз.

У *Стратегії національної безпеки та оборони Фінляндії* зазначено, що існують проблеми з різних питань у сфері кібербезпеки, що викликають конфлікт і розподіл думок в рамках міжнародного співноти. Їх основними причинами стають інтереси економіки та безпеки, різні думки з питань прав людини і ролі держави в забезпеченні індивідуальної свободи. Ці питання вирішуються у співпраці з ЄС, НАТО, ОБСЄ і ООН, а також серед різних груп країн. Також у *Стратегії* відзначено, що багато держав вдосконалюють свою здатність захищатися від кібер-атак і розробляють різні форми контрзаходів до зловмисників. Тому вирішення проблем виникнення та знешкодження кібератак є життєво важливими темами щодо національної та військової безпеки Фінляндії.

Стратегія кібербезпеки Фінляндії²⁷ складається з таких розділів як вступ, бачення кібербезпеки, керування кібербезпекою та національний підхід, стратегічні принципи кібербезпеки, додатки (терміни та визначення).

До бачення кібербезпеки Фінляндії належать такі положення:

- Фінляндія може забезпечити захист своїх життєво важливих функцій від кіберзагроз, що виникають у різних ситуаціях;
- громадяни, органи влади та бізнес-структури можуть ефективно використовувати безпечний кіберпростір і ком-

петентності, які впливають із заходів кібербезпеки, як на національному, так і на міжнародному рівнях;

- до 2016 року Фінляндія запланувала глобальне лідерство в галузі усунення кіберзагроз і в управлінні наслідками, що викликані цими погрозами.

До основних рекомендацій, що записані в Стратегії кібербезпеки Фінляндії відносять:

- створення ефективної моделі співпраці між органами влади та іншими суб'єктами з метою розвитку національної безпеки та кіберзахисту;
- поліпшення всебічного розуміння ситуації кібербезпеки серед ключових дійових осіб в суспільстві;
- підтримка і розвиток можливостей підприємств і організацій, що грають вирішальну роль для виявлення та усунення кіберзагроз;
- надання відповідним органам необхідних заходів для запобігання, розкриття і усунення кіберзлочинності;
- визначення неодмінних умов для здійснення ефективних дій у сфері кібербезпеки в рамках національного законодавства.

Стратегія національної безпеки України²⁸, затверджена у 2015 році, складається з таких основних розділів як: загальні положення, цілі Стратегії національної безпеки України, актуальні загрози національній безпеці України, основні напрями державної політики національної безпеки України, прикінцеві положення.

Основними цілями *Стратегії національної безпеки України* є:

- мінімізація загроз державному суверенітету та створення умов для відновлення територіальної цілісності України у межах міжнародно-визнаного державного кордону України, гарантування мирного майбутнього України як суверенної і незалежної, демократичної, соціальної, правової держави;
- утвердження прав і свобод людини і громадянина, забезпечення нової якості економічного, соціального і гуманітарного розвитку, забезпечення інтеграції України до Європейського Союзу та формування умов для вступу в НАТО.

Серед інших проблем щодо актуальних загроз національній безпеці України, які мають бути вирішені, у Стратегії також зазначені:

- загрози інформаційній безпеці;
- загрози кібербезпеці та безпеці інформаційних ресурсів.

Зокрема, до загроз у сфері кібербезпеки та безпеки інформаційних ресурсів відноситься:

- уразливість об'єктів критичної інфраструктури, державних інформаційних ресурсів до кібератак;
- фізична і моральна застарілість системи охорони державної таємниці та інших видів інформації з обмеженим доступом;

До основних пріоритетів щодо вирішення проблем забезпечення кібербезпеки та безпеки інформаційних ресурсів віднесені:

- розвиток інформаційної інфраструктури держави;
- створення системи кібербезпеки, у тому числі координації діяльності у цій сфері, розвиток мережі реагування на комп'ютерні надзвичайні події (CERT);
- моніторинг кіберпростору з метою своєчасного виявлення, запобігання кіберзагрозам і їх нейтралізації;
- розвиток спроможностей правоохоронних органів щодо розслідування кіберзлочинів;
- забезпечення захищеності об'єктів критичної інфраструктури, державних інформаційних ресурсів від кібератак, відмова від програмного забезпечення, зокрема антивірусного, розробленого у Російській Федерації;
- реформування системи охорони державної таємниці та іншої інформації з обмеженим доступом, захист державних інформаційних ресурсів, систем електронного врядування, технічного і криптографічного захисту інформації з урахуванням практики держав-членів НАТО та ЄС;
- створення системи підготовки кадрів у сфері кібербезпеки для потреб органів сектора безпеки і оборони;
- розвиток міжнародного співробітництва у сфері забезпечення кібербезпеки, інтенсифікація співпраці України та НАТО, зокрема в межах Трастового фонду НАТО для посилення спроможностей України у сфері кібербезпеки.

У 2016 році Рада національної безпеки і оборони України схвалила проект **Стратегії кібербезпеки України**²⁹, де розкрито загальні положення, загрози кібербезпеці, національну систему кібербезпеки,

пріоритети та напрями забезпечення кібербезпеки України, прикінцеві положення.

Метою Стратегії кібербезпеки України є створення умов для безпечного функціонування кіберпростору, його використання в інтересах особи, суспільства і держави.

Особливу увагу у проекті зазначено на проблемах необхідності розвитку та безпеки кіберпростору, запровадження електронного урядування, гарантування безпеки й сталого функціонування електронних комунікацій та державних електронних інформаційних ресурсів.

До основних пріоритетів та напрямів забезпечення кібербезпеки України у Стратегії кібербезпеки України належать:

- розвиток безпечного, стабільного і надійного кіберпростору;
- кіберзахист державних електронних інформаційних ресурсів та інформаційної інфраструктури та критичної інфраструктури;
- розвиток потенціалу сектору безпеки та оборони у сфері забезпечення кібербезпеки;
- боротьба з кіберзлочинністю.


3.2. Адміністративний та процедурний рівні забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці

Призначення *адміністративного рівня протидії загрозам інформаційній безпеці* має зводитися до таких основних трьох практичних кроків:

1. Визначення керівних документів і стандартів, що використовуються в ІБ. Такі основні положення включають:

- управління доступом до засобів ІС, програм і даних;
- антивірусний захист програм;
- питання резервного копіювання даних;
- проведення ремонтних та відновлювальних робіт;
- інформування про інциденти щодо ІБ.

2. Визначення підходів до управління ризиками ІБ. У цьому випадку може ставитися запитання: чи є достатнім базовий рівень захищеності або ж потрібно проводити повний варіант аналізу ризиків?



3. Порядок сертифікації на відповідність стандартам ІБ. У цьому випадку необхідно визначити періодичність проведення нарад за тематикою ІБ на рівні керівництва. До нарад доцільно включати періодичний перегляд положень політики ІБ, порядок навчання наявних категорій користувачів ІС з питань ІБ та основи функціонування КСЗІ.

Для побудови КСЗІ необхідно визначити межі системи, для якої повинен бути забезпечений режим ІБ за таким планом:

1. Структура органу публічного управління (ОПУ). Опис чинної структури і змін, які передбачається внести у зв'язку з розробкою або модернізацією ІС.

2. Розміщення коштів на підтримку ІС та інфраструктури. Модель ієрархії програмних та апаратних засобів ІС.

3. Ресурси ІС, що підлягають захисту. Рекомендується розглянути основні ресурси ІС: програмно-апаратні складові техніки. Такі інформаційні ресурси являють цінність з точки зору роботи організації. Для їх оцінки повинна бути обрана система критеріїв і методологія оцінок за цими критеріями.

4. Технологія обробки інформації та оцінка потреб. Для вирішення таких завдань повинні бути побудовані моделі обробки даних ІС в термінах інформаційних ресурсів.

У результаті опису меж дії КСЗІ може бути складений документ, в якому:

- зафіксовані межі і структура ІС;
- перераховані ресурси, які підлягають захисту ІС;
- показана система оцінки цінності критеріїв.

Мінімальним вимогам режиму ІБ відповідає базовий рівень. Звичайною областю використання цього рівня є типові проектні рішення.

Основою заходів адміністративного рівня загрозам безпеки ІС, тобто заходів, що вживаються керівництвом організації, є *політика безпеки*.

Існує ряд стандартів і специфікацій, в яких розглядається мінімальний (типовий) набір найбільш ймовірних загроз, таких як віруси, збої устаткування, несанкціонований доступ тощо. Для подолання цих загроз обов'язково повинні бути прийняті контрзаходи незалежно від ймовірності здійснення загроз і вразливості ІР.

У разі, коли порушення ІБ має важкі наслідки, базовий рівень

вимог щодо цього режиму є недостатнім. Для того, щоб сформулювати додаткові вимоги, необхідно:

- визначити цінність ІР;
- додати до стандартного набору найбільш імовірних загроз список нових записів загроз, що є актуальними для ІС;
- оцінити ймовірності виникнення нових загроз;
- визначити рівень уразливості ІР.

Адміністративний рівень протидії загрозам безпеки будується на основі аналізу ризиків, які визнаються реальними для ІС ОДУ. Коли ризики проаналізовані та стратегія ЗІ є визначеною, тоді складається програма, реалізація якої повинна забезпечити ІБ. Під цю програму виділяються ІР, призначаються відповідальні особи, визначається порядок контролю виконання завдань тощо.

Оцінка ризиків реалізації загроз.

Існують різні підходи щодо оцінки ризиків. Вибір підходу залежить від рівня вимог, що висуваються в організації до режиму ІБ. У цьому випадку розглядаються загрози або спектри дій загроз та ефективність потенційних контрзаходів. Процес оцінки ризиків містить кілька етапів (рис. 5).

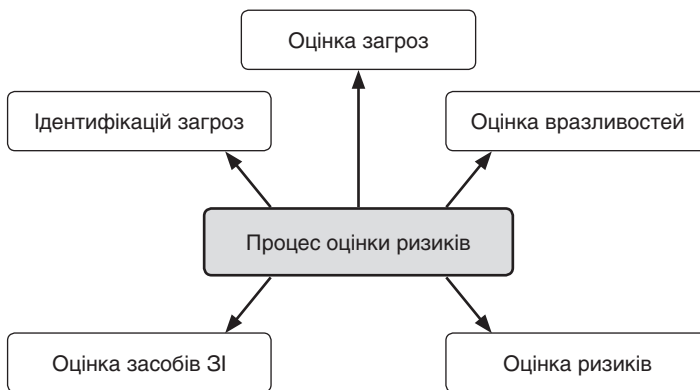


Рис. 5. Процес оцінки ризиків реалізації загроз інформаційній безпеці

Етап 1. Ідентифікація ІР та оцінка його кількісних показників (визначення негативного впливу).

Етап 2. Оцінка загроз.

Етап 3. Оцінка вразливих сфер.

Етап 4. Оцінка чинних і прогнозованих засобів ЗІ.

Етап 5. Оцінка ризиків.

На підставі оцінки ризиків обираються засоби, що забезпечують ефективний режим ІБ. ІР, що є важливими для нормальної роботи організації і мають певну ступінь уразливості, вважаються схильними до ризику, якщо стосовно них існує будь-яка загроза. Під час оцінки ризиків враховуються потенційні негативні впливи від небажаних загроз, показники значущості розглянутих вразливих сфер та загрози для конкретних ІР.

Загалом *ризик* характеризує небезпеку, якій може піддаватися ІС на рівні певної організації або у системі публічного управління. *Ризик* залежить від показників цінності ІР, ймовірності реалізації загроз і ступеня уразливості. Визначення ризику може бути використано при чинних або запланованих засобах забезпечення ІБ.

Мета оцінки ризиків полягає у визначенні їх характеристик для ІС та їх ІР. На основі таких даних можуть бути обрані необхідні засоби управління ІБ.

Під час оцінки ризиків враховується:

- цінність ІР;
- оцінка вагомих загроз;
- ефективність чинних і прогнозованих засобів ЗІ.

Потенційний негативний вплив на діяльність ОПУ можна визначати кількома способами:

- кількісними (наприклад, вартісні);
- якісними (наприклад, поняття помірний або надзвичайно небезпечний);
- їх комбінацією.

Для того, щоб конкретизувати визначення ймовірності реалізації загрози, розглядається певний відрізок часу, протягом якого передбачається захистити ресурс. Ймовірність того, що загроза з успіхом реалізується, визначається наступними факторами:

- привабливість ІР при розгляді загрози від навмисного впливу з боку людини;
- можливість використання ІР для отримання доходу під час розгляду загрози від навмисного впливу з боку людини;

- технічні можливості загрози, які використовуються під час навмисного впливу з боку людини;
- ймовірність того, що загроза реалізується;
- ступінь, з якою вразливість може бути використана.

До процедурного рівня протидії загрозам відносяться організаційні заходи ІБ, що виконуються людиною.

Можна виділити такі групи організаційних (процедурних) заходів:

- управління персоналом на рівні певної організації або в системі публічного управління;
- фізичний захист ІС;
- підтримка працездатності ІС на рівні певної організації або в системі публічного управління;
- реагування на порушення режиму безпеки на рівні певної організації або в системі публічного управління;
- планування відновлювальних робіт на організаційному рівні певної організації або в системі публічного управління.

Надійним засобом підвищення ефективності заходів *інформаційної безпеки* є навчання та інструктаж персоналу щодо організаційно-технічних заходів захисту, які застосовуються на рівні певної організації, системи публічного управління.

Таким чином, питання про те, як провести межу між допустимими і неприпустимими ризиками, вирішується фахівцями. Професійний розгляд адміністративного рівня вимагає врахування специфіки систем е-урядування для конкретних ОДУ.

На підставі розробки адміністративного рівня будується програма інформаційної безпеки, яка реалізується на процедурному і програмно-технічному рівнях.



Приклад. Протидія загрозам інформаційній безпеці, що можуть виникати внаслідок атаки на Wi-Fi мережу органу публічного управління.

Останнім часом в органах публічного управління практикують встановлення Wi-Fi мереж з метою забезпечення доступу до Інтернет як громадян, що відвідують ці органи влади, так і персоналу. Але при цьому слід враховувати, що найчастіше загрози, які являють собою проникнення у Wi-Fi мережу, відбуваються з метою зміни налаштувань DNS сервера у системах електронного урядування. Загалом DNS



сервер призначений для переведення назв доменних імен (наприклад, назв сайтів) до IP адрес.

Тому зловмисник може змінити публічний DNS-сервер на свій власний для налаштування на іншу IP адресу. Наприклад, у браузері користувача при введенні назви сайту google.com.ua може бути здійснений перехід на особисту IP-адресу зловмисника. Внаслідок цього буде відбуватись перехоплення веб-трафіку або виконуватись зараження персонального комп'ютера публічного службовця.

Наступне, що може здійснити зловмисник – це перехоплення особистої інформації службовця за допомогою механізму атаки «людина посередині» (men-in-the-middle). За допомогою такої атаки весь веб-трафік, який за замовчуванням відправляється до Wi-Fi роутера службовця, буде відправлено спочатку зловмиснику, а потім до роутера.

Така атака дозволяє зловмиснику викрадати особисті дані (логіни, паролі) та переглядати мережеві потоки даних.

Слід також зазначити, що зловмисник, який перебуває у Wi-Fi мережі системи електронного урядування може здійснювати інші хакерські атаки: зломи сайтів, DDOS-атаки, додавання різних пристроїв захопленої мережі до інших бот-мереж, завантажувати небезпечну інформацію (віруси, трояни тощо). Ці дії можуть виконуватись від імені зареєстрованих користувачів інформаційних систем та їх IP адрес.

Тому важливим є дотримання правил безпеки процедурного рівня в системах електронного урядування в роботі з Wi-Fi мережею, до яких належать:

- правильний підбір типу шифрування протоколу взаємодії з точкою доступу (роутером) Wi-Fi мережі;
- фільтрація пристроїв комп'ютерної мережі за MAC-адресою;
- відключення віддаленого доступ до адміністрування роутера або точки доступу з глобальної мережі Інтернет;
- стійкі паролі.

3.3. Програмно-технічний рівень протидії загрозам інформаційній безпеці та політика безпеки в системах е-урядування

Програмно-технічний рівень протидії загрозам ІБ передбачає

такі механізми безпеки: ідентифікація і аутентифікація користувачів; управління доступом; протоколювання і аудит; криптографія; екранування каналів зв'язку; забезпечення високої доступності тощо.

Важливо керувати ІС у цілому і механізмами безпеки особливо. Згадані заходи безпеки повинні спиратися на загальноприйняті стандарти, бути стійким до мережевих загроз, враховувати специфіку окремих сервісів.

Зупинимось на основних положеннях програмно-технічного рівня протидії загрозам (рис. 6).

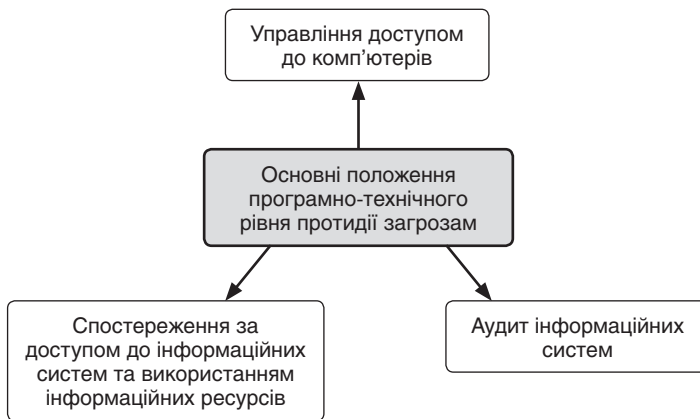


Рис. 6. Основні положення програмно-технічного рівня протидії загрозам інформаційній безпеці

Управління доступом до комп'ютерів. Доступ до ІС слід надавати тільки зареєстрованим користувачам. Комп'ютерні системи, що обслуговують багатьох користувачів, мають задовольняти такі вимоги: ідентифікувати і перевіряти відповідність особистості користувачів, а також за потребою – термінал або місце перебування зареєстрованого користувача; фіксувати випадки успішного і неуспішного доступу до ІС; надати систему управління паролями, що забезпечує вибір надійних паролів; обмежити час підключення користувачів до ІС.

Доступ до ІС необхідно здійснювати за допомогою надійної процедури входу в систему. Процедура входу в комп'ютерну сис-



тему (login) повинна зводити ризик несанкціонованого доступу до мінімуму.

Процедура входу в систему повинна виконувати такі функції: не виводити на екран ідентифікатори системи або додатки доти, поки не завершиться процес входу в систему; виводити на екран загальне попередження про те, що тільки зареєстровані користувачі мають право доступу до комп'ютера; не надавати довідкову інформацію під час виконання процедури входу в систему; перевіряти точність реєстраційної інформації тільки після завершення введення всіх даних; при виникненні ситуації збою система не повинна вказувати, яка частина введених даних правильна чи неправильна; повинно бути обмеження кількості невдалих спроб входу в систему (рекомендується три спроби), перш ніж розірвати канал зв'язку з користувачем.

Спостереження за доступом до ІС та використанням ІР. Для забезпечення відповідності ПБ (управління доступом і стандартами) необхідно стежити за роботою ІС та використанням ІР. Це необхідно для того, щоб визначити ефективність вжитих заходів і забезпечити відповідність моделі ПБ. Усі надзвичайні ситуації і події, що пов'язані з порушенням режиму безпеки необхідно реєструвати в контрольному журналі. Записи в такому журналі варто зберігати протягом заданого проміжку часу для надання допомоги в майбутніх розслідуваннях і здійсненні контролю за доступом до ІС. Крім відкинутих спроб входу в систему, доцільно також реєструвати випадки успішного доступу до неї. Контрольний журнал повинний включати наступні дані: ідентифікатори користувачів; дата і час входу і виходу із системи; ідентифікаційний код робочої станції та за ким вона закріплена.

Необхідно також встановити процедури спостереження за використанням систем. Такі процедури вимагаються для забезпечення виконання користувачами тільки явно дозволених процесів. Рівень контролю, необхідний для окремих систем, варто визначити за допомогою незалежної оцінки ризиків. Усі дії, пов'язані зі спостереженням за системами, повинні бути формально дозволені керівництвом. Для забезпечення точності ведення контрольних журналів, що можуть знадобитися для розслідувань або як свідчення під час судових розглядів і при накладенні дисциплінарних стягнень, важливо правильно встановити системний годинник комп'ютерів. Неточні записи у контрольних журналах можуть перешкодити таким розслідуванням і підірвати довіру до такого свідчення.

Аудит ІС. Для зведення ризику виникнення збоїв у ІР до міні-

муму вимоги щодо аудиту і роботи, які пов'язані з перевіркою робочих станцій варто планувати і погодити. З цієї метою пропонуються наступні рекомендації: вимоги до аудиту ІС повинні бути погоджені з відповідним керівництвом; масштаб перевірок необхідно погодити і контролювати; перевірки повинні бути обмежені доступом до даних і програм тільки на читання; інші типи доступу (відмінні від доступу тільки на читання) повинні бути дозволені для окремих копій системних даних, які необхідно стерти по завершенні процесу аудиту; необхідно явно ідентифікувати ІР для проведення перевірок і зробити їх доступними; необхідно визначити вимоги щодо спеціальної чи додаткової обробки даних і погодити їх з постачальниками послуг; усі випадки доступу необхідно відслідковувати і фіксувати в контрольному журналі для перевірок.

Ідентифікація і аутентифікація користувачів. Одним з найбільш поширених засобів ідентифікації та аутентифікації користувачів у системах електронного урядування є *електронний цифровий підпис (ЕЦП)*. ЕЦП – це вид електронного підпису, що отриманий 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 (закритого, секретного) ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

ЕЦП призначений для використання фізичними або юридичними особами та використовується для:

- ідентифікації особи (підписувача);
- підтвердження цілісності даних в електронному документі (формі).

Вагомість ЕЦП полягає у наданні юридичної сили електронному документу. ЕЦП вважається інструментом забезпечення інформаційної безпеки держави. ЕЦП є ефективним засобом контролю походження та цілісності інформації на всіх рівнях інфраструктури суспільства: від персональної інформаційної безпеки людини до інформаційної безпеки держави.

Механізм формування ЕЦП полягає у тому, що відбувається накладання особистого ключа та перевірка результату дії за допомогою відкритого ключа. За правовим статусом така дія 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 особистого (закритого, секретного) ключа його підrobка вважається неможливою. Електронний документ також не можливо підrobити: будь-які зміни, не санкціоновано внесені в текст документу, будуть під час перевірки миттєво виявлені.

Особистий ключ ЕЦП формується на підставі генератора випадкових чисел. Друга частина ЕЦП – відкритий ключ обчислюється з особистого ключа таким чином, щоб одержати закритий ключ з відкритого було неможливо. Документ підписується ЕЦП тільки за допомогою особистого ключа, який існує у його власника.

Таким чином, *особистий ключ ЕЦП* є унікальною послідовністю символів довжиною 264 біта, що отримана випадковим чином та генерація якої з відкритого ключа є неможливою. Працює особистий ключ тільки в парі з відкритим ключем. Особистий ключ необхідно зберігати в таємниці, тому що будь-хто зможе підrobити ЕЦП.

Також, є поняття *Сертифіката* (в якому міститься відкритий ключ), що підтверджує приналежність відкритого ключа певній особі. Крім самого відкритого ключа, Сертифікат містить в собі персональну інформацію про його власника (ім'я, реквізити), унікальний реєстраційний номер та термін дії Сертифіката. З метою забезпечення цілісності представлених у Сертифікаті даних він ще підписується особистим ключем Центру сертифікації ключів (ЦСК). *Сертифікат відкритого ключа* може публікуватися на сайті відповідного центру (ЦСК) відповідно до Договору про надання послуг ЕЦП.

В Україні існує Національна система електронного цифрового підпису, яка складається з:

- центрального засвідчувального органу;
- акредитованих центрів сертифікації ключів;
- центрів сертифікації ключів;
- контролюючого органу.

Послуги з надання ЕЦП в Україні впроваджуються акредитованими центрами сертифікації ключів.

Акредитованим центром сертифікації ключів є центр, де проходять сертифікацію ключі в установленому державою порядку. Акредитацію таких сертифікаційних центрів в Україні здійснює *Центральний засвідчувальний орган*. Актуальний (поточний) перелік

усіх акредитованих центрів сертифікації ключів публікується на сайті Центрального засвідчувального органу³⁰.

Відмінністю акредитованого центру від центрів сертифікації ключів є те, що він має право обслуговувати виключно посилені сертифікати ключів.

Акредитований центр сертифікації ключів (АЦСК) має виконувати усі зобов'язання та вимоги, встановлені законодавством для центру сертифікації ключів, та додатково зобов'язаний використовувати для надання послуг електронного цифрового підпису надійні засоби електронного цифрового підпису. АЦСК має право:

- надавати послуги електронного цифрового підпису та обслуговувати виключно посилені сертифікати ключів (згідно статті 9 Закону України «Про електронний цифровий підпис»);
- отримувати та перевіряти інформацію, що необхідна для реєстрації підписувача і формування посиленого сертифіката ключа, безпосередньо у юридичної або фізичної особи чи її представника.

Порядок акредитації та вимоги, яким повинен відповідати акредитований центр сертифікації ключів, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Центр сертифікації – це компонент глобальної служби каталогів, що відповідає за управління криптографічними ключами користувачів. Центр сертифікації ключів має право:

- надавати послуги за посвідченням сертифікатів електронного цифрового підпису (згідно статті 8 Закону України «Про електронний цифровий підпис»³¹);
- обслуговувати сертифікати відкритих ключів;
- отримувати та перевіряти інформацію, необхідну для створення відповідності інформації зазначеної у сертифікаті ключа і пред'явленими документами.

Перелік міжнародних та європейських стандартів, інших актів технічного регулювання для гармонізації з метою реформування, розвитку та забезпечення інтероперабельності системи електронного цифрового підпису визначений наказом Міністерства юстиції України та Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 05.12.2013 р. № 2563/5/645 (у редакції наказу від 25.12.2014 р. № 2170/5/703)³².

Основні нормативні акти, що регламентують використання в Україні ЕЦП, зокрема, Закон України «Про електронний цифровий підпис» та Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»³³ були прийняті ще у 2003 році, однак поширене застосування даної технології спостерігається переважно у сфері податкової звітності та у банківській діяльності. Це відбувається внаслідок складності адміністративних процедур, дотримання яких вимагається для створення та розвитку суб'єктів інфраструктури, яка необхідна для поширення сфери використання ЕЦП. За статтею 3 Закону України «Про електронний цифровий підпис», «Електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо:

- електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;
- під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;
- особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті».

Таким чином, ЕЦП ефективно використовується як спосіб ідентифікації підписувача електронного документа та дозволяє однозначно визначати походження цифрових даних (джерело інформації), що містяться у файлах користувачів.



Приклад. Порівняння підходів щодо діяльності центрів сертифікації ключів електронного цифрового підпису в Україні та країнах Європейського Союзу.

В Європейському Союзі питання вимог щодо учасників ринку у наданні послуг в галузі електронного цифрового підпису регламентується Директивою ЄС «Про порядок використання електронних підписів в Європейському Співтоваристві» 1999/93/ЄС³⁴, де встановлені вимоги щодо технічного та криптографічного захисту інформації щодо осіб, які забезпечують обіг посилених сертифікатів ключів.

Слід також зазначити, що вимоги українського законодавства щодо створення та діяльності центрів сертифікації ключів є занадто надмірними у порівнянні з ЄС. Чинна в Україні нормативно-правова база суттєво стримує розвиток відповідних суспільних відносин у цій галузі³⁵. Вирішення цього питання може бути узгодження національ-

ного законодавства України із Директивою ЄС «Про порядок використання електронних підписів в Європейському Співтоваристві» 1999/93/ЄС з метою суттєвого спрощення відповідних адміністративних процедур (наприклад, питання визнання сертифікатів ключів електронного цифрового підпису, виданих в інших країнах).

Важливою частиною побудови *процедурного та програмно-технічного рівнів* протидії загрозам інформаційної безпеки є розробка *політики безпеки*.

Політика безпеки (ПБ) – це сукупність принципів, правил, процедур і практичних рішень у галузі інформаційної безпеки, які регулюють керування, захист та розподіл інформації, що захищається. *ПБ* визначає загальну стратегію організації в області інформаційної безпеки, а також ту міру уваги і кількість ресурсів, яку керівництво організації вважає за доцільне виділити для забезпечення ЗІ.

ПБ залежить від багатьох чинників, а саме від: рівня секретності та властивостей інформації, яка підлягає захисту; конкретної технології обробки інформації; технічних та програмних засобів, що використовуються організацією; інших чинників, які уточнюються на етапі розробки *ПБ*.

ПБ щодо системи е-урядування має враховувати сучасний стан та найближчі перспективи розвитку інформаційних технологій, мету, завдання, правові основи експлуатації ІС, режими функціонування об'єктів, містити аналіз загроз безпеки та способи їх реалізації. Основні положення таких документів повинні розповсюджуватися на структурні підрозділи ОПУ, а також на інші організації, які взаємодіють як постачальники або споживачі ІР.

Нормативно-правовою основою *ПБ* служать Конституція України, Цивільний та Кримінальний кодекси, закони, укази, постанови, акти Держспецзв'язку.

ПБ є методологічною основою для формування та впровадження єдиної політики в галузі захисту інформації в ОДУ; прийняття важливих рішень та розробки спільних практичних заходів, спрямованих на виявлення, знешкодження та ліквідацію наслідків реалізації різних типів загроз БІ; координацію діяльності структурних підрозділів організації під час виконання робіт зі створення, розвитку та експлуатації ІР з дотриманням вимог щодо забезпечення ІБ; розробки пропозицій щодо вдосконалення правового, нормативного, технічного та організаційного забезпечення ІБ в ОПУ.

Таким чином, конкретні заходи програмно-технічного рівня протидії загрозам інформаційної безпеки мають бути визначені в ОПУ окремими завданнями.



Приклад. *Інформаційні ресурси підтримки програмно-технічного рівня протидії загрозам інформаційної безпеки в системах електронного урядування: досвід Фінляндії та України.*

Інформаційні ресурси Фінляндії. Інформаційні ресурси, що знаходяться в *Національному центрі з кібербезпеки Фінляндії*³⁶ є найбільш відомі в країні в галузі захисту інформації та розкривають питання інформаційної безпеки, особливості уразливих ділянок автоматизованих систем, рекомендації щодо забезпечення інформаційної безпеки різних організацій, права і обов'язки операторів телекомунікаційних вузлів. Серед важливих розділів сайту: попередження, відомі уразливості, безпечне використання послуг в галузі електронних комунікацій, безпечне використання пристроїв (ADSL-модемів, WLAN-пристроїв, міжмережевих екранів), електронні ідентифікаційні (цифрові підписи та сертифікати), інформація про інспекцію органів безпеки, права та обов'язки операторів зв'язку, права та обов'язки корпоративних абонентів зв'язку, статистика та звіти.

Ще один важливий інформаційний ресурс: *Національний акредитаційний орган Фінляндії (FINAS)*³⁷ є національним органом з акредитації в Фінляндії. FINAS акредитує лабораторії, органи з сертифікації, інспектуючих державних органів, фахівців є професійного тестування і перевірки параметрів навколишнього середовища та викидів парникових газів. Серед важливих розділів сайту є новини, цікаві статті, відомі курси, різні послуги, інформація про акредитації тощо.

Міністерство фінансів Фінляндії також приділяє велику увагу питанням кіберзахисту наявних інформаційних ресурсів держави. У матеріалах, розміщених на сайті Міністерства фінансів Фінляндії³⁸ зазначено, що існують загальні відправні точки, які включають в себе відповідальність кожної організації в галузі інформаційної безпеки під час здійснення своїх власних операцій, зобов'язання з інформаційної безпеки, передбачені нормативно-правовими актами, Постановами Уряду про підвищення інформаційної безпеки Фінляндії, Стратегією кібербезпеки Фінляндії, а також інструкціями з інформаційної безпеки, виданими Міністерством Фінансів Фінляндії.

У лютому 2016 року з'явився документ з *електронного урядування в Фінляндії* (редакція 18)³⁹, де було зазначено, що основним

напрямом програми реалізації кібербезпеки на державному рівні країни є подальший розвиток:

- Центру з кібербезпеки;
- центрального урядового оперативного органу з інформаційної безпеки з режимом роботи 24/7;
- мережі безпеки для управління та обміном зашифрованими даними.

Таким чином, актуальним у цій країні буде залишатися розв'язання таких важливих питань як: надання поліції певних можливостей реагування на кіберзлочини; створення ефективної моделі співпраці між органами влади та іншими суб'єктами держави з метою впровадження механізмів національної кібербезпеки; зміцнення національної кібербезпеки шляхом активної участі в діяльності міжнародних організацій і спільних форумів в галузі інформаційної безпеки; закріплення передумов для здійснення ефективних заходів в області кібербезпеки в рамках національного законодавства; розробка стандартів управління інформаційною безпекою; проведення наукових досліджень та освітніх програм, що направлені на поліпшення знань та обізнаності в галузі кіберзлочинності.

Інформаційні ресурси України. Інформаційні ресурси *Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України*⁴⁰ складаються з новин та тематичних розділів. Звертає на себе увагу розділ зі стандартизації, оцінки відповідності (сертифікація) та метрології, де вказані важливі законодавчі та нормативні акти, укази, постанови. Серед важливих документів на сайті знаходиться інформація про: захист державних інформаційних ресурсів в інформаційно-телекомунікаційних мережах, криптографічний захист інформації, технічний захист інформації, національну систему конфіденційного зв'язку тощо.

Інформаційні ресурси *Міжвідомчої комісії з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України*⁴¹ представлені новинами, планами заходів, послугами, форумом.

Звертає на себе увагу *інформаційний ресурс CERT-UA*⁴², де змістовно розповідається про мету та основні функціональні напрями діяльності CERT-UA, види кіберзагроз та правова основа діяльності CERT-UA. До важливих сервісів цього сайту відносяться: перевірка вразливості в OpenSSL, система накопичення і обробки інформації про скомпрометовані IP-адреси IP Guard та розподілена система активного моніторингу мережевих загроз IP Guard AMS 1.0. Також на

сайті є можливість повідомлення про інцидент за допомогою інтерактивної форми. Розміщено й рекомендації щодо роботи різних сервісів мережі Інтернет, описи шкідливого програмного забезпечення, відомі вразливості різних протоколів тощо.

3.4. Рівні системи електронного урядування з точки зору протидії загрозам інформаційній безпеці

Завдання із захисту інформаційних ресурсів ускладнюється тим, що системи електронного урядування використовують як публічні службовці, так і різні категорії населення, які здійснюють такі дії:

- операції, пов'язані з функціональними обов'язками публічних службовців і комунікацією з громадянами та бізнесом;
- збереження та обробка даних (документів, програмного забезпечення, баз даних і т.п.);
- виконання доступу до зовнішніх інформаційних ресурсів;
- виконання доступу до внутрішніх інформаційних ресурсів за запитами із зовнішніх небезпечних ділянок мережі Інтернет.

З точки зору *інформаційної безпеки* існують певні програмно-технічні архітектури, що охоплюють чотири рівні протидії загрозам інформаційній безпеці (рис. 7).

Рівень прикладного програмного забезпечення
Рівень системи управління базами даних
Рівень операційної системи
Транспортний рівень корпоративної мережі

Рис. 7. Рівні системи електронного урядування з точки зору протидії загрозам інформаційної безпеки

Рівень прикладного програмного забезпечення, яке використовують публічні службовці або користувачі – споживачі сервісів електронного урядування. Прикладом елементів систем електронного урядування, що працюють на цьому рівні, є офісні програми: текстовий редактор Word, редактор електронних таблиць Excel, поштова програма Outlook, стандартні програми обміну повідомленнями (icq, skype), браузері, антивірусні програми тощо.

Рівень системи управління базами даних, що відповідає за

зберігання і обробку даних системи електронного урядування. До елементів цього рівня можна віднести як потужні системи, що використовуються в системах електронного документообігу: MS SQL, MySQL, PostgreSQL, так і більш прості: MS Access.

Рівень операційної системи, що відповідає за обслуговування системи електронного урядування, інформаційних систем, баз даних і прикладного програмного забезпечення. До елементів, що працюють на цьому рівні, можна віднести мережеві серверні та клієнтські операційні системи Linux, FreeBSD, Sun Solaris, Microsoft Windows та інші.

Транспортний рівень корпоративної мережі, що відповідає за взаємодію окремих вузлів системи електронного урядування. До елементів, що працюють на цьому рівні, відносять стеки протоколів TCP/IP, IPS/SPX, SMB/NetBIOS, VPN та інші.

Такий поділ з точки зору протидії загрозам інформаційної безпеки (рис. 9) системи електронного уряду зручний для дослідження можливих атак та розробки захисних дій. Робота системи електронного уряду передбачає використання захисних механізмів до яких відносяться міжмережеві екрани та проксі-сервери, що забезпечують захист від більшості атак. Однак, у зловмисників в певних випадках залишається можливість у проведенні комп'ютерних атак, що можуть відноситись до вказаних рівнів (рис. 9).

Рівень прикладного програмного забезпечення. Проникнення до інформаційних ресурсів системи електронного уряду зі стандартних (Web, FTP) та прикладних (платіжні) електронних сервісів, інформаційних систем з обробки інформації. *Прикладами комп'ютерних атак* на прикладне програмне забезпечення є завантаження небезпечного змісту («троянський кінь», мобільний код Java та ActiveX, віруси) та несанкціонований доступ до пароля (вбудовування спеціальних програм-кейлогерів, підбір пароля).

Рівень системи управління базами даних. Проникнення до інформаційних ресурсів системи електронного уряду за допомогою SQL-запитів з Web ресурсів до баз даних. *Прикладом комп'ютерної атаки* на системи управління базами даних є використання SQL-ін'єкцій під час роботи з Web-інтерфейсом інформаційної системи.

Рівень операційної системи. Проникнення до інформаційних ресурсів системи електронного уряду з вищевказаних рівнів та крадіж паролів, важливих файлів (баз даних, документів). *Прикладами комп'ютерних атак* на операційну систему є несанкціоноване виконання команд у результаті вразливостей у прикладних програмах

або баз даних і порушення прав доступу внаслідок неправильної роботи міжмережевих екранів.

Транспортний рівень корпоративної мережі. Проникнення до інформаційних ресурсів системи електронного уряду для виконання моніторингу та перегляду вмісту мережевого трафіку. *Прикладами комп'ютерних атак* на корпоративну мережу є Dos або DDos («відмова в обслуговуванні», атака що ускладнює роботу з прикладними сервісами) та несанкціонований перегляд мережевого трафіку на предмет паролів або відомих вразливостей прикладних програмних засобів та баз даних.



Приклад. Досвід програмно-технічної підтримки інформаційних систем протидії кібератакам у Фінляндії.

У Фінляндії існує практика централізованого програмно-технічного обслуговування та підтримки інформаційної безпеки обчислювальних систем, що знаходяться у державних установах. З метою надання якісних послуг державним організаціям в галузі ІКТ у Фінляндії створено сервісний центр Valtori⁴³, що діє в рамках адміністративної компетенції Міністерства фінансів. Основною метою створення центру Valtori є представлення незалежних ефективній послуг у сфері ІКТ у співпраці з клієнтами в галузі підтримки діяльності органів державного управління. Valtori була створена шляхом об'єднання персоналу чинних урядових центрів з незалежними агентствами з послуг ІКТ. Поряд з іншими установами та організаціями Фінляндії Valtori надає послуги, які: виконуються в галузі захисту інформації та інформаційної безпеки; мають високу якість підтримки та високі технічні вимоги; є конкурентоспроможними стосовно інших суб'єктів ринку країни; враховують екологічно обґрунтовані вимоги клієнтів.

Також, необхідно зазначити, що й у Фінляндії, і в Україні існує певний досвід підтримки інформаційних систем протидії кібератакам, що охоплює:

- інформування широкого кола заінтересованих суб'єктів про знайдені найбільш поширені уразливості інформаційних систем;
- інформування широкого кола осіб про використання антивірусних та інших засобів протидії загрозам інформаційній безпеці;

- створення організаційних структур швидкого реагування на інциденти, що зустрічаються під час несанкціонованого втручання в інформаційні системи користувачів.

Висновки

1. Визначення протидії загрозам безпеки в інформаційних системах становить комплексну проблему, для вирішення якої необхідно поєднання заходів на законодавчому, адміністративному, процедурному і програмно-технічному рівнів ІБ.

2. Розробка та прийняття нормативно-правових актів у галузі захисту інформації покликані врегулювати безпечне використання інформаційно-комунікаційних технологій, доступу до інформації, захисту інформації від несанкціонованого доступу та витоку технічними каналами.


3. Призначення адміністративного рівня протидії загрозам інформаційної безпеки має зводитися до таких важливих практичних кроків як визначення керівних документів і стандартів, підходів до управління ризиками та сертифікація на відповідність стандартам інформаційної безпеки.

4. До процедурного рівня протидії загрозам відносяться організаційні заходи інформаційної безпеки. Важливою частиною побудови процедурного та програмно-технічного рівнів протидії загрозам інформаційної безпеки в системах е-урядування є розробка політики безпеки.

5. Політика безпеки (ПБ) в організаціях, підключених до систем е-урядування, являє собою сукупність принципів, правил, процедур і практичних рішень у галузі ІБ, які регулюють керування, захист та розподіл інформації, що захищається. ПБ залежить від багатьох чинників.

6. ПБ повинна враховувати сучасний стан та найближчі перспективи розвитку інформаційних технологій, мету, завдання, правові основи експлуатації ІС, режими функціонування об'єктів, містити аналіз загроз безпеки та способи їх реалізації.

7. Програмно-технічний рівень протидії загрозам ІБ передбачає такі механізми безпеки як ідентифікація і аутентифікація користува-



чів, управління доступом до ІС, протоколювання і аудит; криптографію, екранування каналів зв'язку, забезпечення високої доступності і т.п.

Запитання для самоконтролю

1. Які завдання вирішуються на законодавчому рівні забезпечення протидії загрозам інформаційної безпеки?
2. Які напрями державної інформаційної політики України мають безпекові складові? Наведіть приклади, що стосуються системи публічного управління.
3. Які Закони України врегульовують питання інформаційної безпеки в системах електронного урядування?
4. Що визначають адміністративний та процедурний рівні забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці?
5. Що передбачає оцінювання ризиків реалізації загроз інформаційній безпеці? У чому це виражається?
6. Що визначає програмно-технічний рівень забезпечення протидії загрозам інформаційній безпеці?
7. Які основні положення програмно-технічного рівня протидії загрозам?
8. Що розуміється під політикою безпеки інформаційних систем?

Рекомендована література

1. Кобозева А.А. Аналіз захищеності інформаційних систем: підручник / А.А. Кобозева, І.О. Мачалін, В.О. Хорошко. – К.: ДУІКТ, 2010. – 316 с.
2. Дубов Д.В. Основи електронного урядування: навч. посіб. / Д.В. Дубов, С.В. Дубова. – К.: Центр навч. літ., 2012. – 176 с.
3. Електронне урядування: опорний конспект лекцій /



С.В. Дзюба, І.Б. Жилияєв, С.К. Полумієнко [та ін.]; за ред. А.І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2012. – 264 с.

4. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Бабаєв В.М. Електронне урядування: текст лекцій / В.М. Бабаєв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 127 с.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Основні категорії інформації та правила інформаційної безпеки під час роботи з ресурсами Інтернет.

Метою практичної роботи є ознайомлення з основними категоріями інформації та підходами щодо забезпечення інформаційної безпеки. Під час виконання завдань практичної роботи необхідно використовувати літературу, що наведена у відповідному розділі та інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Завдання 1. За допомогою даних літератури та пошуку в мережі Інтернет дайте визначення основним категоріям інформації та наведіть приклади класифікації інформації у відповідності до Закону України «Про інформацію»⁴⁴.

Завдання 2. За допомогою даних літератури та пошуку в мережі Інтернет надайте визначення інформації з обмеженим доступом, що зображено на рис. 8. Розгляньте різні категорії інформації з обмеженим доступом: конфіденційна, таємна та службова інформація. Наведіть приклади використання такої інформації в діяльності органів публічного управління та опишіть підходи щодо її захисту.

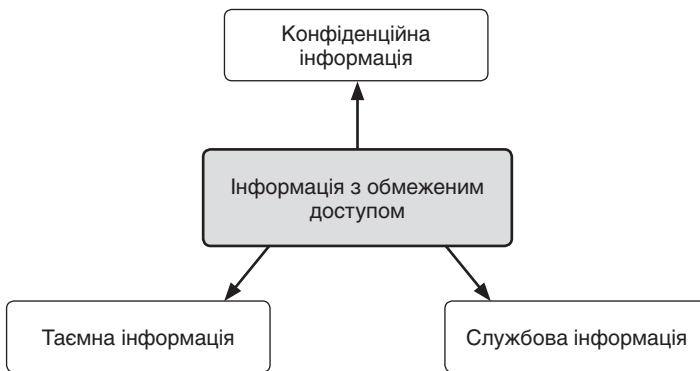


Рис. 8. Види інформації з обмеженим доступом за Законом України «Про інформацію» (стаття 21)

Завдання 3. За допомогою даних літератури та пошуку в мережі Інтернет виконайте аналіз відповідальності за порушення законодавства України про інформацію (рис. 9), наведіть приклади з практики діяльності органів публічного управління.

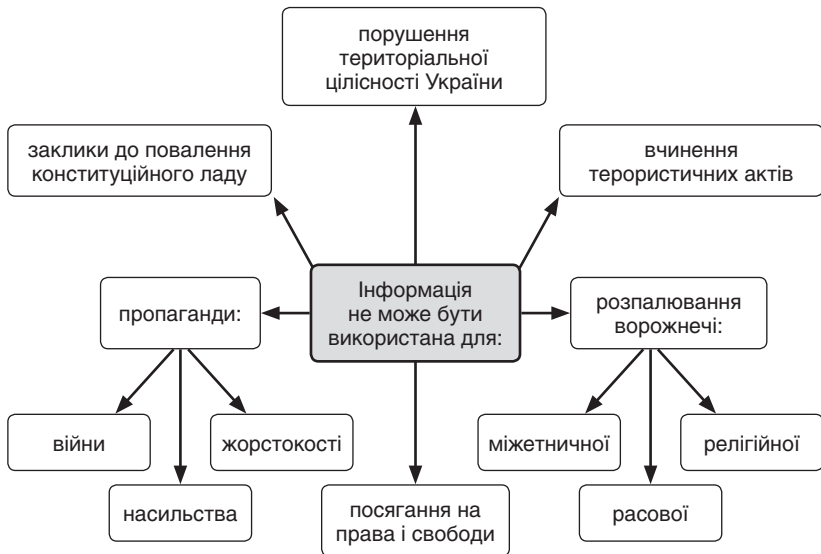


Рис. 9. Відповідальність за порушення законодавства про інформацію (за Законом України «Про інформацію», розділ IV)

Завдання 4. Знайдіть Інтернет-ресурси про правила безпеки по роботі з основними ресурсами Internet web, ftp, e-mail та з соціальними мережами. Зробіть висновки про культуру використання мережі Інтернет⁴⁵. Знайдіть в мережі Інтернет відомі українські проекти: безпека дітей в Інтернеті, підготовку педагогів-тренерів з безпеки в Інтернеті. Поясніть на прикладах підходи щодо захисту дітей та молоді від негативних інформаційних впливів як один із напрямів державної політики України.

Завдання 2. За допомогою інформаційних ресурсів мережі Інтернет виконайте аналіз найбільш розповсюджених видів сучасних комп'ютерних загроз: несанкціонованого доступу до інформаційних ресурсів та інформаційно-телекомунікаційних систем; Інтернет-шахрайства та крадіжку коштів; роботу бот-мереж (botnet) та DDoS-атак (Distributed Denial of Service); «крадіжку особистості» (Identity Theft). Спрогнозуйте ступінь їх потенційного впливу на функціонування систем електронного урядування.

Завдання 3. Ознайомтесь з роботою та встановіть на робочі станції комп'ютерної лабораторії програмні засоби, що можуть забезпечувати моніторинг з витоку інформації: Mipko Employee Monitor, SmartWebCam, Actual Spy, Elite Keylogger, Spy And Control.

Практична робота 3. Протидія загрозам інформаційній безпеці в системах електронного урядування з використанням криптографічних програмних засобів в операційній системі Windows.


Метою практичної роботи є вивчення загального принципу дії криптографічних та стеганографічних програмних засобів методами шифрування (криптографія) та приховування (стеганографія) інформації та отримання практичного досвіду роботи з програмними засобами криптографії та стеганографії в операційній системі Windows. Для виконання практичної роботи необхідно мати операційну систему Windows (7, 8 або 10). Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися довідковою інформацією з мережі Інтернет.

Завдання 1. За допомогою пошуку в мережі Інтернет та даних літератури зробіть висновки щодо загального принципу дії криптографічних програмних засобів.

Завдання 2. За допомогою пошуку в мережі Інтернет та даних літератури зробіть висновки щодо загального принципу дії стеганографічних програмних засобів.

Завдання 3. Ознайомтесь з роботою та встановіть на робочі станції комп'ютерної лабораторії програмні криптографічні засоби із захисту інформації в операційній системі Windows: TrueCrypt, Kruptos 2 Professional, Dekart Private Disk Light, FET XP.

Завдання 4. Ознайомтесь з роботою та встановіть на робочі стан-



ції комп'ютерної лабораторії програмні засоби стеганографії в операційній системі Windows: Steganos LockNote, Steganos Privacy Suite.

Практична робота 4. Протидія загрозам інформаційної безпеки в системах електронного урядування з використанням антивірусних програмних засобів в операційній системі Windows

Метою практичної роботи є вивчення загального принципу дії вірусів та хробаків, методів боротьби та їх виявлення, видалення наслідків зараження та профілактику зараження. Робота передбачає ознайомлення з роботою: програмних засобів, що забезпечують антивірусний захист інформації; міжмережевих екранів (файрволів). Для виконання практичної роботи необхідно мати операційні системи Windows (7, 8 або 10). Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися літературою, що наведена у відповідному розділі, та інформаційними ресурсами мережі Інтернет.

Завдання 1. За допомогою пошуку в мережі Інтернет та даних літератури зробіть висновки щодо загального принципу дії вірусів та хробаків, їх виявлення, методів боротьби з ними, видалення наслідків зараження та профілактики зараження, необхідних дій під час виявлення зараження вірусами.

Завдання 2. Ознайомтесь з роботою програмних засобів, що забезпечують антивірусний захист інформації. Розгляньте перелік антивірусного програмного забезпечення та антивірусних баз даних, що мають позитивний експертний висновок та рекомендовані⁴⁷ до роботи в органах публічного управління: Zillya! (дійсний до 20.10.2017), McAfee (дійсний до 29.12.2017), Kaspersky Internet Security (дійсний до 04.02.2018), ESET (дійсний до 22.07.2018), Symantec (дійсний до 22.07.2018).

Завдання 3. Ознайомтесь з роботою міжмережевих екранів (файрволів), що забезпечують блокування потоків даних в корпоративних мережах та робочих станціях: Outpost Firewall Free, Ashampoo Firewall, Comodo Firewall, Windows 10 Firewall Control, Privatefirewall, SafeZone та інші.

Завдання 4. Встановіть на робочі станції комп'ютерної лабораторії антивірусні програмні засоби: avast, eset, McAfee.



Рекомендована література

1. Пам'ятка щодо дотримання вимог інформаційної безпеки при використанні систем дистанційного банківського обслуговування. – Режим доступу: <https://www.otpbank.com.ua/pdf/big-corporate/pamyatka-dotrymannya-bezpeky.pdf> – Назва з екрану.
2. Кочарян А. Б. Виховання культури користувача Інтернету. Безпека у всевітній мережі: навч.-метод. посіб. / А. Б. Кочарян, Н. І. Гущина. – К., 2011. – 100 с.
4. Центр антивірусного захисту інформації Держспецзв'язку України. – Режим доступу: cazi.gov.ua – Назва з екрану.

ГЛОСАРІЙ

Атака – спроба реалізації загрози. Якщо атака є успішною, це називають проникненням. Наслідком успішної атаки є порушення безпеки інформації в системі, яке називають компрометацією.

Вади захисту – сукупність причин, умов і обставин, наявність яких може призвести до порушення нормального функціонування системи або політики безпеки інформації.

Витік інформації – неконтрольоване поширення інформації, яке призводить до її несанкціонованого отримання.

Загроза – будь-які обставини чи події, що можуть спричинити порушення політики безпеки інформації та нанесення збитку інформаційно-(теле)комунікаційній системі.

Закладний пристрій – потай встановлюваний технічний засіб, який створює загрозу для інформації.

Засіб технічного захисту інформації – пристрій та (чи) програмний засіб, основне призначення яких – захист інформації від загроз.

Захист інформації – це сукупність методів і засобів, що забезпечують цілісність, конфіденційність і доступність інформації за умов впливу на неї загроз природного або штучного характеру.

Захищена комп'ютерна система – комп'ютерна система, що здатна забезпечувати захист інформації від визначених загроз.

Інформативний сигнал – фізичне поле та (чи) хімічна речовина, що містять інформацію.

Комплекс засобів захисту – сукупність програмно-апаратних засобів, що забезпечують реалізацію політики безпеки інформації.


Комплексна система захисту інформації – взаємопов'язана сукупність організаційних та інженерно-технічних заходів, засобів і методів захисту інформації.

Носій інформації – матеріальний об'єкт, що містить інформацію.

Побічне електромагнітне випромінювання і наведення – електромагнітне випромінювання і наведення, що є побічним результатом функціонування технічного засобу і може бути носієм інформації.

Приховування інформації (стеганографія) – спосіб технічного





захисту інформації, який полягає в унеможливленні або суттєвому утрудненні несанкціонованого отримання інформації.

Програмна закладка – потай упроваджена програма, яка створює загрозу для інформації, що міститься в комп’ютері.

Самочинний (технічний) канал витоку інформації – ненавмисний канал витоку інформації.

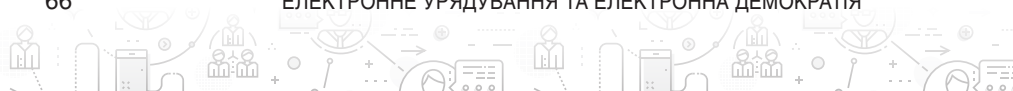
Система управління інформаційною безпекою – частина загальної системи управління організації, яка ґрунтується на підході, що враховує ризики інформаційної безпеки як бізнес-ризик, призначена для розроблення, впровадження, функціонування, моніторингу, перегляду, підтримування та вдосконалення інформаційної безпеки.

Спеціальний вплив – вплив на технічні засоби, що призводить до здійснення загрози для інформації.

Штучний (технічний) канал витоку інформації – навмисний канал витоку інформації.


СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
3. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, із змінами. – Режим доступу: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 – Назва з екрану.
4. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР, із змінами. – Режим доступу: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр. – Назва з екрану.
5. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV, із змінами. – Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1280-15. – Назва з екрану.
6. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V – Режим доступу: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16 – Назва з екрану.
7. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР, із змінами. – Режим доступу: zakon0.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр. – Назва з екрану.
8. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року «Про Стратегію кібербезпеки України»: Указ Президента України від 27.01.2016 р. № 96/2016. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/962016-19836>. – Назва з екрану.
9. Про затвердження Концепції технічного захисту інформації в Україні: постанова Кабінету Міністрів України від 08.10.1997 р. № 1126, із змінами. – Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1126-97-п. – Назва з екрану.
10. Перелік засобів технічного захисту інформації, дозволених для забезпечення технічного захисту державних інформа-



ційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом (станом на 15 серпня 2016 року). – Режим доступу: www.dsszzi.gov.ua/dstszi/control/uk/publish/article?art_id=234237&cat_id=39181. – Назва з екрану.

11. Стратегія національної безпеки України: затверджена Указом Президента України «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 6 травня 2015 року «Про Стратегію національної безпеки України» від 26 травня 2015 року № 287/2015. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>
12. Василюк В. Об'єкти захисту інформації. Методи та засоби захисту інформації / В. Василюк // Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні. – 2006. – № 2 (13). – С. 88–102.
13. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / С.В. Дзюба, І.Б. Жилияєв, С.К. Полумієнко [та ін.]; за ред. А.І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2012. – 264 с.
14. Захист інформації // Вікіпедія. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>. – Назва з екрану.
15. Ляшенко І.О. Європейські критерії безпеки інформаційних технологій / І.О. Ляшенко // Сучасні інформаційні технології у сфері безпеки та оборони. – 2012. – № 1 (13). – С. 84–86.
16. Остапов С.Е. Технології захисту інформації: навчальний посібник / С.Е. Остапов, С.П. Євсєєв, О.Г. Король. – Х.: ХНЕУ, 2013. – 476 с.
17. Офіційний веб-сайт Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України: нормативно-правова база. – Режим доступу: www.dstszi.gov.ua/dstszi/control/uk/index – Назва з екрану.
18. Теоретические основы компьютерной безопасности / П.Н. Десянин, О.О. Михальский, Д.И. Правиков [и др.]. – М.: Радио и связь, 2000. – 192 с.
19. Хорошко В.О. Основи інформаційної безпеки: підручник / В.О. Хорошко, В.С. Чередниченко, М.Є. Шелест; за ред. В.О. Хорошка. – К.: ДУІКТ, 2008. – 186 с.
20. Creation of a global culture of cybersecurity and taking stock of national efforts to protect critical information infrastructures:



Resolution adopted by the General Assembly on 21 December 2009. – Access mode: www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/211. – Title from the screen.


21. Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: Resolution adopted by the General Assembly on 2 December 2009. – Access mode: www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/25. – Title from the screen.
22. Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: Report of the Secretary-General. – Access mode: www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/71/172. – Title from the screen.
23. Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: United Nations Office for Disarmament Affairs. – Access mode: www.un.org/disarmament/topics/informationsecurity. – Title from the screen.

ПРИМІТКИ

- 1 Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, із змінами. URL: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.
- 2 Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. URL: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16.
- 3 Захист інформації. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>.
- 4 Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-вр, із змінами. URL: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр.
- 5 Остапов С. Е. Технології захисту інформації: навч. посіб. Харків, 2013. 476 с.
- 6 Про затвердження Концепції технічного захисту інформації в Україні: постанова Кабінету Міністрів України від 08.10.1997 р. № 1126, із змінами. URL: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1126-97-п.
- 7 Остапов С. Е. Технології захисту інформації: навч. посіб. Харків, 2013. 476 с.
- 8 Електронне урядування: опорний конспект лекцій. К., 2012. 264 с.
- 9 Теоретические основы компьютерной безопасности. Москва, 2000. 192 с.
- 10 Ляшенко І. О. Європейські критерії безпеки інформаційних технологій. Сучасні інформаційні технології у сфері безпеки та оборони. 2012. № 1 (13). С. 84–86.
- 11 Василюк В. Об'єкти захисту інформації. Методи та засоби захисту інформації. Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні. 2006. № 2 (13). С. 88–102.
- 12 Офіційний веб-сайт Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України: нормативно-правова база. URL: www.dstsi.gov.ua/dstsi/control/uk/index.
- 13 Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, із змінами. URL: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.
- 14 Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР, зі змінами. URL: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр.
- 15 Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV, зі змінами. URL: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1280-15.
- 16 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР, із змінами. URL: zakon0.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр.
- 17 Впровадження європейської кібербезпеки: загальний огляд. URL: http://www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/Documents/European-Cybersecurity-Implementation-Overview_res_Ukr_1215.pdf.
- 18 EU Cybersecurity Policy: A Model for Global Governance. URL: www.atlantic-community.org/-/eu-cybersecurity-policy-a-model-for-global-governance.
- 19 Creation of a global culture of cybersecurity and taking stock of national efforts to protect critical information infrastructures: Resolution adopted by the General Assembly on 21 December 2009. URL: www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/211.
- 20 Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: Resolution adopted by the General Assembly on 2 December 2009. URL: www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/25.
- 21 Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: Report of the Secretary-General. URL: www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/71/172.



- 22 Developments in the field of information and telecommunications in the context of international security: United Nations Office for Disarmament Affairs. URL: www.un.org/disarmament/topics/informationsecurity.
- 23 The Directive on security of network and information systems (NIS Directive). Digital Economy & Society. URL: ec.europa.eu/digital-single-market/en/network-and-information-security-nis-directive.
- 24 Президент Ниинистё и министерская комиссия обсудили киберстратегию: UUTISET > Новости. URL: yle.fi/uutiset/prezident_niiniste_i_ministerskaya_komissiya_obsudili_kiberstrategiju/6601382.
- 25 Финляндия участвует в военных учениях на случай кибервойны: UUTISET > Новости. URL: yle.fi/uutiset/finlyandiya_uchastvuet_v_voennykh_uchenyakh_na_sluchai_kibervoiny/6601505.
- 26 Finnish Security and Defence Policy 2012: Government Report from 01.2013. URL: www.bbn.gov.pl/ftp/dok/07/FIN_Finnish_Security_Defence_Policy_2012_Government_Report.pdf
- 27 Finland's Cyber security Strategy: Government Resolution from 01.2013. URL: www.enisa.europa.eu/topics/national-cyber-security-strategies/nccs-map/FinlandsCyberSecurityStrategy.pdf .
- 28 Стратегія національної безпеки України: затверджена Указом Президента України від 26 трав. 2015 р. № 287/2015. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>.
- 29 Про Стратегію кібербезпеки України: Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року. URL: www.president.gov.ua/documents/962016-19836.
- 30 Центральний засвідчувальний орган: Головна сторінка. URL: www.czo.gov.ua.
- 31 Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 № 852-IV. URL: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/852-15.
- 32 Про внесення змін до наказу Міністерства юстиції України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язу та захисту інформації України від 05 груд. 2013 р. № 2563/5/645: Наказ. URL: zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v2170323-14.
- 33 Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15.
- 34 Directive 1999/93/EC of the European Parliament and of the Council of 13 December 1999 on a Community framework for electronic signatures: Access to European Union law. URL: eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0093.
- 35 Бойко Д. В. Вимоги до центрів сертифікації ключів. Право та інновації. 2014. № 3 (7). С. 43–48.
- 36 The National Cyber Security Centre Finland (NCSC-FI): The Finnish Communications Regulatory Authority (FICORA). URL: www.viestintavirasto.fi/en/cybersecurity.html.
- 37 FINAS: Finnish Accreditation Service. URL: www.finas.fi/sites/en/Pages/default.aspx.
- 38 Information security and cybersecurity: Ministry of Finance. URL: vm.fi/en/information-security-and-cybersecurity.
- 39 e-Government in Finland. European Commission. URL: joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Finland%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf.
- 40 Державна служба спеціального зв'язу та захисту інформації України: Офіційний сайт. URL: www.dstszi.gov.ua/dstszi/control/uk/index.
- 41 Міжвідомча комісія з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України. Офіційний сайт. URL: www.vaibit.org.
- 42 CERT-UA, About US. Офіційний сайт. URL: cert.gov.ua/?page_id=207.

- 
- 43 Valtori: Government ICT Centre. URL: www.valtori.fi/en-US/.
 - 44 Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII, із змінами. URL: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.
 - 45 Кочарян А. Б. Виховання культури користувача Інтернету. Безпека у всесвітній мережі: навч.-метод. посіб. Київ, 2011. 100 с.
 - 46 Василюк В. Об'єкти захисту інформації. Методи та засоби захисту інформації. Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні. 2006. № 2 (13). С. 88–102.
 - 47 Перелік засобів технічного захисту інформації, дозволених для забезпечення технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом (станом на 15 серпня 2016 року. URL: www.dsszzi.gov.ua/dstszzi/control/uk/publish/article?art_id=234237&cat_id=39181.

Навчальне видання

Олександр Мирославович Хошаба

Загальна редакція

Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

Частина 13

**ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

Формат 60×90/16.

Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.

Ум. друк. арк. 4,5. Авт. арк. 3,0.

Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

14



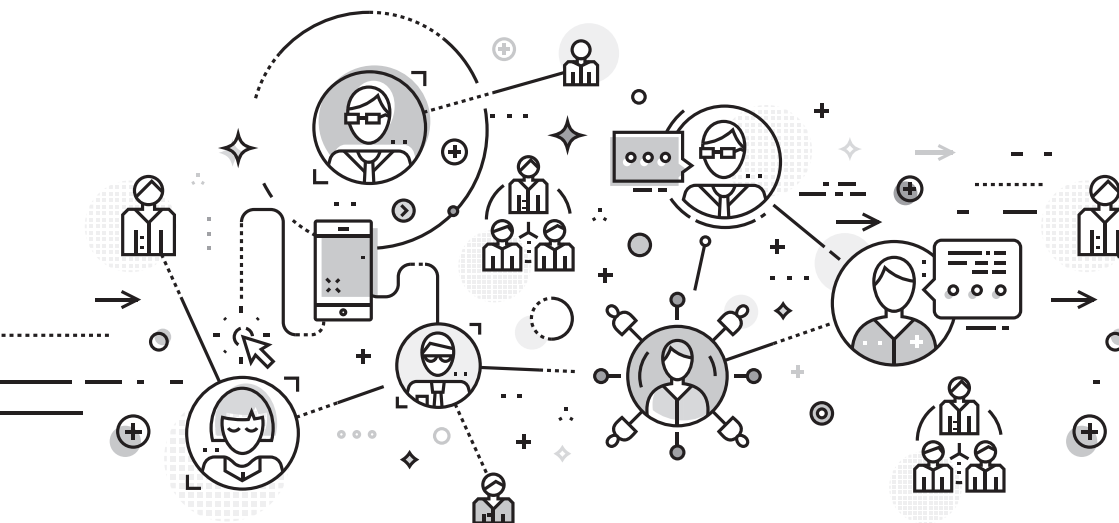
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

14



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 14: Електронна взаємодія органів публічної влади / [С. П. Кандзюба, О. М. Хошаба, Ю. Б. Пігарев]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронна взаємодія органів публічної влади» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: електронна взаємодія органів публічної влади, єдина система електронної взаємодії, інтероперабельність, рівні інтероперабельності, модель електронної взаємодії, програмне забезпечення електронної взаємодії. Аналізується стан розвитку електронної взаємодії в Україні. Узагальнено моделі електронної взаємодії в країнах Євросоюзу. Розкрито практичні аспекти використання у сфері публічного управління існуючого програмного забезпечення електронної взаємодії.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів та аспірантів, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

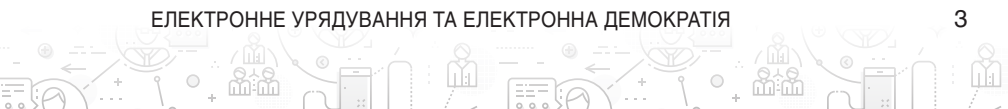
ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© С. П. Кандзюба, О. М. Хошаба, Ю. Б. Пігарев, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. БАЗОВІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	6
1.1. Єдина система електронної взаємодії	6
1.2. Стан та тенденції розвитку електронної взаємодії в Україні	8
1.3. Основні завдання щодо створення ЄСЄВ.....	11
Висновки	13
Запитання для самоконтролю	13
Рекомендована література.....	13
2. РЕЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇНАХ	15
2.1. Інтероперабельність.....	15
2.2. Моделі електронної взаємодії	25
Висновки	32
Запитання для самоконтролю	32
Рекомендована література.....	33
3. ПРОГРАМНЕ ЗАБАЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ.....	34
3.1. Огляд програмного забезпечення електронної взаємодії.....	34
3.2. Можливості сервісів Google та їх використання в органах державного управління та місцевого самоврядування	38
Висновки	44
Запитання для самоконтролю	45
Рекомендована література.....	45
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	47
ГЛОСАРІЙ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
ПРИМІТКИ	54



ВСТУП

Актуальність вивчення теми щодо електронної взаємодії органів публічної влади пояснюється тим, що в Україні наразі відсутні узгоджена системна державна політика та координація діяльності органів державної влади різного рівня та органів місцевого самоврядування з цього питання, що призвело до наявності істотної кількості інформаційних систем органів публічної влади, ніяк не пов'язаних між собою технологічно та організаційно.

У межах засвоєння тематики курсу ця тема дозволяє отримати необхідні знання щодо стану та перспектив розвитку систем електронної взаємодії органів публічної влади в Україні та за кордоном, технологій, організаційно-правових рішень, необхідних для реалізації електронної взаємодії, а також умінь щодо практичних аспектів використання програмного забезпечення електронної взаємодії у поточній службовій діяльності публічних службовців.


Питання, що розглядаються у межах цього модуля також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Електронні послуги», «ІТ-архітектура електронного урядування», «Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії», іншими.

Метою цього модуля є формування знань, умінь і навичок у тих, хто навчається, щодо застосування сучасних підходів, моделей, інформаційних технологій для створення та застосування єдиної системи електронної взаємодії органів публічної влади в Україні. Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом засвоєння теоретичних основ та отримання практичних навичок у процесі виконання двох практичних робіт.

У результаті ті, хто навчаються, мають *набути знань* щодо базових аспектів організації електронної взаємодії органів публічної влади в Україні та за кордоном, а також *умінь* щодо практичного використання у сфері публічного управління існуючого програмного забезпечення електронної взаємодії.

Структура модуля передбачає вивчення загальних понять про електронну взаємодію органів публічної влади, єдину систему електронної взаємодії, моделі електронної взаємодії, технології елек-





тронної взаємодії, програмне забезпечення електронної взаємодії, ознайомлення зі станом розвитку електронної взаємодії органів публічної влади в Україні та за кордоном, опрацювання практичних аспектів використання існуючого програмного забезпечення електронної взаємодії.

Практичні заняття проводяться з використанням комп'ютерів, підключених до Інтернет.

Опановуючи матеріали модуля «Електронна взаємодія органів публічної влади» необхідно почати з вивчення базових понять, зосередити увагу на відмінностях моделей електронної взаємодії, що використовуються в електронних урядах різних європейських держав, технологіях, необхідних для реалізації електронної взаємодії, опрацювати застосування існуючого програмного забезпечення електронної взаємодії для розв'язання практичних задач.

Державним службовцям і посадовим особам місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на термінологію, базові поняття курсу, а також на практичну його складову, а саме: приклади успішного використання систем електронної взаємодії в органах державного управління та місцевого самоврядування в Україні.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а також іншим категоріям тих, хто навчається, рекомендуємо крім змісту курсу самостійно відслідковувати останні тенденції за цією тематикою, оскільки вона є такою, що дуже динамічно розвивається, та вдосконалювати практичні навички у використанні систем електронної взаємодії у процесі виконання їх безпосередніх службових обов'язків.

1. БАЗОВІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Єдина система електронної взаємодії

Ключовим для побудови системи взаємодії органів публічної влади є уточнення змісту самого терміну «взаємодія». Зазначений термін використовується в понад 5 тис. нормативно-правових актах України, зокрема, у 373 законах України, 884 актах Президента України, 2512 актах Кабінету Міністрів України. Більш визначеним є поняття «електронна інформаційна (комунікаційна) взаємодія» – взаємодія органів державної влади з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами, юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням високих стандартів доступу до інформаційних ресурсів¹. Особливостями чинної законодавчої бази у сфері електронної взаємодії є широке використання для визначення функцій публічного управління терміну «обмін інформацією (даними)», який застосовують у більш, ніж 1000 нормативно-правових актах.

Електронна взаємодія органів публічної влади передбачає як обмін електронними документами, так і можливість отримання (обміну) електронних даних з інформаційних систем органів влади в автоматизованому режимі відповідно до запитів і повноважень органів влади.

У практичному сенсі запровадження електронної взаємодії органів публічної влади передбачає можливість:

- передачі та одержання органами влади організаційно-розпорядчих документів в електронній формі;
- автоматизованого обміну електронними даними (повідомленнями) між інформаційними системами органів влади;
- автоматизованого доступу органу влади до електронних даних з інформаційних систем інших органів влади відповідно до повноважень².

Таким чином, електронна взаємодія означає переведення в елек-



тронну форму сукупності процесів, пов'язаних зі створенням, обробленням, відправленням, передаванням, одержанням, зберіганням, використанням та знищенням електронних документів або повідомлень, з наданням таким процесам юридичної значимості та правової сили.


Забезпечення роботи електронного уряду неможливе без застосування механізмів електронної взаємодії органів публічної влади за єдиними правилами. При цьому інформаційні системи органів публічної влади мають взаємодіяти між собою, обмінюючись необхідною інформацією в автоматичному (автоматизованому) режимі.

Автоматизація органів публічної влади в Україні найчастіше відбувалася розрізнено, без наявності загального центру, що спрямовує і координує розвиток електронного урядування та електронної демократії. Для паперового документообігу в органах виконавчої влади існує єдиний регламент, затверджений відповідною постановою Кабінету Міністрів України. Проблема полягає у відсутності єдиних стандартів електронного документообігу, застосуванні різнотипних систем документообігу в органах влади, неузгоджених між собою щодо взаємодії нормативно, організаційно, семантично та технічно. Проблема несумісності відомчих інформаційних систем ще більш загострилася при створенні в Україні Єдиного державного порталу адміністративних послуг (<https://poslugu.gov.ua/>), оскільки відомчі системи не призначені для обміну даними між собою, що є необхідною умовою надання електронних публічних послуг.

Зазначене вище обумовлює необхідність створення єдиної системи електронної взаємодії (ЄСЕВ). По суті, ЄСЕВ являє собою набір типових рішень і стандартів, що дозволяють інформаційним системам відомств різних рівнів, будь то державні або місцеві, безперешкодно взаємодіяти між собою, а також з Єдиним порталом державних послуг³.



Єдина система електронної взаємодії – інформаційно-телекомунікаційна система, яка забезпечує обмін електронними повідомленнями між суб'єктами електронної взаємодії. Електронне повідомлення – сукупність даних з визначеною структурою, складом елементів та атрибутів, що може бути відтворена, збережена та оброблена інформаційними або інформаційно-телекомунікаційними системами суб'єктів електронної взаємодії.



Єдина система електронної взаємодії є ключовим елементом для впровадження в Україні електронного урядування. Упровадження цієї системи дозволить:

- значно підвищити якість і оперативність роботи органів влади;
- запровадити електронні адміністративні послуги;
- відкрити доступ до реєстрів та баз даних органів влади;
- зменшити можливості для корупційних та інших зловживань;
- значно спростити адміністративні процедури і де бюрократизувати роботу влади.

1.2. Стан та тенденції розвитку електронної взаємодії в Україні

На сьогодні в Україні впроваджується система електронної взаємодії між державними реєстрами «Трембіта», що базується на Естонській платформі X-Road і є децентралізованою системою. Ця система – ключ до проведення глобального моніторингу всіх адміністративних процесів країни і де-факто держави. Система стане головним інструментом реформ у багатьох сферах життя.

Можна визначити такі головні проблеми щодо запровадження електронної взаємодії органів публічної влади в Україні:

1. Наявність великої кількості різнорідних успадкованих та впроваджених інформаційних систем в органах влади, які не призначені для електронної взаємодії.

Органи влади, не координуючи свої дії та недотримуючись загальних правил, створили внутрішні інформаційні системи, які є організаційно, нормативно, семантично та технічно несумісними.

2. Низька якість інформаційних систем органів влади.

Переважна більшість інформаційних систем в органах влади запроваджена з порушенням вимог чинного законодавства щодо проектування, розробки та функціонування таких систем, а також вимог щодо захисту інформації.

3. Відсутність єдиних ідентифікаторів, які пов'язують однотипну інформацію в різних державних інформаційних ресурсах.

Зазначена проблема призведе до значних труднощів на етапі досягнення організаційно-правової та семантичної інтероперабельності державних інформаційних ресурсів, тобто здатності будь-яких прикладних систем однаково розуміти зміст інформації, якою вони обмінюються, навіть якщо це не було передбачено при їх створенні.

4. Брак мінімальних вимог до інтероперабельності (здатності до взаємодії) державних інформаційних ресурсів.

На етапі проектування та розробки органи влади повинні врахувати подальшу електронну взаємодію своїх систем з іншими системами шляхом дотримання мінімальних вимог до інтероперабельності.

5. Невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів (формати, стандарти, порядок).

За відсутності єдиних підходів до запровадження електронної взаємодії продовжується створення окремих галузевих, а іноді й регіональних проектів щодо запровадження систем електронної взаємодії, які є несумісними між собою. Фактично це призводить до неефективного використання бюджетних коштів через недосягнення запланованого результату. Крім того, дуже часто такі проекти спочатку технічно реалізуються, а потім нормативно закріплюються, а не навпаки.

6. Єдина функціонуюча система електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів знаходиться на початковому етапі впровадження

Функціонування вказаної системи забезпечить автоматизований обмін інформацією з державними інформаційними ресурсами за єдиними встановленими правилами відповідно до повноважень органів влади.


7. Нестача базових державних електронних реєстрів, таких як демографічний реєстр та реєстр адрес.

Окремо можна відзначити проблеми, пов'язані з нормативною невизначеністю процесів зберігання (архівування) електронної інформації, відомчою закритістю та небажанням приєднувати свої системи до системи електронної взаємодії.

Поряд з існуючими проблемами можна виділити такі тенденції, які сприяють розвитку електронної взаємодії в Україні.

1. Приведення українського законодавства у відповідність з нормативно-правовими актами Євросоюзу.

Підписання Угоди про асоціацію України та ЄС актуалізує про-



блему визначення та прийняття узгоджених з директивами ЄС, європейськими рамками інтероперабельності організаційно-правових норм, стандартів, засобів та методів реалізації електронного урядування, в тому числі електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

2. Вивчення досвіду європейських країн та інших країн світу щодо створення електронного уряду та, зокрема, щодо створення системи електронної взаємодії.


Щоб швидко просуватися вперед, наздоганяючи країни-лідери, необхідно активно вивчати зарубіжний досвід. Це особливо важливо в тих напрямках, де недостатнє власне правове та науково-методичне забезпечення.

3. Проведення роботи щодо визначення державного органу, який повинен буде забезпечити формування державної політики у сфері здійснення адміністративної реформи, інформатизації, електронного урядування, формування та використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Ця практика відповідає європейському і світовому досвіду створення електронного уряду. Рекомендаціями парламентських слухань 2014 року з теми «Законодавче забезпечення розвитку інформаційного суспільства в Україні» щодо державної політики у сфері інформаційного суспільства Кабінету Міністрів України рекомендовано «запропонувати визначення єдиного органу виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики з питань розвитку інформаційного суспільства та впровадження ІКТ»⁴.

4. Завершення раніше розпочатих проєктів у сфері створення системи міжвідомчої електронної взаємодії.

Підтвердженням такого підходу є виступ на парламентських слуханнях 3 лютого 2016 року у Верховній Раді України голови Державного агентства з питань електронного урядування Олександра Риженка. Він сказав, що протягом 2015 року агентством модернізовано систему електронних взаємодій органів виконавчої влади, яка готується до запровадження в промисловій експлуатації з метою забезпечення міжвідомчого електронного документообігу, а також здійснювалося відновлення роботи Національного реєстру державних електронних інформаційних ресурсів та запровадження електронної взаємодії реєстрів, та запровадження формату електронного документу відповідно до європейських норм⁵.



5. Вперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році.

1.3. Основні завдання щодо створення ЄСЕВ

Розбудова в Україні національної системи електронного урядування та інформаційного суспільства сприятиме розв'язанню таких проблем як:

- непрозорість, неефективність, закритість, високий рівень корумпованості органів влади;
- формування механізмів децентралізації, деконцентрації, дерегуляції демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики;
- повернення довіри громадян до інститутів та посадовців державної влади та місцевого самоврядування⁶.

Саме тому запровадження електронної взаємодії органів державної влади як складової електронного урядування є одним із основних пріоритетів і повністю відповідає державній політиці, яка на сьогодні формалізована в таких нормативно-правових актах як Стратегія сталого розвитку «Україна-2020»⁷, Коаліційна угода⁸, Програма діяльності Уряду⁹, Угода про Асоціацію між Україною та ЄС¹⁰, Стратегія розвитку інформаційного суспільства¹¹, Національна програма інформатизації¹² тощо.

У Білій книзі «Електронна взаємодія» сформульовані основні стратегічні завдання щодо створення ЄСЕВ. Так, перш за все, необхідно визначити основні результати адміністративної реформи в Україні, яка має проводитися з урахуванням запровадження електронного урядування, що саме є результатом цієї реформи в частині структури, функцій і завдань органів публічної влади. Надалі необхідно здійснити інвентаризацію нормативно-правового забезпечення інформаційної сфери України, насамперед, у напрямку запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Виходячи з цих та інших обставин, на сьогодні головними завданнями щодо створення ЄСЕВ, які постають перед законодавцями,

органами виконавчої та судової влади, місцевого самоврядування, суспільними інститутами та бізнес-структурами у частині нормативно-правового забезпечення в Україні є¹³:

- створення механізмів електронного урядування;
- розробка та впровадження міжнародних стандартів в інформаційній сфері;
- забезпечення організаційно-нормативних умов електронної взаємодії між органами виконавчої влади, місцевого самоврядування та громадянами з метою надання електронних адміністративних послуг;
- забезпечення інституційної спроможності органу, що формуватиме та здійснюватиме інформаційну політику держави;
- забезпечення захисту персональних даних та конфіденційності з урахуванням принципів, викладених в Резолюції ПАРЄ № 1843¹⁴;
- створення передумов для електронної демократії тощо.



Важливим кроком щодо створення ЄСЕВ є затвердження Урядом Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів та перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії¹⁵. Постанову прийнято на виконання Плану пріоритетних дій Уряду на 2016 рік. Постановою визначаються загальні засади здійснення обміну електронними даними, крім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами владних повноважень з державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань. Держателем та замовником системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів визначено Державне агентство з питань електронного урядування. До системи будуть підключені державні електронні інформаційні ресурси, отримання даних з яких необхідне суб'єктам владних повноважень під час надання адміністративних послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань. Суб'єкти владних повноважень зобов'язані надавати дані через інтерфейс прикладного програмування на безоплатній основі.

Висновки

1. Електронна взаємодія органів публічної влади передбачає як обмін електронними документами, так і можливість отримання (обміну) електронних даних з інформаційних систем органів влади в автоматизованому режимі відповідно до запитів і повноважень органів влади.

2. Відсутність системи електронної взаємодії органів публічної влади суттєво уповільнює розвиток електронних адміністративних послуг в державі.


3. Необхідною умовою створення системи електронної взаємодії органів публічної влади в Україні є запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке електронна взаємодія органів публічної влади?
2. Що таке єдина система електронної взаємодії?
3. Які головні проблеми щодо запровадження електронної взаємодії органів публічної влади існують в Україні?
4. Які заходи необхідні для розв'язання проблем створення ЄСЕВ?

Рекомендована література

1. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14 квіт. 2016 р. № 1099-VIII. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>.
2. Про Стратегію сталого розвитку «Україна–2020»: Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5/2015. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
3. Деякі питання електронної взаємодії державних електрон-



них інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 08 верес. 2016 р. № 606. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249309026>.

4. Біла книга «Електронна взаємодія». – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
5. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. – Режим доступу: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch40>. – Назва з екрану.
6. Проект Закону України «Про єдину систему електронної взаємодії». – Режим доступу: <http://etransformation.org.ua/2014/09/30/185/>. – Назва з екрану.
7. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>. – Назва з екрану.

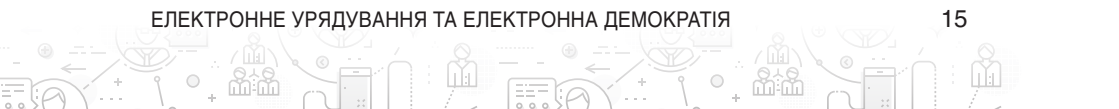
2. РЕЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇНАХ

2.1. Інтероперабельність

2.1.1. Поняття та предмет інтероперабельності. Поряд з терміном «електронна взаємодія» часто, особливо в західній літературі, використовується більш ємний термін «інтероперабельність», тобто здатність до взаємодії, зокрема, до обміну даними, інформацією. Інтероперабельність як можливість взаємодії між відомствами є важливим елементом результативного використання інформаційних ресурсів електронної держави. На сьогоднішній момент накопичено значну кількість активів даних у електронному форматі, результативне використання яких може дати набагато більший ефект, ніж нарощування додаткових обсягів. Досить часто відбувається багаторазове дублювання інформації при інформаційному обміні як усередині відомства, так і між відомствами різних рівнів. Взаємодія інформаційних систем є основним предметом інтероперабельності.

Досвід західних країн показує, що для реалізації продуктивного інформаційного обміну в галузі державного управління потрібна послідовність і координація всіх проектів та ініціатив. Інформаційні технології в даному випадку виступають інструментом, який дозволяє створити потенціал зростання, а наскільки цей потенціал буде реалізований, залежить від сукупності організаційно-політичних факторів. Тому необхідні адміністративно-правова підтримка для реалізації інфраструктурних проектів, що дозволяють створити базу для активної інформаційної взаємодії, а також вироблення механізмів, що дозволяють координувати проекти в галузі інформатизації та забезпечити спадкоємність політики в області інформатизації.

Проблему інтероперабельності в Євросоюзі описує документ European Interoperability Framework (EIF). У 2004 році вийшла перша версія цього документа, а в липні 2008 року підготовлено ескіз другої версії. Остаточний варіант другої версії вийшов у 2010 році¹⁶.





2.1.2. European Interoperability Framework. Під

інтероперабельністю в EIF v2.0 розуміється здатність відомств і організацій публічного управління до спільної роботи для реалізації ефективних методів досягнення загальних цілей шляхом взаємодії систем і бізнес-процесів, які вони підтримують, через обмін даними, інформацією і знаннями. При розгляді інтероперабельності в версії EIF v2.0 виділяється п'ять рівнів:

- політичний;
- правовий;
- організаційний;
- семантичний;
- технічний (рис. 1).

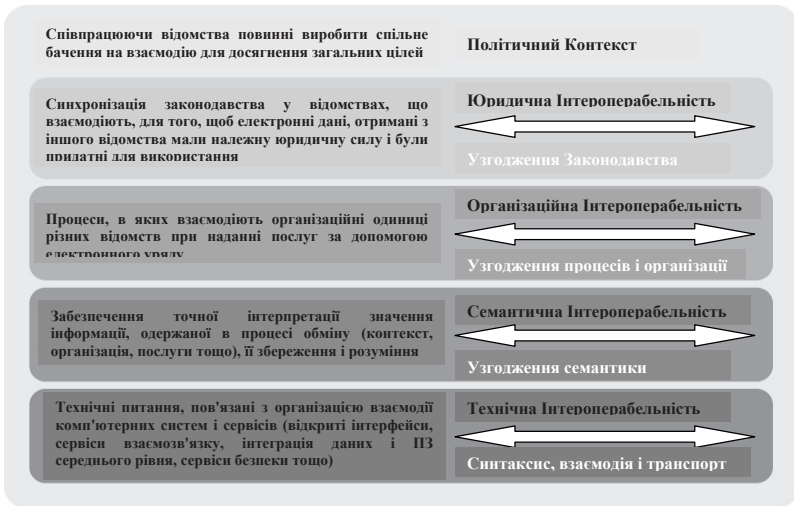



Рис. 1. Рівні інтероперабельності в EIF v2.0

Як видно з назв рівнів, значна частина діяльності із забезпечення інтероперабельності лежить в області «нетехнологічній», безпосередньо не пов'язаній з інформаційними технологіями. Пряме відношення до технологій має тільки технічний рівень, де реалізується обмін сигналами для передачі даних. Починаючи з семантичного рівня, все більшої ваги набуває діяльність адміністративного характеру. Для



взаємодії на рівні семантики необхідна реалізація низки заходів із створення єдиної системи понять для опису інформаційного простору, у рамках якого буде здійснюватися обмін інформацією.

Найвищий рівень – *політичний* – передбачає формування узгодженого між партнерами інформаційного обміну, бачення на шляхи досягнення загальних цілей. Це включає узгодження напрямів розвитку в єдиних часових рамках, а також координацію і синхронізацію змін за узгодженими позиціями.

Правовий рівень інтероперабельності стосується регулювання інформаційного обміну між відомствами, а також при взаємодії з громадянами і бізнесом. Тут зачіпаються такі питання як:

- захист даних;
- приведення у відповідність правових положень діяльності у сфері публічного управління з поточним рівнем інформаційної підтримки;
- питання регулювання у галузі стандартизації та специфікації інформаційного обміну, з акцентом на використання відкритих стандартів і відкритих специфікацій.

Організаційний рівень вимагає прозорого представлення діяльності та узгодження окремих її етапів для продуктивного міжвідомчого обміну інформацією.

Розглянемо зазначені рівні інтероперабельності більш детально.

2.1.3. Політичний контекст. Для ефективного з точки зору досягнення цілей співробітництва необхідно, щоб партнери виробили узгоджене бачення. Основною умовою інтероперабельності є узгодження ІТ-ініціатив. На практиці це означає, що потенційні партнери постійно приділяють увагу і виділяють ресурси для узгодження ініціатив. Це дає впевненість у тому, що вони рухаються в одному напрямку, у тих же часових рамках. Одним з важливих моментів є те, що внесення будь-яких змін в узгоджені позиції повинно бути скоординовано і належним чином синхронізовано.

Основне завдання, яке вирішується на політичному рівні – це забезпечення підтримки та розвиток зусиль, спрямованих на подальшу взаємодію в умовах мінливої політичної обстановки. Поточна діяльність на політичному рівні спрямована на рішення таких завдань:

- уникати і/або запобігати розбіжностям в баченні на взаємодію;
- реагувати на недостатній рівень підтримки інтероперабельності у формі ресурсів, пріоритетів в окремих відомствах.

Основним методом підвищення інтероперабельності на політичному рівні для забезпечення підтримки спільної поточної діяльності різних органів є постійна діяльність координаційних і дорадчих структур, що займаються питаннями взаємодії та розробки пріоритетів, а також проведення заходів за тематикою взаємодії.

Таким чином, основним фактором є наявність і ефективність діяльності **політичних структур**, які займаються питаннями, пов'язаними з узгодженням спільних зусиль.

2.1.4. Юридична взаємодія. Юридична взаємодія припускає синхронізацію законодавства для того, щоб обмін електронними даними був наділений належною правовою силою. Оскільки законодавство визначається цілями, прийнятими на політичному рівні, юридична взаємодія тісно пов'язана з політичним контекстом і відрізняється від нього тим, що правова інтероперабельність має більш технічний характер.

Політичний контекст може змінюватися від сектора до сектора, а отже, ступінь і порядок співпраці відомства для досягнення загальних цілей можуть бути різні для окремого сектора.

Істотні перешкоди на правовому рівні виходять з ряду факторів, головним з яких є той факт, що поширення правових інструментів серед відомств і на регіональний рівень здійснюються, як правило, шляхом надсилання директив з центру. Цей процес повторюється без урахування різних правових традицій і рамок, різних політичних умов.

Правові загрози. Для надання послуг електронного уряду однією з правових цілей є визначення та дотримання рамок в комплекті правових положень окремого регіону або сектора. Однак це не означає, що надання послуг має бути відкладено або зупинено в очікуванні визначення таких рамок. У секторах, де відсутня правова ясність, можна застосувати прагматичний підхід, починаючи зі здійснення експериментальних «міні-послуг».

Захист даних. Захист даних у міжвідомчому та міжрегіональному контексті є одним з ключових питань, яке полягає в наявності

достатньої правової та оперативної підтримки, відповідальних за забезпечення захисту даних.

Законодавство щодо адміністративних процесів і процедур.

Проблеми інтероперабельності на правовому рівні можуть виникати внаслідок відмінності в законодавстві в таких областях як адміністративне право, ідентифікація і аутентифікація, питання інтелектуальної власності, відповідальності, конфіденційності та захисту даних. У цьому розділі дуже багато спірних питань, які вимагають участі різних експертних організацій, університетів і регіональних органів влади.

Процес закупівель, стандарти і специфікації. Інтероперабельність повинна бути включена як стандартний критерій (серед інших) при здійсненні державних закупівель, віддаючи перевагу відкритим стандартам і відкритим специфікаціям скрізь, де це можливо.

2.1.5. Організаційна інтероперабельність. Організаційна сумісність пов'язана з широким набором елементів взаємодії, такими як бізнес-процеси, бізнес-інтерфейси, у т.ч. електронна пошта, веб-портали і т.д., які використовуються для зв'язку між органами публічного управління і зовнішніми контрагентами: підприємствами і громадянами, а також під час проведення ділових заходів.


Партнери повинні досягти узгодження в тому, як будуть взаємодіяти процеси для надання публічних послуг.

Організаційна сумісність на практиці означає безшовну інтеграцію бізнес-процесів і обмін інформацією, який здійснюється між організаціями.

Узгодження бізнес-процесів. Щоб різні органи публічної влади могли ефективно і результативно співпрацювати, різні бізнес-процеси цих органів, що беруть участь в обміні інформацією, повинні бути вивірені або, принаймні, такими, що добре зрозумілі всім зацікавленим сторонам.

Важливим елементом узгодження є стандарт, який буде використовуватися для опису бізнес-процесів.

Для зберігання описів бізнес-процесів повинен бути створений Репозиторій, через який усі зацікавлені сторони обмінюватимуться інформацією про бізнес-процеси, а також акумулюється найкраща практика. Це буде сприяти повторному використанню передової практики.



Реінжиніринг бізнес-процесів. Метою реінженірингу є інтеграція бізнес-процесів, пов'язаних з наданням електронних послуг, а в подальшому – реорганізація бізнес-процесів, що обумовлено введенням «автентичних джерел» – ключового принципу при розробці «базових реєстрів». Але це довгострокова мета. Тимчасовим рішенням в області організаційних погоджень є аналіз еквівалентних бізнес-процесів, які використовуються на цей час у відомствах, з метою створення загального уявлення про бізнес-процеси (систематика бізнес-процесів), виявлення спільних елементів, а також декомпозиція процесів на компоненти. Цей аналіз здійснюється для міжвідомчого підключення.

Відомствам необхідно адаптувати свої бізнес-процеси, щоб вони відповідали вимогам автентичних джерел. Міжвідомчий обмін інформацією передбачає спільну стандартизацію та уніфікацію діяльності. Ці функції виконує координуючий орган, який відіграє дуже важливу роль у сприянні та координації міжвідомчої діяльності.

Створення угоди про рівень сервісу (SLA Service Level Agreement). Це передбачає впровадження угоди для конкретних аспектів у формі надання спільної підтримки ІТ-сервісів, а також об'єднання або поєднання бізнес-процесів у сфері міжвідомчого надання послуг.


Це можна розглядати як локальну стандартизацію діяльності. Якщо розглядати інтероперабельність з цієї точки зору, то складність багатосторонньої взаємодії в порівнянні з двосторонньою підвищується.

Оцінка та ліквідація розривів. Загальна модель оцінки є методологією оцінки якості бізнес-процесів і зв'язку, служить основою для виділення бізнес-процесів, що вимагають реінженірингу.

Загальна модель оцінки повинна розроблятися за секторами для того, щоб виявити недоліки в реальних бізнес-процесах, що потребують вдосконалення.

Управління змінами. Це оперативний аспект введення, а потім підтримки організаційної інтероперабельності. Реінжиніринг бізнес-процесів є діяльністю, яка може призвести до порушення зобов'язання, і пов'язана зі значними ризиками. Конкретні аспекти проявляються у формі міжвідомчої координації різних змін в управлінській діяльності відомств з метою витримати синхронізацію.

Посилення співпраці. Організаційна інтероперабельність зна-



чною мірою реалізується за допомогою організаційних заходів. Учасники процесу повинні бути залучені в консультативні структури та заходи для розв'язання конкретних питань, таких, як безпека, захист даних, взаємна допомога і т. д. Крім того, на певному етапі виникне необхідність прийняти конкретні рішення для оркестровки бізнес-процесів міжвідомчої взаємодії. Такий механізм буде пов'язаний з деякими архітектурними вимогами і, можливо, вимагатиме виходу на рівень технічних засобів.

Партнери повинні спільно брати участь у таких заходах:

- обміні інформацією про бізнес-процеси;
- консультаціях з таксономії бізнес-процесів та їх компонентів;
- координації зміни управлінської діяльності;
- галузевій і функціональній координації (безпека, захист даних і т.д.);
- оцінках галузевих недоліків електронних послуг;
- консультаціях про механізми та архітектури для комплексної «оркестровки» міжвідомчих бізнес-процесів.

Як вже зазначалося, в остаточному підсумку дуже важливу роль грає координуючий орган для сприяння і координації міжвідомчих ініціатив і зусиль, а також створення необхідних структур і механізмів.

2.1.6. Семантична інтероперабельність. Семантична інтероперабельність забезпечує однозначне розуміння інформації із зовнішніх / вторинних джерел, що дозволяє сприймати та обробляти дані. На практиці це передбачає створення специфічного для сектора набору структурованих даних, елементів даних і протоколів обміну. Учасники повинні домовитися про значення та формат даних, що підлягають обміну.

Для цього учасники повинні підтримувати створення таких елементів:

- глобальні і локальні для сектора інструменти з надання допомоги в обміні інформацією, наприклад, складання списку секторів для яких інформація буде загальнодоступною та розробка базових схем доступу до даних;
- прозорі і погоджені принципи управління державними інформаційними ресурсами;

- загальні для окремих секторів набори структур даних, елементи даних та протоколи;
- протоколи обміну / повторного використання інформації для публічного і приватного секторів;
- управління життєвим циклом інформації в організаціях – учасниках.

Досягнення семантичної інтероперабельності в цьому контексті є складним завданням, оскільки це недосліджена діяльність.

2.1.7. Технічний рівень. Цей рівень інтероперабельності відображає технічні аспекти взаємодії комп'ютерних систем і сервісів. Сюди відносяться такі елементи, як відкриті інтерфейси, взаємодія сервісів, інтеграція даних і програмного забезпечення середнього рівня, надання даних і обмін, доступність і безпека сервісів.

На технічному рівні вузьким місцем є організація взаємодії із закритими системами, які були створені для вирішення локальних завдань і не припускали активної взаємодії з зовнішніми системами.

Принциповим моментом для взаємодії і зростання ефективності інвестицій в інформаційні технології є стандартизація. Стандартизація дозволяє зробити прозорими створювані технологічні рішення. У цій галузі необхідно затвердження списку технологій, що використовуються, і дотримання цього списку при виконанні технологічних рішень, навіть якщо у деяких випадках може бути заподіяно шкоду показникам продуктивності окремих функцій.

Для вирішення проблеми технічної взаємодії доцільно виділити ряд функціональних підсистем, які будуть знаходитися у тісній взаємодії, і застосовувати до них ідеологію «будівельних блоків» на основі стандартних технологій, наприклад Web-сервісів. У цьому разі технічний рівень інтероперабельності буде багато в чому залежати від семантичного рівня.

2.1.8. Національні рамки інтероперабельності. Європейська концепція (рамки інтероперабельності) EIF (European Interoperability Framework) відноситься головним чином до міждержавної взаємодії систем, практично не втручаючись у внутрішню архітектуру застосувань. Документ носить досить концептуальний характер високого рівня, наявні у ньому технічні деталі обґрунтовані політичними мотивами. Багато місця приділено специфічним для Європейського

Союзу умовам, у тому числі взаємодії між локальними електронними державами і багатомовності документів.

Водночас багато країн-членів ЄС вже мають досвід розробки рамок інтероперабельності на національному, регіональному або місцевому рівні (NIF). Сфера застосування таких рамок обмежується юрисдикціями, для яких вони розроблялись. Враховуючи це, EIF рекомендує країнам-членам узгоджувати свої рамки інтероперабельності із загальноєвропейськими. За своєю природою національні рамки, загалом, є більш детальними і директивними, ніж рамки EIF. Оскільки рамки EIF і NIF є взаємодоповнюючими, Європейська Комісія підтримує «Огляд національних рамок інтероперабельності» (NIFO), основною метою якої є надання інформації про національні рамки інтероперабельності, що дозволяє органам влади обмінюватись досвідом.

NIF являє собою документ, що складається з кількох розділів, центральну частину в якому посідає каталог технічних стандартів для використання в державних системах. У каталозі визначені найбільш поширені завдання, пов'язані із забезпеченням міжсистемної сумісності, такі як «виведення інформації кінцевому користувачу з можливістю подальшого редагування» або «передача інформації на веб-термінал користувача». Для кожної такої задачі NIF визначає перелік можливих технологій і ранжирує їх за критерієм обов'язковості використання. При цьому обов'язковий статус має, як правило, тільки один стандарт (множинність стандартів для однієї функції породжує несумісності і тому цього намагаються уникати), а решта технологій або можуть бути використані факультативно, або, навпаки, заборонені (NIF спрямовані, як правило, проти домінуючих на ринку нестандартних технологій, що знаходяться під контролем обмеженого числа постачальників).

Каталог технічних стандартів NIF, як правило, зачіпає такі основні аспекти міжсистемної сумісності:

- технічна сумісність – має на меті визначення загальних інтерфейсів взаємодії між системами, єдність форматів даних і загальні вимоги до метаданих;
- семантична або інформаційна сумісність – забезпечує однозначну інтерпретацію та обробку даних зовнішніми системами або людьми;
- організаційна сумісність або сумісність на рівні бізнес-про-

цесів – забезпечує однаковість бізнес-процесів, пов'язаних з обробкою даних.

Крім того, NIF зазвичай включає: вступний розділ, в якому розкриваються основні принципи, цілі, завдання, сфера застосування та порядок використання документа; розділ, присвячений порядку розроблення та оновлення NIF; розділ, в якому описується порядок організації розробки нових версій документа та порядок контролю за дотриманням його приписів.

Першим документом типу NIF був британський e-GIF (e-Government Interoperability Framework), розроблений у 2000–2001 рр., який надалі послужив зразком для багатьох аналогічних документів інших країн.



Приклад. Найбільш розвинуті національні рамки інтероперабельності мають такі країни Європейського Союзу:

- Бельгія – Belgian Government Interoperability Framework, BELGIF («Бельгійський звід вимог щодо сумісності для урядових систем»)¹⁷;
- Великобританія – e-Government Interoperability Framework, e-GIF («Звід вимог щодо сумісності для електронного уряду»)¹⁸;
- Німеччина – Standarts und Architekturen für E-Government-Anwendungen, SAGA («Стандарти та архітектури для застосувань електронного уряду»)¹⁹;
- Данія – Offentlig Information Online kataloget, OIO-kataloget («Онлайн-каталог суспільної інформації»)²⁰;
- Нідерланди – Nederlands Overheid Referentie Architectuur («Нідерландська довідкова архітектура для урядових систем»)²¹;
- Франція – Referentiel General d'Interoperabilite (Проект «Загального зводу вимог щодо сумісності»)²²;
- Швейцарія – eCH E-Government Standards («Стандарти електронного уряду»)²³;
- Естонія – Estonian IT Interoperability Framework («Естонський звід вимог щодо сумісності до державних IT-систем»)²⁴.

2.2. Моделі електронної взаємодії

Згідно з концептуальною моделлю EIF безпечний обмін даними є одним з ключових елементів інфраструктури електронного уряду, що забезпечують електронну інформаційну взаємодію органів публічної влади в рамках процесів надання публічних послуг. Складність проблеми інтеграції інформаційних систем важко переоцінити. Дуже часто на практиці інтеграційні проекти закінчуються невдачею. Тому явне виділення в архітектурі електронного уряду як окремого елемента моделі електронної взаємодії (інтеграції) носить доцільний характер. У цьому підрозділі розглядаються класифікація моделей електронної взаємодії та їх конкретні приклади, реалізовані в різних європейських державах.

2.2.1. Класифікація моделей електронної взаємодії. За результатами аналізу європейського досвіду можна визначити чотири базові підходи до реалізації безпечного обміну даними концептуальної моделі е-урядування²⁵.

1. Централізована модель передбачає наявність єдиної центральної ІТ-системи, до якої підключаються інформаційні системи органів влади. Для реалізації такого підходу органи влади – власники базових реєстрів – згідно з єдиними вимогами та форматами розробляють інтерфейси доступу до інформації з власних реєстрів, яка може бути доступна іншим органам влади, та підключають їх до центральної системи.

Адміністратор центральної ІТ-системи забезпечує реєстрацію зазначених сервісів доступу та веде відповідний реєстр з їх описом. Орган влади, який прагне отримати визначену інформацію з відповідного державного реєстру, забезпечує формування необхідного запиту відповідно до правил зазначених в описі сервісу доступу з урахуванням вимог до єдиного відкритого формату взаємодії.

Підключення органів влади до такої системи відбувається шляхом укладення угод про інформаційну взаємодію, в яких зазначається перелік сервісів доступу, до яких може звернутись орган влади, а також перелік сервісів доступу цього органу влади. На підставі цих угод ведеться централізована матриця доступу.

Фактично, процес обміну даними виглядає таким чином:

- орган влади-замовник інформації формує через власну

інформаційну систему запит до відповідного сервісу доступу та направляє його до центральної ІТ-системи;

- центральна ІТ-система здійснює перевірку запиту, у тому числі ідентифікацію органу влади-замовника інформації, перевірку права отримання відповідної інформації та забезпечує безпечну та гарантовану доставку цього запиту на сервіс доступу органу влади-постачальника інформації з протоколюванням всіх дій;
- сервіс доступу органу влади-постачальника інформації приєднує відповідь до отриманого запиту та повертає його в центральну ІТ-систему;
- центральна ІТ-система знову здійснює перевірку, цього разу вже відповіді, та забезпечує безпечну та гарантовану доставку цієї відповіді до інформаційної системи органу влади-замовника інформації з протоколюванням усіх дій.


Таким чином, центральна ІТ-система забезпечує перевірку, маршрутизацію, гарантовану доставку повідомлень і належний рівень протоколювання всіх дій, а адміністратор такої системи забезпечує централізоване ведення реєстру сервісів доступу, матриці доступу, угод про інформаційну взаємодію, єдиних семантичних класифікаторів тощо.

Слід зазначити, що у разі необхідності отримання органом влади інформації з декількох державних реєстрів, наприклад, при наданні адміністративної послуги, необхідно буде зробити декілька запитів, що дорівнює кількості інформаційних систем, з яких планується отримати інформацію. Також необхідно наголосити, що всі запити на надання інформації направляються в єдиний інтерфейс центральної ІТ-системи.

Найбільш відомим прикладом реалізації централізованої моделі є електронний уряд Великобританії.

2. Децентралізована модель. Головною відмінністю такої моделі від централізованої є архітектура ІТ-системи, що забезпечує автоматизований обмін даними між інформаційними системами органів влади.

При реалізації такої моделі функції протоколювання, перевірки та маршрутизації повідомлень між інформаційними системами органів влади передаються безпосередньо до органів влади за рахунок впровадження однакового спеціального програмного забезпечення (СПЗ).



Таке СПЗ інтегрується до ІТ-інфраструктури органу влади та забезпечує обмін даними між конкретними інформаційними системами.

При цьому адміністратором системи забезпечується ведення централізованих довідників та класифікаторів, які підтримують маршрутизацію, семантичну інтероперабельність тощо.

Фактично, процес обміну даними виглядає так:


- орган влади-замовник інформації формує через власну інформаційну систему запит до відповідного сервісу доступу та передає його до свого СПЗ;
- СПЗ органу влади-замовника інформації визначає адресу СПЗ органу влади-постачальника інформації та встановлює з ним захищене з'єднання з використанням чинних сертифікатів;
- в рамках встановленого сеансу захищеного з'єднання відбувається процес обміну інформацією шляхом передачі запиту та отримання відповіді.

Отже, головною відмінністю централізованої та децентралізованої системи є те, що в останньому випадку запит на отримання інформації направляється не через центральну ІТ-систему, а одразу до органу влади-постачальника інформації, що забезпечується шляхом використання однакового СПЗ. Воно виконує більшу частину функцій, що реалізовує центральна ІТ-система у попередньому варіанті.

Найбільш відомими прикладом реалізації такої моделі є естонська X-Road.

3. «Перехідна» модель» є різновидом централізованої моделі, яка забезпечує надання комплексних сервісів доступу органам влади-замовникам інформації. У такому випадку орган влади передає комплексний запит на інформацію відповідно до конкретного сценарію, наприклад, надання адміністративної послуги, до визначеного комплексного сервісу доступу центральної ІТ-системи. Вона забезпечує збір необхідної інформації з сервісів доступу базових реєстрів органів влади-постачальників інформації та генерує комплексну відповідь органу влади-замовнику інформації. При цьому, центральна ІТ-система реалізує автоматизацію бізнес-процесів відповідно до конкретних сценаріїв реалізації владних повноважень органу влади.

Таким чином, при реалізації «перехідної» моделі запит на інформацію від органу влади направляється на конкретний сервіс доступу



центральної ІТ-системи та дозволяє отримати інформацію одразу з декількох базових реєстрів.


Найбільш відомим прикладом реалізації такої моделі є Бельгійська Federal Service Bus.

4. Вільна модель передбачає запровадження обміну даними між інформаційними системами органів влади шляхом встановлення взаємодії «точка – точка» на підставі єдиних відкритих форматів, протоколів і регламентів. За умови попереднього досягнення між органом влади-замовником інформації та органом влади-постачальником інформації домовленостей щодо електронного обміну даними, процес обміну ними виглядає таким чином:

- орган влади-постачальник інформації створює стандартизований сервіс доступу до визначених даних з власної інформаційної системи та публікує його опис на своєму веб-сайті (або спеціальному центральному), а також створює СПЗ для можливості приймання запитів та відправлення відповідей;
- орган влади-замовник інформації на підставі опису сервісу формує стандартизований запит, який відправляє на адресу СПЗ органа влади-постачальника інформації через власне СПЗ;
- надалі обмін даними між цими органами здійснюється як зазначено у перехідній моделі, за виключенням централізованого контролю за доступністю та працездатністю усіх зареєстрованих сервісів доступу, централізованого сервісу ідентифікації та аутентифікації, а також ведення централізованих класифікаторів та довідників.

Таким чином, ця модель передбачає створення кожним органом влади, що запроваджує електронний обмін даними, власного СПЗ, яке виконує однакові функції щодо маршрутизації, ідентифікації та аутентифікації, збереження всієї історії обміну даними, приймання та формування запитів, опрацювання та надсилання відповідей тощо.

Реалізація вільної моделі призведе до порушення одного з базових принципів електронної взаємодії щодо повторного використання вже існуючих рішень та до необґрунтованого витрачання великих обсягів бюджетних коштів на створення подібних рішень. Крім того, вільна модель не забезпечує реалізацію функцій з безпечного управління комунікаціями щодо керованості та контрольованості процесу



обміну даними. Така модель є найбільш складною та слабко прогнозованою при реалізації.

Як уже було зазначено вище, найбільш відомими прикладами реалізації основних моделей електронної взаємодії – централізованої та децентралізованої – є відповідно засоби забезпечення взаємодії електронного уряду Великобританії і естонська система обміну даними X-Road. Тому розглянемо ці приклади більш детально.

2.2.2. Модель електронної взаємодії в електронному уряді Великобританії. Важливу роль у реалізації архітектурної моделі електронного уряду Великобританії відіграє прийняття загальних стандартів і інфраструктури, що повинно забезпечити можливість взаємодії й обміну інформацією між державними організаціями, відомствами, громадянами і бізнесом.

Ключовими компонентами інфраструктури, що дозволяють забезпечити таку взаємодію, є:

- Захищений урядовий Інтранет (Government Secure Intranet, GSI), який надає засоби для обміну інформацією між окремими відомствами всередині центрального уряду, а через зовнішні шлюзи – з іншими загальнодоступними послугами та Інтернетом у цілому. Це передбачає використання IP-протоколу в мережах і додатках у державних установах, а також використання веб-оглядача як основного засобу доступу більшості державних службовців до державних інформаційних систем, електронної пошти та Інтернету. Захищений урядовий Інтранет є основою для обміну електронною поштою і електронними документами з іншими державними структурами, громадянами і бізнес-спільнотою.

- Урядовий шлюз (Government Gateway) – програмно-апаратний комплекс, який дозволяє поєднувати між собою різні існуючі інформаційні системи і надає до них доступ по Інтернету. Шлюз забезпечує взаємодію між різними портальними послугами, у тому числі за рахунок маршрутизації інформації/документів. Урядовий шлюз пропонує такі послуги автентифікації, за допомогою яких можна не тільки ідентифікувати користувача, але і жорстко визначити його права доступу до різної інформації і інформаційних систем (рис. 2)²⁶.

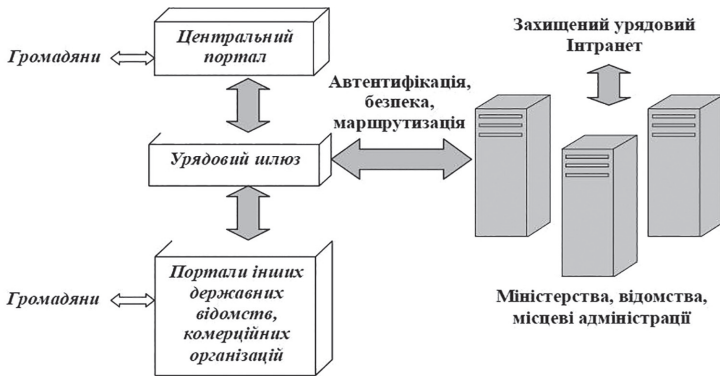


Рис. 2. Модель електронної взаємодії в електронному уряді Великобританії

2.2.3. Модель електронної взаємодії в електронному уряді Естонії. Електронний уряд Естонії створили фахівці компанії Cybernetica. У 1997 році вони почали проектувати розподілену систему, яка б дозволила вільно взаємодіяти урядовим організаціям та приватним компаніям. Унікальна модель обміну даними X-Road створена для управління запитами між відокремленими відомчими інформаційними системами і адаптації їх у необхідний формат (рис. 3)²⁷.

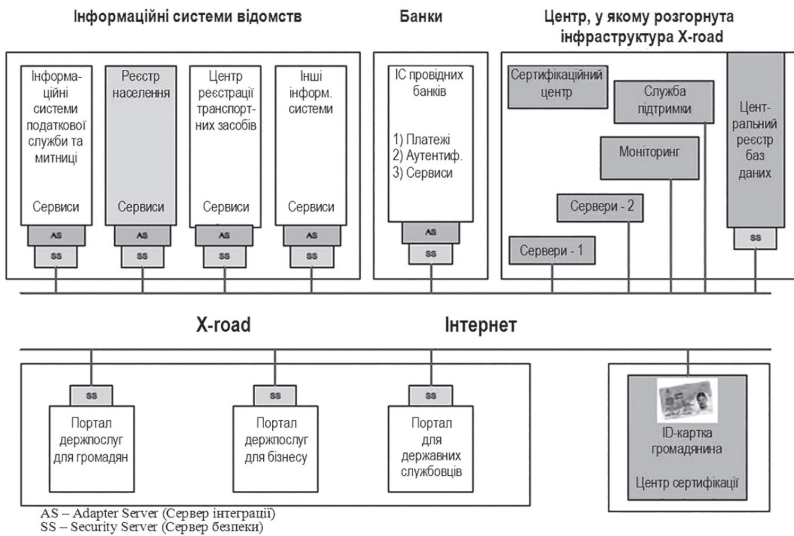



Рис. 3. Модель електронної взаємодії в електронному уряді Естонії (X-Road)²⁸




Така система проявила себе більш захищеною в порівнянні з централізованою архітектурою. Крім того, її учасники мають можливість використовувати будь-які системи і бази даних, деякі з яких працюють ще з радянських часів. Зрештою, електронний уряд коштував естонському бюджету всього €50-60 млн, що зовсім небагато в порівнянні з аналогічними проектами. Систему продовжує обслуговувати компанія Cybernetica, де працює всього 100 осіб.

2.2.4. Порівняння основних підходів до реалізації міжвідомчої взаємодії. З викладеного вище випливає, що існують два високо-рівневих підходи до вирішення задач електронної взаємодії (які на практиці зазвичай використовуються в тій чи іншій комбінації): централізований і децентралізований²⁹.

Централізований підхід часто ґрунтується на тому, що вся взаємодія відбувається через єдиний центр, де інформація обробляється і направляється адресату (а також, можливо, архівується). Для його впровадження потрібна розробка не тільки єдиної технічної політики, але і цілого комплексу нормативних документів, виконання яких буде обов'язкова для всіх учасників інформаційного обміну. Реалізація такого підходу можлива при наявності сильної центральної влади і командно-адміністративного ресурсу, а також за умови достатнього централізованого фінансування. Централізований підхід дозволяє швидше і надійніше вирішити технічні й організаційні проблеми, однак йому часто не вистачає гнучкості для залучення користувачів.

Децентралізований підхід зазвичай використовують тоді, коли центральна влада або слабка, або не володіє необхідними засобами, або просто не готова взяти на себе тягар лідера у справі впровадження нових технологій державного управління. При такому підході органам публічної влади (у т. ч. регіонального, і навіть місцевого рівня) дається можливість діяти на власний розсуд, спираючись на власні ресурси. Відповідно, такий підхід відрізняється максимальною гнучкістю і можливістю врахування інтересів і можливостей окремих відомств, регіонів і т. д. Разом з тим, необхідно постійно пам'ятати про єдині стандарти і формати даних. Інакше потім виникають проблеми через спроби якимось чином об'єднати цей інформаційний «вінегрет» в єдине ціле. Таким чином, у плані забезпечення можливості взаємодії різнорідних систем, форматів і т.д., наголос при децентралізованому підході робиться на стандартах взаємодії.

В умовах відсутності в Україні єдиного механізму розвитку елек-




тронного урядування та координації при визначенні відповідальних сторін серед підходів організації системи електронної взаємодії найбільш перспективним, на наш погляд, слід вважати децентралізовану або «перехідну» модель, яка не тільки відповідає загальному процесу децентралізації та демократизації влади, а й дозволяє використати існуючі засоби та досвід, поступово оновлюючи їх, зекономити час та бюджетні кошти тощо.

Висновки

1. Європейські рамки EIF визначають 5 рівнів інтероперабельності, які повинні бути реалізовані в Україні при впровадженні концептуальної моделі електронної взаємодії: політичний, правовий, організаційний, семантичний і технічний.
2. Багато країн-членів ЄС вже мають досвід розробки рамок інтероперабельності на національному, регіональному або місцевому рівні.
3. Явне виділення в архітектурі електронного уряду як окремого елемента моделі електронної взаємодії (інтеграції) носить обґрунтований характер.
4. За результатами аналізу європейського досвіду можна визначити чотири базові підходи до реалізації безпечного обміну даними концептуальної моделі е-урядування: централізований, децентралізований, перехідний та вільний.
5. Для запровадження в Україні системи електронної взаємодії органів державної влади (обмін даними) найбільш прийнятними є децентралізована або перехідна моделі.

Запитання для самоконтролю

1. Який документ описує підходи щодо інтероперабельності в Європейському Союзі?
2. Що передбачає політичний рівень інтероперабельності?
3. Які питання врегульовує правовий рівень інтероперабельності?

- 
4. Що вимагає організаційний рівень інтероперабельності?
 5. Які моделі можна визначити для реалізації безпечного обміну даними в архітектурі електронного уряду?

Рекомендована література

1. Біла книга «Електронна взаємодія». – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
2. Технології інтеграції державних інформаційних систем і організації міжвідомчої взаємодії. Міжнародний досвід. – Режим доступу: <https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/IntegrationTechnologies/Experience.mspx>. – Назва з екрану.
3. Концепція електронного правительства Естонії. – Режим доступу: <http://www.fin-eco.ru/2015/03/koncersiya-elektronogo-pravitelstva-estonii.html>. – Назва з екрану.
4. Храмовская Н. А. Современные идеи и опыт в области государственного управления: межведомственное электронное взаимодействие / Н. А. Храмовская. – М.: Полиграфия Дизайн, 2010. – 176 с.
5. e-Government Interoperability Framework. – Access mode: http://edina.ac.uk/projects/interoperability/e-gif-v6-0_.pdf. – Title from screen.
6. European Interoperability Framework (EIF) for European public services // European Commission Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 final. – Access mode: http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf. – Title from screen.
7. Estonian IT Interoperability Framework. – Access mode: https://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/documenten/FS07_04_06A_Forum_Estonian_IT_Interop_Framew_05.pdf. – Title from screen.

3. ПРОГРАМНЕ ЗАБАЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

3.1. Огляд програмного забезпечення електронної взаємодії


Існує велика кількість програм, що дозволяють обмінюватися інформацією, файлами, спільно редагувати документи. Сюди можна віднести різні категорії програмного забезпечення: електронна пошта, соціальні мережі, геоінформаційні системи, онлайн-офіси, системи електронного документообігу та управління проектами, сайти, системи управління корпоративним контентом, корпоративні соціальні мережі, програмне забезпечення спільної роботи тощо.

Використання даного програмного забезпечення у сфері публічного управління дозволяє організувати електронну взаємодію публічних службовців навіть за відсутності єдиної системи електронної взаємодії. Характерною особливістю програмного забезпечення електронної взаємодії є те, що найчастіше воно являє собою веб-служби (веб-сервіси) в Інтернеті або Інтранеті. Веб-служба, веб-сервіс (англ. web service) – це програмна система зі стандартизованими інтерфейсами, що ідентифікується веб-адресою. Веб-служби можуть взаємодіяти одна з одною і зі сторонніми додатками за допомогою повідомлень, заснованих на певних протоколах (SOAP, XML-RPC, REST тощо). У побуті веб-сервісами називають послуги, надані в Інтернеті. У цьому вживанні термін потребує уточнення, чи йдеться про пошук, веб-пошту, зберігання документів, файлів тощо. Такими веб-сервісами можна користуватися незалежно від комп'ютера, браузера або місця доступу в Інтернет. На цей час найбільш популярними і доступними є веб-сервіси Google, які будуть розглянуті в підрозділі 3.2.

Розглянемо деякі приклади програмного забезпечення електронної взаємодії.

Системи управління проектами. Системи управління проектами можна поділити на спеціалізовані та універсальні. До відомих представників спеціалізованих систем управління проектами можна віднести Easy Redmine³⁰, Planbox Project Management³¹, Project Manager³²,





Project Cloud³³, Teamwork³⁴, Twproject³⁵, TeamGantt³⁶, eXo Platform³⁷, MS Project³⁸ та багато інших. Розглянемо більш докладно деякі з них.

Redmine (спрощений варіант Easy Redmine) – це відкритий серверний веб-додаток, що призначений для управління проектами та завданнями користувачів. Програмний продукт написаний на Ruby і являє собою додаток на основі широко відомого веб-фреймворку Ruby on Rails. Redmine має такі переваги: ведення декількох проектів одночасно; гнучку систему доступу до інформаційних ресурсів, що заснована на ролях; якісну систему відслідковування помилок; діаграми Ганта та календар для планування завдань; ведення новин проекту, документів і управління файлами.

Planbox відноситься до інструментальних засобів управління проектами за методологією Agile та дозволяє групі користувачів використовувати сучасні можливості бізнес-функцій для планування, спільної роботи та успішної реалізації проектів. У своїй роботі Planbox використовує гнучку систему життєвого циклу. Planbox є переважно хостінговим веб-додатком, який має зручний інтерфейс та поширені можливості у груповому режимі роботи.

Також звертає на себе увагу Project Cloud, який був розроблений з однією головною метою: зручність для користувача. З цих причин користувачі практично зовсім не витрачають свій час на вивчення основ роботи з цим програмним засобом.

Ще до одного важливого для публічних службовців програмного засобу відноситься Teamwork, який почав працювати у сфері охорони здоров'я. Важливість полягає у тому, що при наявності стандартних засобів управління завданнями, програма має ще функції проведення спільної роботи користувачів.

До універсальних систем управління проектами, тобто програмних засобів, що мають ще й іншу вагомую мету у своїй роботі, слід віднести: системи управління документообігом (Document Management Systems), системи управління відносинами з клієнтами (CRM and Help Desk Tools), системи з управління помилками (Bug Tracking Tools), системи управління конфігураціями (Configuration Management Tools), системи обліку часу (Time Tracking Tools) та інші. Такі системи в наш час є досить популярними та розповсюдженими. У свою чергу розглянуті великі групи спеціалізованих та універсальних програмних продуктів, що мають функції управління проектами, поділяються на комерційні, умовно комерційні та безкоштовні (opensource).

В останні декілька років розробники систем управління проектами намагаються переходити на он-лайн ресурси. До відомих комерційних представників, що активно використовують он-лайн ресурси, відноситься Wrike³⁹. Компанія Wrike, що розробила і підтримує даний програмний продукт, надає змогу безкоштовної роботи, але з обмеженням за кількістю користувачів та дискового простору.

Корпоративні соціальні мережі. Поряд з розглянутими вище програмними засобами управління проектами можна розглядати eXo Platform⁴⁰. eXo Platform – це програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом, призначене для корпоративної соціальної взаємодії. Повнофункціональне, засноване на стандартах, розширюване, має чудовий дизайн. eXo Platform є готовим рішенням для створення соціальної внутрішньо корпоративної мережі. Існують також багаті можливості для взаємодії, такі як вікі, форуми, календарі та система управління документообігом та соціальною мережею.


Онлайн-офіс. Онлайн-офіс – набір веб-сервісів у формі «програмне забезпечення як послуга». Набір веб-служб, що надаються, зазвичай включає всі основні можливості традиційних офісних пакетів, такі як текстовий редактор, електронні таблиці, програма для створення презентацій, планувальники справ і навіть аналоги СУБД. Онлайн-офіс може бути доступний з будь-якого комп'ютера, у якого є доступ в Інтернет, незалежно від того, яку операційну систему він використовує. Це дозволяє людям працювати разом по всьому світу і в будь-який час, що веде до створення міжнародних віртуальних команд для спільної роботи над проектами. Зазвичай, базові версії онлайн-офісів пропонуються безкоштовно, а за версії з розширеними можливостями потрібно платити невелику абонентську плату.

Найбільш популярними представниками категорії онлайн-офісів є:

- Office 365,
- Google Docs,
- Feng Office Community Edition (раніше називався OpenGoo),
- ONLYOFFICE (у минулому Teamlab Office).

Невід'ємною частиною будь-якого онлайн-офісу є хмарне сховище даних. Хмарне сховище даних (англ. cloud storage) – модель онлайн-сховища, в якому дані зберігаються на численних розподілених у мережі серверах, що надаються в користування клієнтам, в основному, третьою стороною.

Системи управління корпоративним контентом. ECM



(Enterprise Content Management) – це комплекс програм для управління корпоративним контентом, який призначений для створення єдиного інформаційного простору підприємства. Основні функції ECM:


- введення даних (сканування, розпізнавання, введення веб-форм і т. д.);
- зберігання контенту, створення резервних копій;
- категоризація, розмітка вмісту;
- пошук і індексація;
- подання контенту користувачеві;
- спільна робота над контентом;
- контроль доступу;
- контроль версій;
- публікація контенту;
- управління бізнес-процесами.

До категорії програм управління корпоративним контентом відносяться SharePoint⁴¹, Alfresco⁴² та інші.

SharePoint – це колекція програмних продуктів і компонентів від компанії Microsoft, яка включає в себе: набір веб-додатків для організації спільної роботи користувачів, інструменти для створення веб-порталів, модуль пошуку інформації в документах, управління робочими процесами і систему керування вмістом масштабу організації; модуль створення форм для введення будь-якої інформації; додатки для проведення бізнес-аналізу.

Ще одним з потужних програмних засобів категорії ECM, що може бути використаний у публічному управлінні, є Alfresco. Дана система вважається аналогом SharePoint. Переважно Alfresco використовується для управління документами, записами, веб-публікацією, груповою роботою користувачів і бізнес-процесами в будь-якій організації. Alfresco існує в двох редакціях: комерційній (Alfresco Enterprise) та вільно поширеній (Alfresco Community). Вільно поширена версія Alfresco Community має відкритий програмний код та відповідає відкритим стандартам.

Програмне забезпечення спільної роботи. Програмне забезпечення спільної роботи (англ. collaborative software, groupware, workgroup support systems, group support systems) – програмне забез-



печення, створене з метою підтримки взаємодії між людьми, що спільно працюють над вирішенням спільних завдань.

Groupware – це система підтримки колективної роботи. Програми класу groupware полегшують фахівцям і менеджерам обмін повідомленнями і документами але, на відміну від систем класу ЕСМ, не прив’язані до конкретного бізнес-процесу або проекту. Крім того, якщо технологія groupware орієнтована на невеликі колективи, підтримує роботу групи над однією задачею в даний момент часу і не диктує порядок і черговість робіт, то технологія ЕСМ орієнтована на масштаб корпорації, підтримує багатокористувацьку роботу з декількома задачами одночасно і чітко визначає порядок обробки документів.

Прикладами програм, що відносяться до цієї категорії є eGroupWare⁴³, GroupOffice⁴⁴, які є вільними веб-серверними додатками для спільної роботи групи людей. З перерахованих систем категорій ЕСМ і groupware система GroupOffice є доволі простою у використанні та може бути корисною у роботі публічних службовців при обмежені у підтримці інженерно-технічного персоналу.

На завершення огляду зазначимо, що наведена класифікація є досить умовною, оскільки реальні програмні продукти можуть поєднувати в собі різноманітну функціональність. Більше того, різні версії одного продукту також можуть сильно відрізнитися за функціональністю.

3.2. Можливості сервісів Google та їх використання в органах державного управління та місцевого самоврядування

Всесвітньовідома компанія Google постійно розширюється і створює нові і нові продукти, слідкуючи за світовими тенденціями. Натепер список сервісів налічує більш ніж 40. У таблиці 1 вказані найбільш популярні продукти та сервіси, які можна використовувати в органах державного управління та місцевого самоврядування, у тому числі з метою забезпечення електронної взаємодії публічних службовців.

Основною перевагою показаних програмних продуктів і сервісів (табл. 1) є те, що більшість з них абсолютно є безплатні. Деякі з них

мають платні розширення та послуги, які зазвичай необхідні лише для професійного використання. Інша перевага – це зручність. Переважна кількість програмних продуктів та сервісів працюють на більшості пристроїв, їх мобільні версії синхронізуються зі стаціонарними. У цьому випадку, у публічних службовців уся інформація завжди знаходиться «під рукою». Третя перевага перед програмними продуктами інших компаній – це простота використання, взаємозв'язок між собою та великий функціонал. Розглянемо наведені у таблиці продукти більш детально.

Таблиця 1

**Список програмних продуктів Google, що можуть
бути використані в органах державного управління
та місцевого самоврядування**

Назва продукту або сервісу	Електронне посилання	Короткий опис
Пошта	mail.google.com	Електронна поштова скринька, до якої можна увійти через браузер
Групи	groups.google.com	Спосіб створювати розсилки
Диск	drive.google.com	Хмарне зберігання
Документи	docs.google.com/document	Онлайн текстові документи
Презентації	docs.google.com/presentation	Онлайн презентації
Таблиці	docs.google.com/spreadsheets	Онлайн таблиці
Форми	docs.google.com/forms	Форми для опитування
Календар	www.google.com/calendar	Онлайн календар
Google Hangouts	www.google.com.ua/hangouts	Текстові та відео чати
Google Keep	keep.google.com	Зручний інструмент для нотаток

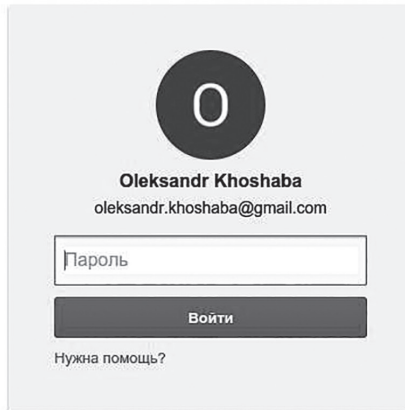
3.2.1. Google Пошта. Gmail – це величезні можливості електронного листування в одному сервісі (рис. 4). Працюючи з іншими програмними продуктами він розширюється до багатостороннього засобу спілкування.

Важливі Google Групи надають можливість абсолютно безкоштовно створити розсилку між певними групами публічних службовців, наприклад, для обговорення проблеми або тематики майбутньої зустрічі. Такою групою легко керувати, адже там існує багато налаштувань, декілька рівнів управління, фільтри, різні способи додавання нових учасників. Група має визначене ім'я та різні рівні доступу, при яких листи можуть надсилатися будь-яким членом групи, відповідальними особами або лише модераторами.

Google

Один аккаунт. Весь мир Google!

Войдите, чтобы перейти к Gmail



The image shows a login interface for a Google account. At the top, there is a large black circle containing a white letter 'O'. Below this, the name 'Oleksandr Khoshaba' and the email address 'oleksandr.khoshaba@gmail.com' are displayed. A text input field labeled 'Пароль' (Password) is present, followed by a dark grey button with the text 'Войти' (Sign in). Below the button, there is a link that says 'Нужна помощь?' (Need help?).


Войти в другой аккаунт

Один аккаунт для всех сервисов Google



Рис. 4. Зовнішній вигляд ресурсу Google Пошта

Різновид Google пошти – Hangouts – являє собою чат, що прив'язаний до пошти та має адресу <https://hangouts.google.com>. За його допомогою можна також переписуватися з одним або багатьма службовцями та безпосередньо на робочих місцях організувати



безкоштовні відео-дзвінки. При такій взаємодії публічні службовці підключаються за допомогою Google пошти. Існує також можливість взаємодіяти між собою за допомогою листування зі зручного програмного додатку що знаходиться на мобільному пристрої.

3.2.2. Google Календар. Google Календар є також важливим компонентом, що інтегрований у Gmail та має адресу <https://www.google.com/calendar>.

Взаємодія між публічними службовцями під час використання Google календаря можливо лише за умови, що всі співробітники мають пошту Gmail. За його допомогою публічним службовцям можна переглядати найближчі події, зустрічі та наради, які відбуваються періодично або разово та приймати рішення відносно вільного часу своїх колег у майбутньому.

Взаємодія між публічними службовцями під час використання Google календаря полягає у тому, що певні дати можуть переглядатися, редагуватися і навіть вилучатися іншими співробітниками – усе це доступно через налаштування на сторінці Календаря, розташованій у тому ж місці, що й налаштування пошти на сторінці Gmail. Відповідальна особа у групі службовців може надати доступ до його календаря або створити новий календар для певної мети. Надати доступ до календаря іншим службовцям так само просто, як і до Документів Google: необхідно додати електронну адресу співробітника, якій необхідно надавати доступ.

Календар Google має два види нагадувань: шляхом розсилки електронної пошти в певний час перед подією або показуючи його у віконці в правому нижньому кутку. Рекомендується обрати функцію нагадування за допомогою електронної скриньки, так як вона сумісна з багатьма браузерами і зручна для публічних службовців.

Календарів може бути декілька різновидів, їх можна об'єднати для відображення в один, а можна переглядати окремо. Окремо створені календарі з задачами (завданнями) та важливими подіями.

Також існують спеціальні сервіси, що автоматично додають свої події у користувацький календар, коли надсилають інформацію на пошту, наприклад, час для колективної он-лайн взаємодії публічних службовців.

Календар може збирати інформацію з мобільних пристроїв, до яких підключений Google акаунт, і синхронізує її. Тому на планшеті

може бути нагадування про подію, яку публічний службовець записав у календар смартфона.

3.2.3. Google Диск. Сервіс хмарного зберігання даних. Диск на 15ГБ можна безкоштовно отримати, маючи пошту від Google (рис. 5). Google Диск, що знаходиться за адресою <https://www.google.com.ua/intl/uk/drive>, має безліч зручних функцій, адже окрім зберігання файлів будь-яких форматів за його допомогою можна створювати документи власного формату, наприклад Google Документи, Google Презентації, Google Таблиці, Google Форми.

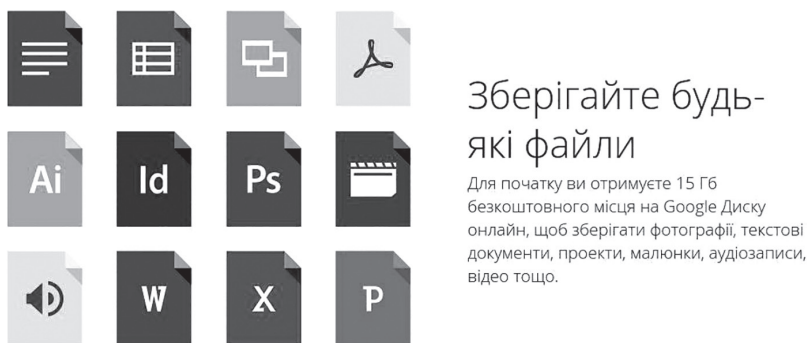



Рис. 5. Зовнішній вигляд окремого елемента ресурсу Google Диск

Усі ці документи мають онлайн-форму, для їх завантаження використовується меню з популярними форматами для перегляду офф-лайн. Також при створенні або читанні таких документів за допомогою додатків Діску, їх можна зберігати публічними службовцями для доступу офф-лайн у оригінальному форматі.

Особливість Діску полягає в тому, що існують різні рівні доступу до документів. Можна створити відкриту папку, доступ до якої надати визначеній групі публічних службовців, а можна відкрити доступ за посиланням. У такому випадку папка/файл будуть доступні усім іншим групам публічних службовців, хто перейде за цим посиланням. При цьому існує рівень доступу до файлів та каталогів з дозволом редагування, коментування та перегляду. Кожен із цих рівнів можна виставити як для визначених користувачів індивідуально, так і для доступу за посиланням. Створення таких папок зручне під час роботи




з різними групами публічних службовців (наприклад, у різних проєктах), коли необхідно мати певне спільне сховище файлів.

Створення документів он-лайн буде ефективніше та зручніше, коли над одним проєктом працює декілька публічних службовців. При цьому усі співробітники можуть брати участь у створенні документа і бачити, які зміни вносить інший користувач. Якщо ж зміни були внесені раніше, то можна переглянути історію змін. Такі документи зберігаються автоматично, що гарантує те, що вони будуть збережені. Але при роботі в браузері потрібен доступ до мережі Інтернет. Дуже зручним є додавання правок або коментарів, оповіщення про які приходять на Google Пошту публічним службовцям. Правки можна прийняти або відхилити, а на коментарі відповісти іншим співробітникам. Google Диск також зручний для пересилання Google Поштою файлів великих розмірів, які неможливо прикріпити до листа повідомлення.

Важлива особливість Google Дису полягає в тому, що якщо об'єкт перенести в іншу папку, то посилання на нього залишається актуальним (правильним). Також зберігання об'єктів на Google Диск може здійснюватись з деяких інших інформаційних ресурсів: наприклад, програм по створенню он-лайн діаграм або інфографіки, які дозволяють якісно представляти презентації під час обговорення важливих тем публічними службовцями.

Ще до одних суттєвих переваг у взаємодії між публічними службовцями у використанні Google Диск належить відсутність додаткових носіїв під час обміну інформацією та позбавлення зараження вірусними програмами під час передачі файлів.

3.2.4. Google Форми. Ще до одного важливого компонента від Google можна віднести Форми, які є ефективним інструментом для проведення опитування та збирання певної інформації серед публічних службовців. Конструктор Форм має зручний інтерфейс, що дозволяє створити опитування з питаннями різного типу, з різними розділами, переходами тощо. У Google Форми можна вбудувати зображення та відео. Сьогодні у формах існує оновлений дизайн, текстові поля стали більш сучасними, з'явилося більше тем для оформлення. У деяких варіантах можна у формі прикріпити файл, що робить електронну взаємодію між публічними службовцями більш ефективною. Існують механізми які дозволяють виконувати контроль заповнення форм публічними службовцями таким чином, щоб з одного акаунту певного користувача Форма могла бути заповнена



лише один раз. Уся зібрана інформація по формах може бути оформлена у вигляді статистики, діаграм, графіків або Таблиці на Google сайтах. Це значно підвищує ефективність електронної взаємодії між публічними службовцями.

Ще існують інші розвинуті механізми взаємодії користувачів, які полягають у підтримці спілкування, наприклад в спеціально обладнаних приміщеннях. До цього прикладу можна віднести відомі реалізації таких служб як skype⁴⁵, Facebook Messenger, WatsUp, Telegram, Viber⁴⁶ та інших сервісів. Такі інформаційні ресурси складають основний інструментарій електронної взаємодії публічних службовців.

Висновки

1. Характерною особливістю програмного забезпечення електронної взаємодії є те, що найчастіше воно представлене у вигляді веб-служб (веб-сервісів) в Інтернеті або Інтранеті. На цей час найбільш популярними і поширеними є веб-сервіси Google.

2. Системи управління проектами, що поділяються на спеціалізовані та універсальні, корпоративні соціальні мережі, онлайн-офіси та системи управління корпоративним контентом являють собою ефективний ресурс у забезпеченні електронної взаємодії публічних службовців.

3. Можливість широкого використання сервісів Google публічними службовцями обумовлюється їх безкоштовністю, можливістю ефективною та безпечною роботи, наявністю зручного інтерфейсу та механізмів спільної роботи, що забезпечує продуктивну взаємодію.


4. Існує доцільність у використанні вільно поширених програмних продуктів внаслідок великого функціоналу, безпечної роботи (оскільки існує відкритий код), наявних розвинутих механізмів захисту в обробці та обміні інформацією, економічної вигоди.

Запитання для самоконтролю

1. У чому полягає використання програмного забезпечення електронної взаємодії на прикладі систем управління проектами та документообігу?
2. Які існують особливості та відмінності у використанні програмних продуктів: SharePoint, Alfresco, eGroupWare, eXo Platform та GroupOffice?
3. Як можна застосувати окремі програмні продукти Google в діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування?

Рекомендована література

1. Redmine Optimized for the Best Performance. – Access mode: <https://www.easyredmine.com>. – Title from screen.
2. Planbox. – Access mode: <https://www.planbox.com>. – Title from screen.
3. The Best Way to Manage Your Projects. – Access mode: <https://www.projectmanager.com>. – Title from screen.
4. Make your projects go further. – Access mode: <https://procloudmanager.com>. – Title from screen.
5. High Performance Teams Run On Teamwork. – Access mode: <https://www.teamwork.com>. – Title from screen.
6. TWproject. – Access mode: <https://www.open-lab.com/products/twproject>. – Title from screen.
7. Intuitive & Beautiful Project Planning. – Access mode: <https://www.teamgantt.com>. – Title from screen.
8. eXo Platform: Enterprise Social collaboration software. – Access mode: <https://www.exoplatform.com>. – Title from screen.
9. Deliver winning projects. – Access mode: <https://products.office.com/en/project>. – Title from screen.
10. Work Management: Go beyond traditional task and project management. – Access mode: <https://www.wrike.com>. – Title from screen.

- 
11. A foundation for the future. – Access mode: <https://products.office.com/en-us/sharepoint>. – Title from screen.
 12. Join the Open Source ECM revolution. – Access mode: <https://www.alfresco.com/community>. – Title from screen.
 13. Egroupware: unique solutions for information management. – Access mode: <https://www.egroupware.org>. – Title from screen.
 14. Your online office. – Access mode: <https://www.group-office.com>. – Title from screen.
 15. Professional Projects. – Access mode: <https://www.fengoffice.com>. – Title from screen.
 16. Google. – Режим доступу: http://www.google.com.ua/intl/ru_ua/about/products. – Назва з екрану.
 17. Академия Google: Использование глобальной электронной библиотеки для учебы и работы: материалы вебинара. – Режим доступа: <https://te-st.ru/2014/04/14/google-scholar-webinar-materials>. – Загл. с экрана.
 18. Save your thoughts, wherever you are. – Access mode: <https://www.google.com/keep>. – Title from screen.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Спільна робота з документами за допомогою сервісу OneDrive

Метою практичної роботи є знайомство з порядком спільної підготовки документа з використанням веб-сервісу OneDrive.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет, а також зареєструватися на порталі OneDrive.com (<https://onedrive.live.com/about/uk-ua/>).

Завдання.

1. Завдання виконується у складі групи із чотирьох осіб – один керівник і три виконавці.

Робота в режимі керівника.

2. Використовуючи програму MS Word, створити таблицю, наведену в таблиці П.1. Комірки для числових даних не заповнювати.

3. Завантажити створений документ у сховище веб-сервісу OneDrive.

4. Надати право загального доступу іншим учасникам групи в режимі редагування документа.

Робота в режимі виконавця.

5. Після отримання документа від керівника групи (папка **Надано спільний доступ**), введіть свої дані з відповідного стовпця таблиці П.1 за вказівками керівника. Заповнення документів виконати в режимі он-лайн за допомогою програми Word Online.

Таблиця П.1

Заборгованість населення з оплати житлово-комунальних послуг

	Заборгованість. на кінець серпня тис.грн.	У % до суми заборгованості на	
		початок серпня	початок 2013р.
Дніпропетровська область	1737620	98,2	91,2
м.Дніпро	694261	98,7	88,5
м.Вільногірськ	14055	99,6	103,2
м.Кам'янське	304200	99,0	99,3
м.Жовті Води	48133	97,6	99,1
м.Кривий Ріг	443735	96,8	95,1
м.Марганець	22616	98,4	106,0

Практична робота 2. Застосування сервісів Google у роботі публічних службовців (функціональні рішення для командної роботи – планування роботи, створення подій, розробка форм для опитування, оцінювання тощо).

Метою практичної роботи є отримання навичок щодо використання сервісів Google командної роботи.

Під час виконання завдань необхідно керуватися Методичними рекомендаціями щодо застосування сервісів Google у роботі публічних службовців (функціональні рішення для командної роботи – планування роботи, створення подій, розробка форм для реєстрації, опитування та оцінювання)⁴⁷.

Завдання 1. Створення та налаштування календаря.

Метою практичного завдання є отримання навичок щодо створення, налаштування та роботи з сервісом КАЛЕНДАР (Calendar) для планування спільної роботи.

- 1.1. Створити календар за допомогою сервісу Календар.
- 1.2. Виконайте налаштування календаря за допомогою кнопки

«Налаштування» (формат часу, сховати ранкові та нічні години, функції лабораторії, фонове зображення тощо).

1.3. Створити календар для особистого планування. Створити події. Перегляньте календар у різних режимах зображення.

1.4. Створити загальнодоступний календар для спільного планування. Відкрийте доступ до календаря.

1.5. Проаналізуйте календарі, які знаходяться у розділах «Мої календарі» та «Інші календарі».

Завдання 2. Створення та налаштування нотаток (сервіс Keep).

Метою практичного завдання є отримання навичок щодо створення, налаштування та роботи з сервісом Keep (нотатки) для доступу до особистих ресурсів.

Завдання 3. Опитування з тем «сервіси Google Keep і Calendar».

Метою практичного завдання є проходження тестування із створення та налаштування нотаток і календарів.

Завдання 4. Створення форм для реєстрації, опитування або оцінювання.

Метою практичного завдання є отримання навичок щодо створення та налаштування документів типу «форма для проведення реєстрації, опитування або оцінювання».

4.1. На Google диску створити документи типу Google Форми. Здійснити налаштування форми.

4.2. Розробити реєстраційну форму слухача курсу. Використовуйте різні типи запитань (запитання з варіантами відповіді, прапорці, спадний список, лінійна шкала, таблиця з варіантами відповіді). Застосуйте тексти підказок у якості довідкової інформації.

4.3. Відредагуйте зовнішній вигляд форми (палітра кольорів, додаткове зображення або тема). Перегляньте опубліковану форму. Відкрийте доступ до форми.

Завдання 5. Застосування додатку Flubaroo аналізу результатів опитування за допомогою сервісу Google Форми.

5.1. Пройдіть опитування як викладач із зазначенням правильних відповідей.



5.2. Надіть посилання на форму слухачам для проходження опитування.

5.3. Відкрийте відповідну таблицю для отримання відповідей.

5.4. Встановіть додаток Flubaroo.

5.5. Виконайте оцінювання за допомогою додатку Flubaroo.

5.6. Проаналізуйте таблицю «Оцінки». Таблиця буде містити загальний звіт щодо опитування та детальний опис результатів опитування в розрізі слухачів.

5.7. Надішліть результати оцінювання слухачам на вказані у формі адреси електронних скриньок.

5.8. Ознайомтеся з аналогічними можливостями компанії Microsoft та побудуйте порівняльну таблицю. Зробіть висновки щодо функціональних можливостей сервісів Google та Microsoft з Вашої точки зору.

Наведіть приклади щодо практики використання сервісів Google та Microsoft у публічному управлінні.

ГЛОСАРІЙ

Веб-сервіс, веб-служба – програмна система, що ідентифікується URI (універсальний ідентифікатор ресурсу) і призначена для забезпечення сумісності міжмашинних взаємодій в мережевому середовищі.

Електронна взаємодія – передача інформації, даних на відстань за допомогою сучасних ІКТ, технічних, комунікаційних систем та інших засобів зв'язку.

Єдиний інформаційний простір – сукупність баз і банків даних, технологій їх ведення і використання, інформаційно-телекомунікаційних систем і мереж, які функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами, що забезпечує інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їх інформаційних потреб.

Захищений урядовий Інтранет (Government Secure Intranet, GSI) – надає засоби для обміну інформацією між окремими відомствами всередині центрального уряду, а через зовнішні шлюзи – з іншими загальнодоступними послугами та Інтернетом у цілому.


Система електронної взаємодії органів публічної влади включає програмно-технічні комплекси (основний та резервний) та інші технічні засоби, що забезпечують створення, відправлення, передавання, одержання, оброблення, використання, контроль за виконанням і зберіганням електронних документів, технологічне об'єднання функціонально пов'язаних складових системи, у тому числі систем автоматизації діловодства, що належать органам публічної влади, та комплексна система захисту інформації.

Урядовий шлюз (Government Gateway) – програмно-апаратний комплекс, який дозволяє поєднувати між собою різні існуючі інформаційні системи і надає до них доступ по Інтернету.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біла книга «Електронна взаємодія». – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
2. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. – Режим доступу: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch40>. – Назва з екрану.
3. Технології інтеграції державних інформаційних систем і організації міжвідомчої взаємодії. Міжнародний досвід. – Режим доступу: <https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/IntegrationTechnologies/Experience.mspx>. – Назва з екрану.
4. Проект Закону України «Про єдину систему електронної взаємодії». – Режим доступу: <http://etransformation.org.ua/2014/09/30/185/>. – Назва з екрану.
5. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>. – Назва з екрану.
6. Концепция электронного правительства Эстонии. – Режим доступа: <http://www.fin-eco.ru/2015/03/koncersiya-elektronno-go-pravitelstva-estonii.html>. – Загл. с екрана.
7. Академия Google: Использование глобальной электронной библиотеки для учебы и работы: материалы вебинара. – Режим доступа: <https://te-st.ru/2014/04/14/google-scholar-webinar-materials>. – Загл. с екрана.
8. A foundation for the future. – Access mode: <https://products.office.com/en-us/sharepoint>. – Title from screen.
9. Deliver winning projects. – Access mode: <https://products.office.com/en/project>. – Title from screen.
10. Egroupware: unique solutions for information management. – Access mode: <https://www.egroupware.org>. – Title from screen.
11. European Interoperability Framework (EIF) for European public services // European Commission Bruxelles, le 16.12.2010



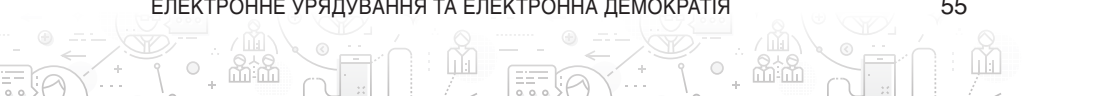
- 
- COM(2010) 744 final. – Access mode: http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf. – Title from screen.
12. eXo Platform: Enterprise Social collaboration software. – Access mode: <https://www.exoplatform.com>. – Title from screen.
 13. Google. – Режим доступу: http://www.google.com.ua/intl/ru_ua/about/products. – Назва з екрану.
 14. High Performance Teams Run On Teamwork. – Access mode: <https://www.teamwork.com>. – Title from screen.
 15. Intuitive & Beautiful Project Planning. – Access mode: <https://www.teamgantt.com>. – Title from screen.
 16. Join the Open Source ECM revolution. – Access mode: <https://www.alfresco.com/community>. – Title from screen.
 17. Make your projects go further. – Access mode: <https://procloudmanager.com>. – Title from screen.
 18. Planbox. – Access mode: <https://www.planbox.com>. – Title from screen.
 19. Professional Projects. – Access mode: <https://www.fengoffice.com>. – Title from screen.
 20. Redmine Optimized for the Best Performance. – Access mode: <https://www.easyredmine.com>. – Title from screen.
 21. The Best Way to Manage Your Projects. – Access mode: <https://www.projectmanager.com>. – Title from screen.
 22. TWproject. – Access mode: <https://www.open-lab.com/products/twproject>. – Title from screen.
 23. Work Management: Go beyond traditional task and project management. – Access mode: <https://www.wrike.com>. – Title from screen.
 24. Your online office. – Access mode: <https://www.group-office.com>. – Title from screen.

ПРИМІТКИ

- 1 Біла книга «Електронна взаємодія». URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc.
- 2 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. URL: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch40>.
- 3 Проект Закону України «Про єдину систему електронної взаємодії». URL: <http://etransformation.org.ua/2014/09/30/185/>.
- 4 Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Законодавче забезпечення розвитку інформаційного суспільства в Україні»: Постанова Верховної Ради України від 03 лип. 2014 р. № 1565-VII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1565-18>.
- 5 3 лютого 2016 року у Верховній Раді відбулися парламентські слухання на тему: «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України». URL: http://rada.gov.ua/news/Novyny/Parlamentski_slukhannya/124708.html.
- 6 Біла книга «Електронна взаємодія». URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc.
- 7 Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
- 8 Угода про Коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/n0001001-15>.
- 9 Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України від 14 квіт. 2016 р. № 1099-VIII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1099-19>.
- 10 Угода про Асоціацію між Україною та Європейським Союзом. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.
- 11 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p>.
- 12 Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04 лют. 1998 р. № 74/98-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>.
- 13 Біла книга «Електронна взаємодія». URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc.
- 14 Защита личной жизни и персональных данных в Интернете и сетевых СМИ. URL: [http://www.coe.int/T/r/Parliamentary_Assembly/\[Russian_documents\]/\[2011\]/\[Oct2011\]/Res1843_rus.asp](http://www.coe.int/T/r/Parliamentary_Assembly/[Russian_documents]/[2011]/[Oct2011]/Res1843_rus.asp).
- 15 Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 08 верес. 2016 р. № 606. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249309026>.
- 16 European Interoperability Framework (EIF) for European public services // European Commission Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 final. URL: http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf.
- 17 Belgif: Main Page. URL: <http://www.belgif.be/de>.
- 18 e-Government Interoperability Framework. URL: http://edina.ac.uk/projects/interoperability/e-gif-v6-0_.pdf.
- 19 SAGA 5 – aktuelle Version. URL: http://www.cio.bund.de/Web/DE/Architekturen-und-Standards/SAGA/SAGA-5-aktuelle-Version/saga_5_aktuelle_version_node.html.
- 20 OIO-kataloget. URL: <https://digitaliser.dk/catalogue/2>.



- 21 Nederlands Overheid Referentie Architectuur. URL: <https://www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/nora>. – Назва з екрану.
- 22 Référentiel Général d'Interopérabilité. Standardiser, s'aligner et se focaliser pour échanger efficacement. URL: http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/Referentiel_General_Interopabilite_V1.9.7-8.pdf.
- 23 eCH E-Government Standards. URL: <http://www.ech.ch/vechweb/page>.
- 24 Estonian IT Interoperability Framework. URL: https://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/documenten/FS07_04_06A_Forum_Estonian_IT_Interop_Framework_05.pdf.
- 25 Біла книга «Електронна взаємодія». URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc.
- 26 Технології інтеграції державних інформаційних систем і організації міжвідомчої взаємодії. Міжнародний досвід. URL: <https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/IntegrationTechnologies/Experience.mspx>.
- 27 Концепція електронного правительства Естонії. URL: <http://www.fin-eco.ru/2015/03/konceptiya-elektronnogo-pravitelstva-estonii.html>.
- 28 Концепция электронного правительства Эстонии. URL: <http://www.fin-eco.ru/2015/03/konceptiya-elektronnogo-pravitelstva-estonii.html>.
- 29 Храмовская Н. А. Современные идеи и опыт в области государственного управления: межведомственное электронное взаимодействие. Москва, 2010. 176 с.
URL: <https://www.easyredmine.com>
- 30 URL: <https://www.planbox.com>
- 31 URL: <https://www.projectmanager.com>
- 32 URL: <https://procloudmanager.com>
- 33 URL: <https://www.teamwork.com>
- 34 URL: <https://www.open-lab.com/products/twproject>
- 35 URL: <https://www.teamgantt.com>
- 36 URL: <https://www.exoplatform.com>
- 37 URL: <https://products.office.com/en/project>
- 38 URL: <https://www.wrike.com>
- 39 URL: <https://www.exoplatform.com>
- 40 URL: <https://products.office.com/en-us/sharepoint>
- 41 URL: <https://www.alfresco.com/community>
- 42 URL: <https://www.egroupware.org>
- 43 URL: <https://www.group-office.com>
- 44 URL: <https://login.skype.com>
- 45 URL: <https://icq.com/login/ru>
- 46 URL: <https://icq.com/login/ru>
- 47 Методичні рекомендації щодо застосування сервісів Google у роботі публічних службовців / уклад. Ю. Б. Пігарев. К., 2016. 24 с.



Навчальне видання

Сергій Павлович Кандзюба
Олександр Мирославович Хошаба
Юрій Борисович Пігарев

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 14
ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,75. Авт. арк. 2,55.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О.М.,
print.ukr@gmail.com

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ та ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

частина

15



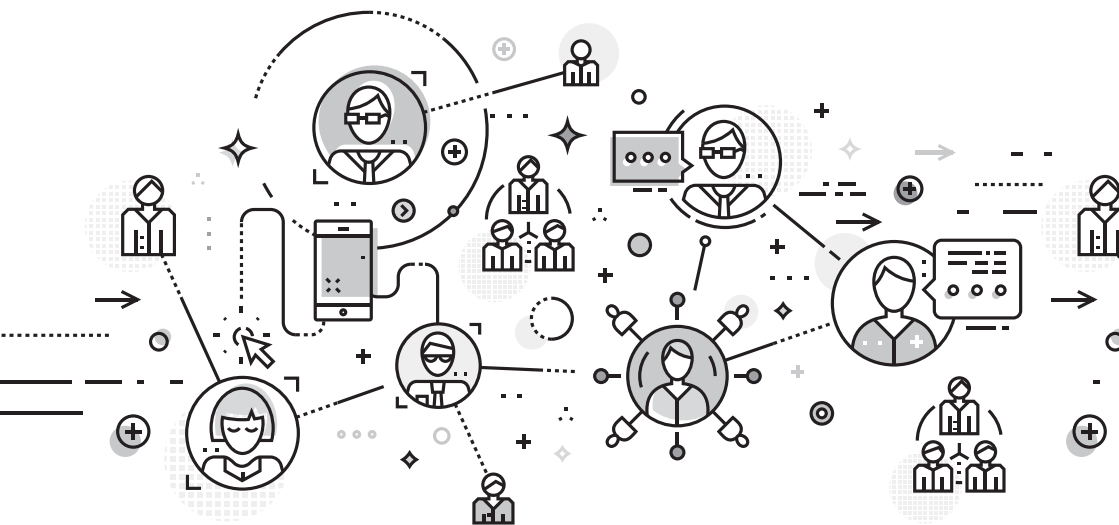
Київ • 2017

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

частина

15



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О.І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.

Частина 15: Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії / [Ю. Б. Пігарев, А. Г. Ложковський, Т. М. Маматова]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 52 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Технології розвитку електронного урядування та електронної демократії» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), хмара, хмарні обчислення, хмарні послуги, моделі розгортання хмар, мобільні технології, Інтернет речей та розумні технології, організаційні технології, аутсорсинг, коворкінг, краудсорсинг, краудфандинг, спільнота практики, стартап, хакатон тощо. Розглядаються ІКТ розвитку електронного урядування та електронної демократії. Розкрито практичні аспекти використання хмарних та мобільних технологій, застосування організаційних технологій. Розглядаються громадські проекти мобілізації людських ресурсів за допомогою ІКТ.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій та бізнесу, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Ю. Б. Пігарев, А. Г. Ложковський, Т. М. Маматова, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ	6
1.1. Сучасні тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій	7
1.2. Хмарні технології як підґрунтя розвитку ІТ-архітектури системи електронного урядування	9
1.3. Мобільні технології – основа для розбудови m-government	15
1.4. Технологія BYOD	21
1.5. Технології Інтернет речей і «розумні технології»	23
Висновки	27
Запитання для самоконтролю	28
Рекомендована література	29
2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ	30
2.1. Громадські проекти мобілізації людських ресурсів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій	30
2.2. Організаційні технології електронного урядування та електронної демократії	35
Висновки	40
Запитання для самоконтролю	42
Рекомендована література	43
ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ	44
ГЛОСАРІЙ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ПРИМІТКИ	51



ВСТУП


Актуальність вивчення теми щодо технологічних тенденцій розвитку електронного урядування та електронної демократії під час підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування (публічних службовців) з питань електронного урядування та електронної демократії пояснюється тим, що дійсно початок XXI століття можна назвати епоєю технологій. Інтернет-трафік росте у геометричній прогресії, мобільні пристрої мають обчислювальні потужності більші, ніж суперкомп'ютери 20 років тому, хмарні технології дають можливість наділяти «розумом» речі повсякденного використання. У травні 2011 року ООН віднесла доступ до Інтернет до фундаментальних прав людини. Ми стоїмо на порозі «мобільно-хмарної» ери, яка вже змінює наш спосіб життя, моделі функціонування організацій та картину світу у цілому.

У межах курсу з електронного урядування та електронної демократії цей модуль дозволяє отримати необхідні знання для розуміння технологій розвитку інформаційного суспільства та вміння їх використання у практичній діяльності. Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими модулями, а саме: «Інструменти електронного урядування та електронної демократії у запобіганні корупції в органах публічної влади», «ІТ-архітектура електронного урядування», «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Електронні послуги», «Доступ до публічної інформації», «Захист інформації в системах електронного урядування» та «Електронна взаємодія органів публічної влади».

Метою цієї частини навчального посібника є ознайомлення тих, хто навчається, з теоретичними засадами технологій розвитку електронного урядування й електронної демократії та сприяння їм у частині отримання навичок щодо вирішення прикладних завдань з практичного впровадження зазначених технологій органами публічної влади у своїй діяльності.

Досягнення поставленої мети забезпечується виконанням таких *завдань*: ознайомлення з теоретичними основами технологій розвитку інформаційного суспільства; вивчення зарубіжного досвіду запровадження стратегічних технологій інформаційного суспільства,





у тому числі хмарних та мобільних технологій; опанування основ застосування організаційних технологій електронного урядування та електронної демократії.

Ця тема стосується двох груп технологій, а саме: інформаційно-комунікаційних технологій як технологій забезпечення і підтримки електронного урядування та електронної демократії, а також організаційних технологій як технологій розвитку комунікацій для створення інноваційних продуктів. Структура тематичного модуля передбачає проведення лекції у форматі проблемної лекції та практичного заняття у формі моделювання та аналізу мікроситуацій.

У результаті вивчення модуля слухачами та студентами будуть набуті: *знання* щодо сучасних тенденцій розвитку електронного урядування та електронної демократії із застосуванням ІКТ та організаційних технологій, а також *уміння*, необхідні для виконання службових обов'язків публічними службовцями з використання мобільних, хмарних та організаційних технологій.

Публічним службовцям, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на питання запровадження ІКТ забезпечення командної роботи у практичну діяльність органів публічної влади. Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» рекомендуємо детальніше ознайомитися з організаційними технологіями, у тому числі такими як спільноти практиків в публічному управлінні, підходами щодо використання хмарних сервісів у публічному управлінні.

1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

«Основним засобом, який сприяє зростанню, є інтенсивне використання ІКТ-рішень»

Тоомас Гендрік Львес, Президент Естонії

У цьому розділі ми розглянемо інформаційно-комунікаційні технології як технології забезпечення та підтримки е-урядування та е-демократії (рис. 1).

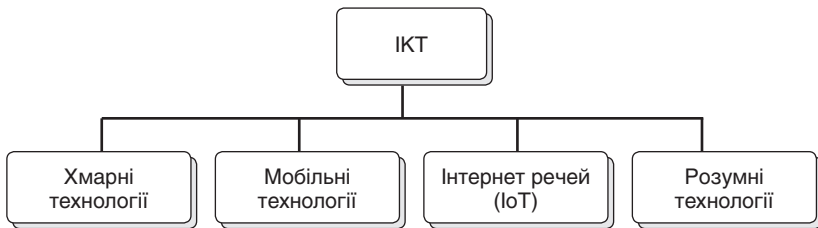


Рис. 1. Стратегічні ІКТ

В основі е-урядування та е-демократії лежить нова концепція державного управління та використання саме ІКТ. Виникає питання, так що таке технологія? На рис. 2 наведена спрощена схема поняття технології.

Дуже часто термін технологія замінюють англосовною слово-сполукою Know How (ноу-хау, тобто «Знаю Як»). Наукове значення терміну «технологія» знайдете у розділі «Глосарій».

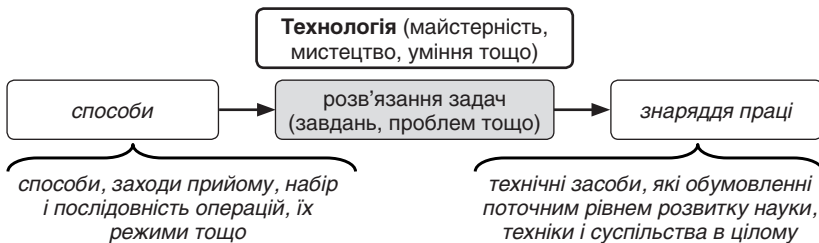



Рис. 2. Спрощена схема поняття «технологія»



Дійсно, формула поняття ІКТ дуже проста, однак за простотою приховані реальні таємниці:

ІКТ ⇒ **Технологія** {Інформація, комунікація}

Тобто, терміни «інформація» і «комунікація» накладають обмеження на коло розв'язання завдань, з ними пов'язаних. Проте, усе наше життя та діяльність людства пов'язані з інформацією та комунікаціями, тому ІКТ можна впевнено віднести до головних класів технологій.

Нагадаємо, що інформаційні задачі описуються процесами пошуку, збору, передачі, збереження, накопичення, обробки, тиражування інформації та процедурами доступу до неї. Такі процеси називають інформаційними процесами. Тепер зрозуміло, що технології, які забезпечують та підтримують інформаційні процеси звуться інформаційними технологіями.

Аналогічно це стосується і задач, які пов'язані з комунікаціями.

Інформаційно-комунікаційні задачі (завдання, проблеми тощо) вирішуються шляхом застосування технічних засобів (комп'ютерів, серверів, сховищ даних тощо), телекомунікаційних мереж, програмного забезпечення (ПЗ) тощо.

1.1. Сучасні тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій

Тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій будемо розглядати на основі регулярних досліджень ринків інформаційних технологій та апаратного забезпечення, які проводить дослідницька і консалтингова компанія Gartner.

Ринок інформаційних технологій за прогнозом компанії Gartner на 2015 рік мав характеризуватися подальшим проникненням комп'ютерінгу в наше життя за допомогою доступу до інформаційних ресурсів розумних екранів, годинників та браслетів, розвитком концепції підключення до мереж різноманітних пристроїв, датчиків та приладів, більшою доступністю до обладнання, що створюють тривимірні об'єкти та розширенням сфери їх використання, все більше

інформаційних систем та додатків будуть використовувати аналітику. Використання хмарних технологій буде спрямовано на обробку та зберігання даних, нові технології підвищать рівень захисту інформації від кіберзлочинців та шкідливих програм, інформаційні системи будуть більш веб-масштабовані тощо.

Багато з вищезазначеного стало реальним у 2015 році¹. У табл. 1 представлено перелік 10 стратегічних технологій за період з 2012 по 2015 роки за версією компанії Gartner.

Таблиця 1

10 ключових технологій за версією компанії Gartner

2012	2013	2014	2015
	Повсюдне провикнення мобільних пристроїв	Управління мобільними пристроями	Управління мобільними пристроями
Консомеріація	Мобільні додатки та HTML 5	Мобільні додатки	Мобільні технології
Контекстно-залежні додатки			Контекстно-залежні системи
Енергоефективність і моніторинг енергоспоживання	«Інтернет речей»	Інтернет речей «Інтернет речей»	«Інтернет речей»
	Розумні (smart) технології	«Розумні машини»	«Розумні машини»
Хмарні обчислення	Приватні хмари	Архітектура клієнт-хмара	Архітектура клієнт-хмара
Еволюція віртуалізації	Гібридні та хмарні технології	Гібридні хмари та IT як брокер хмарних сервісів	Інформаційна безпека додатків
Хмарні технології		Ера персональних хмар	
Конвергенція інфраструктури		Ресурси ЦОД стануть програмованими	Ресурси ЦОД стануть програмованими
Соціальні мережі		Web-scale IT	Web-Scale IT
Об'єм обчислень у перерахунок на складаний фут	Обчислювання в оперативній пам'яті		
Великі об'єми даних	Великі дані	Аналітика	Глибока і все об'єма для користувачів аналітика
	Аналітика в дії		
	Корпоративні магазини додатків		
	3D друк	3D друк	3D друк
Збереження і навчання персоналу	Інтегровані екосистеми		

Свої прогнози компанія Gartner буде на так званому циклі зацікавленості (Hype cycle) ІКТ Gartner (рис. 3), згідно якого здійснюється оцінювання як стадії запровадження інновацій, так і розробляється стратегія розповсюдження інновацій².

Аналіз прогнозів стратегічних технологій та реальний стан ринку ІКТ, специфіка сфери е-урядування та е-демократії, дозволяють вести мову про такі ключові ІКТ: хмарні та мобільні технології, технології Інтернет речей та розумні (smart) технології.

У цілому, на думку фахівців компанії Gartner, розвиток ІКТ визначається зближенням чотирьох векторів: соціального, мобільного, хмарного та інформаційного (тенденція *Nexus of Forces*).

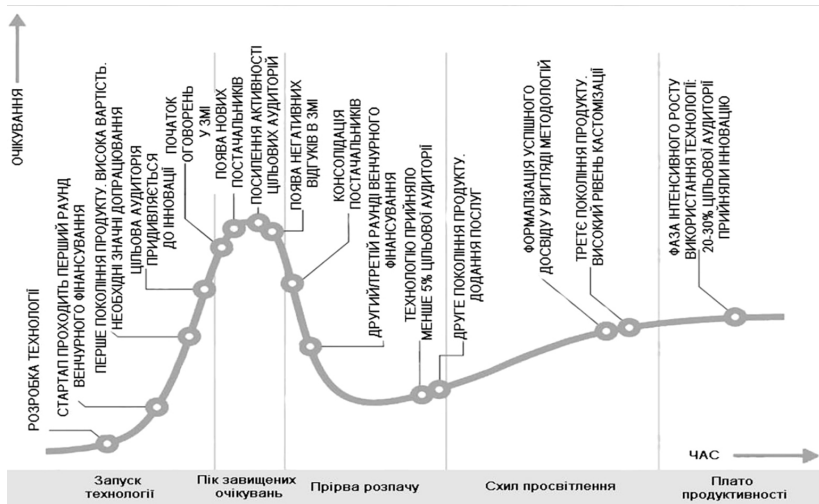


Рис. 3. Цикли зрілості технологій (технічні інновації)

1.2. Хмарні технології як підґрунтя розвитку ІТ-архітектури системи електронного урядування

Концепція хмарних обчислень побудована на використанні ресурсів видалених серверів для підтримки інформаційних процесів, тобто усі додатки і дані до них знаходяться у мережі Інтернет. При цьому навантаження комп'ютерів, які входять до складу так званої хмари, розподіляється автоматично. У 2008 році Джеймсом Уркухартом (James Urquhart)³ був розроблений документ («Біль про права хмари»), який визначає інформаційні відносини між клієнтом та постачальником хмарних послуг. Зокрема, клієнт володіє своїми даними, а постачальник володіє своїми інтерфейсами, при цьому постачальники та клієнти спільно володіють та управляють рівнями сервісів у системі.

Хмарні технології стимулюють перехід організацій від моделі багаторічних капітальних витрат до нової моделі щомісячних операційних витрат. Ми знаходимося на порозі змін революційного характеру, пов'язаного з все більшим переносом додатків і робочого навантаження в хмару.

Розглянемо основні поняття, а саме: «хмара», «хмарні обчислення», «хмарні послуги» моделі розгортання та використання хмар (сервіси).

«Хмара» (cloud) – це новітній інноваційний підхід до організації інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури (ІТІ), який полягає у розгортанні на видалених (хмарних) майданчиках постачальників (провайдерів) послуг технічного та програмного забезпечення. Видалені (хмарні) майданчики розгортаються у центрах обробки даних (data centre).

«Хмарні обчислення» (cloud computing) представляють собою сервісні моделі надання споживачам (клієнтам) можливості повсюдного та зручного мережевого доступу до обчислювальних ресурсів (мереж, серверів, сховищ, додатків, сервісів тощо), які утворюють так звану «хмару».

Таблиця 2

Технологічна основа хмарних технологій

Технології	Стислий опис
Grid-технології	Грид обчислення — це географічно розподілена інфраструктура, яка об'єднує множини різних типів, доступ до яких користувач може отримати з будь-якої точки, незалежно від місця їх розміщення. Грид надає колективний розподілений режим доступу до ресурсів і до зв'язаних з ними послугами в рамках глобально-розподілених організацій (цілпримства які спільно використовують глобальні ресурси, бази даних, спеціалізоване програмне забезпечення). Грид є формою розподілених обчислень, в якому багато комп'ютерів об'єднані в один потужний віртуальний комп'ютер, і які працюють разом для виконання гнучких завдань.
Паралельні обчислення	Паралельні обчислення — це форма обчислень, в яких кілька дій проводяться одночасно. Обчислення ґрунтуються на тому, що великі задачі можна розділити на кілька менших, кожен з яких можна розв'язати незалежно від інших.
Віртуалізація	Віртуалізація - надання обчислювальних ресурсів абстрактно від апаратної реалізації. Технологія забезпечує логічну ізоляцію обчислювальних процесів, які виконуються на одному фізичному ресурсі. Віртуалізація використовується для позначення абстракції обчислювальних ресурсів (віртуальна машина - програмна реалізація машини; віртуалізація платформи - відокремлення операційної системи від ресурсів платформи; віртуалізація сховища - нове абстрагування логічного сховища даних від фізичного; може бути повна або часткова віртуалізація, мережева віртуалізація (створення віртуалізованого адресного простору мережі) тощо.
Автономні обчислення	Технологія компаній IBM яка націлена на розвиток розподілених обчислювальних систем, які здатні до самоуправління (самоконфігурація - автоматична налаштування компонентів; самовідновлення - автоматичне виявлення та виправлення помилок; самооптимізація - автоматичний контроль та управління ресурсами для забезпечення оптимального функціонування; самозахист - проактивна ідентифікація та захист від атак тощо).
Багаторазова оренда	Багаторазова оренда (мультиорендність) - елемент архітектури програмного забезпечення, який дозволяє використовувати один екземпляр додатку декільком організацій-клієнтів («орендарів»). Технологія дозволяє одночасно працювати з різними конфігураціями і наборами даних декілька організацій.
Utility - комп'ютеринг	Технологія надання обчислювальних ресурсів для обробки та збереження даних в якості сервісу. Клієнт не сплачує за середовище хмарних обчислень. Він сплачує хмарні послуги, які надаються на базі інфраструктури хмарних обчислень.

Послуги, які надаються за допомогою «хмарних обчислень» в рамках сервісної моделі називають хмарними. Вони повинні надаватися постачальниками згідно вимог клієнтів з гнучкими настройками, автоматично і з можливістю самообслуговування. У табл. 2 наведено стислий опис основних технологій, які лягли в основу хмарних технологій.

У 2011 році Національний інститут стандартів і технологій США зафіксував п'ять обов'язкових характеристик хмарних обчислень⁴. На рис. 4 наведені ці характеристики та надана інформація про моделі розгортання хмар (приватні, публічні, гібридні та хмари спільнот), а

також позначені сервісні моделі (експлуатація (IaaS), розробка (PaaS) та оренда (SaaS))⁵.

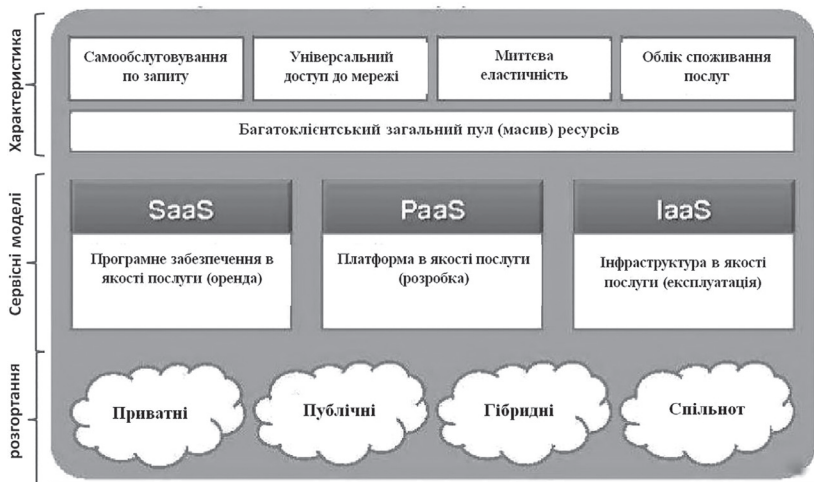


Рис. 4. Характеристика хмарних обчислень, моделі розгортання хмар та основні сервісні моделі

Суть сервісних моделей полягає у перерозподілі функцій між організацією (клієнтом) і «хмарою» (постачальником хмарних послуг). Необхідно вивести за межі організації ті складові ІТ-архітектури, які споживають максимальні ресурси. До них у першу чергу відносяться: серверне обладнання, системи збереження даних (сховища), інженерія (джерела безперебійного живлення, охолодження тощо), бази даних, операційні системи тощо). Ці складові та функції, які пов'язані з їх підтримкою, по можливості, треба поступово переводити у хмару (ІТ-аутсорсинг). За організацією залишаються тільки функції рівня бізнес-додатків (налаштування та доробка бізнес-додатків), адміністрування та управління.

У табл. 3 наведена стисла характеристика основних сервісних моделей. Таблиця 4 містить приклади деяких рішень для основних сервісних моделей хмарних обчислень, у табл. 5 наведені приклади рішень для сервісної моделі SaaS хмарних обчислень залежно від напрямків діяльності.

Таблиця 3

Основні сервісні моделі хмарних обчислень

Назва сервісної моделі	Зміст
Інфраструктура в якості послуги (Infrastructure as a service, IaaS)	Користувач (клієнт) отримує можливість засобами обробки та збереження, а також іншими обчислювальними ресурсами (віртуальними серверами і мережевою інфраструктурою). Клієнт самостійно може встановлювати операційні системи та приклади програми за потребою. Тобто мова йде про оренду абстрактної обчислювальної потужності. Фактично йдеться про послуги аутсорсінгу IT-інфраструктури. Клієнт не має інструментів до управління основної інфраструктури хмари, що від нього може управляти операційними системами, сховищем та розгорнутими додатками.
Платформа в якості послуги (Platform as a service, PaaS)	Користувач (клієнт) отримує доступ до використання програмної платформи: операційних систем, систем управління базами даних (СУБД), прикладного програмного забезпечення, засобів розробки та тестування програм. Фактично клієнт отримує в оренду компонентну платформу з встановленими операційною системою і спеціалізованими засобами для розробки, розміщення та управління веб-сервісами. Клієнт має можливість тільки управляти розгорнутими додатками і параметрами настройки конфігурації середовища оточення.
Програмне забезпечення в якості послуги (Software as a service, SaaS)	Користувач (клієнт) використовує додатки постачальника, які доступні за допомогою веб-інтерфейсу або інтерфейсу програм. Клієнт не має можливості управляти та контролювати мережу, сервери, операційні системи та сховище даних. По цій схемі поставляються хмарні додатки типу Business Apps, Office Apps, Management Apps, Communications, Security тощо.

Таблиця 4

Приклади рішень для сервісних моделей хмарних обчислень

Сервіс	Рішення	Розробник
IaaS	Amazon Web Services	Amazon
	IBM SmartCloud	IBM
	HP Cloud	HP
	EMC	EMC Corp.
	Oracle Cloud Infrastructure Services	Oracle
PaaS	AWS Elastic Beanstalk (Java, .NET, PHP, Node.js, Python, Ruby and Apache HTTP Server, Apache Tomcat, Nginx, Passenger, i IIS)	Amazon
	IBM Bluemix (Liberty for Java™, SDK for Node.js™, ruby on rails, ruby sinatra)	IBM
	Microsoft Azure (ASP.NET, Java, PHP, Python, Django, Node.js i Azure SQL Database)	Microsoft
	Google App Engine (Python, Java, PHP, Go i our MySQL)	Google
	OpenShift (Java, Java EE, Python, Perl, PHP, Ruby, Node.JS, i MySQL, PostgreSQL, Cloud Foundry (Java Spring, Ruby on Rails i Sinatra, NodeJS, .NET i MySQL Redis,	VMware
SaaS	Oracle Cloud Applications (HR, CX, ERP, EMP, SCP, Business Intelligence)	Oracle
	Google Apps	Google
	IBM SmartCloud Docs	IBM
	Microsoft Dynamics CRM, Microsoft OneDrive, Office 365	Microsoft
	Zoho Docs, Zoho Reports, Zoho CRM	Zoho

Таблиця 5

Приклади рішень для сервісної моделі SaaS

Напрямок діяльності	Рішення для сервісної моделі SaaS хмарних обчислень
Бізнес додатки	CMR, FRM, IBM® B2B Cloud Services, Axway Cloud B2B, amoCRM SaaS сервіс для B2B, Google Apps for Business
Бізнес аналітика	PowerBI у складі Office 365/Microsoft, Oracle Business Intelligence Managed Cloud Service, Anaplan/ADE Professional Solutions, Brand Analytics
Офіс додатки	Google Docs, Office Online/Microsoft OneDrive, Office Web Apps/Microsoft, Zoho Docs, IBM SmartCloud Docs тощо
Додатки управління	ERP/ОПЕНДА 1С, HRM, SCM, MRP
Комунікації	Gmail, Google Hangouts, Microsoft Lync Online, Cloud PBX або хмарні ATC, MDM
Безпека	Panda Cloud Email Protection, Panda Cloud Internet Protection, McAfee SaaS Email Protection & Continuity, Comfortway Mobile Security тощо)
Співпраця	Google Docs, Google Sites, Microsoft Office Online, Office 365, Office Web Apps

Концепція хмарних обчислень припускає надання користувачам додаткових видів хмарних послуг, таких як Storage-as-a-Service (StaaS) (хмарні сховища файлів Amazon Simple Storage Service, DropBox, Google Drive, Microsoft OneDrive та інші), Database-as-a-Service (DbaaS) (як сервіси надаються у використання системи управління базами даних – MySQL, Microsoft SQL, Oracle тощо), Information-as-a-Service (InfaaS), Process-as-a-Service, Integration-as-a-Service (IntaaS), Testing-as-a-Service (TaaS) та інші. В освіті корпорація Google надає хмарні додатки Google Apps for Education для організації дистанційного навчання, для бізнесу – G-suit, для публічних службовців – Google Apps for Government. Корпорація Microsoft надає користувачам навчальних закладів можливості хмарних служб Office 365 for education (Windows Azure in education). Рівні відповідальності між клієнтами та постачальниками хмарних послуг наведені на рис. 5.

	IaaS	PaaS	SaaS	Daas	BPaaS
	Клієнт	Клієнт	Клієнт	Клієнт	Клієнт
Процеси	P	P	P	P	P
Дані	i	i	i	i	i
Додатки	A	A	A	A	A
Платформи	P	P	P	P	P
Інфраструктура	I	I	I	I	I
Відповідальність клієнта за сервіси					
Відповідальність постачальника за сервіси					

Рис. 5. Рівні відповідальності між клієнтами та постачальниками

Отже, що стосується моделей розгортання хмарних обчислень, то вони підрозділяються на приватні (private cloud), публічні (public cloud), гібридні (hybrid cloud) та хмари спільнот (community).

Приватна хмара створюється з метою використання ІТІ однієї організацією⁶. Хмара може фізично знаходитися як у середині, так і за межами юрисдикції власника. Хмара може бути у власності, управлінні та експлуатації самою організацією, або третьою стороною.

Публічна хмара надає ІТІ для вільного використання хмарними обчислюваннями широкій публіці⁷. Публічна хмара фізично існує в юрисдикції власника – постачальника послуг.

Хмара спільноти надає виключне право на використання хмарних обчислень відповідним спільнотам, які мають загальні задачі⁸. Така хмара може бути у кооперативній власності, управлінні однієї або декількох організацій. Хмара може фізично знаходитися як у середині, так і за межами юрисдикції власника.

Гібридна хмара являє собою комбінацію різноманітних хмарних інфраструктур (приватних, публічних або спільнот)⁹. При цьому ці хмари залишаються унікальними об'єктами, але вони зв'язані між собою стандартизованими технологіями для забезпечення обміну даними та додатками.

Що стосується України, то в першу чергу треба зупинитися на законодавчому полі. На розгляді у Верховній Раді України знаходиться проект Закону України про внесення змін до деяких законів України (щодо обробки інформації в системах хмарних обчислень)¹⁰, який дозволить створити умови для ефективнішого використання державних ресурсів шляхом впровадження новітніх технологій та закладає засади для подальшого розвитку платформ ІКТ у сфері публічного управління. Основні положення пов'язані з новою статтею 8¹ «Порядок обробки інформації в системах хмарних обчислень» (табл. 6).

Таблиця 6

Зобов'язання надавача доступу до системи хмарних обчислень

Система хмарних обчислень		Надавач доступу до системи хмарних обчислень		
Володієць інформації		вважається власником системи		
	Договір			КСЗІ - комплексна система захисту інформації з належно підтвердженою відповідністю
	Вид інформації	Зобов'язання надавача доступу		
	Відкрита інформація, що належить до державних інформаційних ресурсів	забезпечення захисту інформації від несанкціонованих дій, які можуть призвести до її випадкової або умисної зміни, втрати чи знищення.		
	Конфіденційна інформація або таємна інформація, яка не становить державної таємниці, у тому числі таких, що належать до державних інформаційних ресурсів	забезпечення захисту інформації від несанкціонованого або випадкового доступу, зміни, втрати, знищення, розголошення, поширення.		

Що стосується Європейського Союзу, то слід згадати проєкт «С4Е» (хмара для Європи), метою якого є об'єднання усіх «хмарних» платформ для державного сектору та спільний вихід на ринок. Реалізація проєкту дозволить вести перемовини щодо кращих цін та створювати досконалу систему контролю та захист даних. Крім того, це дозволить сформувати пропозиції хмарних постачальників ЄС.

1.3. Мобільні технології – основа для розбудови m-government

Рівень довіри до влади багато в чому залежить від її бажання та готовності спілкуватися з населенням. Це означає, що влада, яка діє на основі комунікативних правил, має широко застосовувати нові ІКТ для передавання інформації у процесі надання публічних послуг, що створює нові моделі взаємодії держави з громадянами, зокрема модель е-уряду.

«Мобільний уряд» (скорочено м-уряд, *m-government*) є розширенням доступу до е-уряду з мереж фіксованого зв'язку або фіксованих платформ типу Інтернет на мобільні платформи (типу сотових телефонів), а також реалізацією таких державних послуг додатків, отримати які можна лише при використанні стільникових (мобільних) телефонів, смартфонів та планшетних комп'ютерів і безпроводової Інтернет-інфраструктури.

М-уряд – це додатковий канал надання послуг населенню. Завдяки йому можливо отримати послуги через смартфони, планшети, а також традиційні телефони. М-уряд забезпечує доступність публічної інформації і публічних послуг у будь-який час і в будь-якому місці. Відсутність фізичної прив'язки мобільних терміналів робить можливим виконання функцій органів публічної влади цілодобово та безперервно протягом року. Прикладом ефективності мобільної технології є масова розсилка тривожних SMS-повідомлень громадянам у разі виникнення надзвичайних подій.

М-уряд має такі переваги: підвищений комфорт і гнучкість звернення громадян до його послуг; можливість звернутися до уряду для значно більшої аудиторії громадян, ніж та, що може направити свої запити тільки через інфраструктуру фіксованої мережі.

Завдання з формування та розвитку м-уряду: необхідно розробити відповідну інфраструктуру безпроводової передачі мультимедійного трафіка; для збільшення аудиторії доступ до інформації та послуг м-уряду має бути забезпеченим через різноманітні мобільні кінцеві пристрої; передача трафіка радіоканалами робить можливим його перехват і нецільове використання, а тому слід забезпечити захист інформації.

Бажання зробити зв'язок повсюдним і доступним – це та причина, яка породила створення й еволюцію стільникового (мобільного) зв'язку. Кожному кроку цього еволюційного розвитку притаманні

певні стандарти, які описують відповідні технології та обладнання і які називають поколіннями (генераціями, *Generation*). Найбільш відомі стандарти стільникового зв'язку з першого по п'яте покоління, які позначаються відповідно від **1G** до **5G**, та стандарти, умовно позначені як проміжні між цими (2,5G; 2,75G; 3,5G; 3,75G)¹¹.

Першу спробу реалізувати мобільну телефонію було зроблено в 1946 р. в американському місті Сент-Луїсі. З того часу було створено декілька стандартів бездротового зв'язку так званого нульового покоління **0G**, до якого входила, наприклад, технологія *PPT (Push-to-talk)*, буквально – натисни щоб говорити).

Нові принципи побудови і роботи стільникової мережі покоління **1G** були чітко визначені в 1975 р. Результатом 10-річної роботи став стандарт NMT (*Nordic mobile telephone*), який був призначений для роботи в діапазоні 453,0...457,5 МГц і мав 180 каналів зв'язку з шириною смуги 25 КГц. У 1978 р. Данією, Фінляндією, Ісландією, Норвегією і Швецією NMT був уведений як стандарт. 16 червня 1993 року в Україні вперше запроваджено мобільний зв'язок цього стандарту. Першою компанією на ринку мобільного зв'язку стала компанія «UMC» (*Ukrainian Mobile Communications* — Український мобільний зв'язок, тепер – *Vodafone*). Дещо пізніше з'явилася модифікація NMT-900, яка працювала на частоті 900 МГц і мала низку переваг перед першим стандартом NMT-450. Зокрема, з'явилася можливість створювати малогабаритні мобільні телефони і підвищилася якість зв'язку. Максимальна швидкість передавання голосу складала 9,6 Кбіт/с, а швидкість передавання даних становила 1,9 Кбіт/с. Недоліками аналогового стандарту NMT є високий рівень випромінювання, чутливість до інтерференції сигналу і низький рівень забезпечення конфіденційності даних, що передаються.

Розв'язати проблеми стільникового зв'язку першого покоління був покликаний **стандарт 2G**, розробкою якого зайнялися ще до публічного впровадження мереж NMT. Європейський інститут телекомунікаційних стандартів у середині 1990 р. представив специфікації стандарту GSM-900, який вже розшифровувався як *Global System for Mobile telecommunications*. Потім з'явився еволюційний стандарт GSM-1800, який використовував частоту 1800 МГц. Збільшення частоти радіосигналу вдвічі дозволило збільшити щільність абонентської бази в 4 рази. GSM-900 накладає деякі обмеження на віддаленість мобільного телефону від базової станції, яка не може перевищувати 35 км навіть при достатній потужності сигналу. У стандарту GSM-1800 зона покриття ще менше: близько 6–10 км. NMT не має подіб-


них обмежень і в ідеальних умовах зв'язок може бути здійснено і на відстані до 200 км. Слід зазначити, що зменшення покриття вдвічі дозволяє збільшити щільність абонентських станцій в таку саму кількість разів.

Унікальністю стандарту GSM є саме те, що в ньому вперше використано цифрову стільникову систему, на відміну від уже існуючих аналогових. Практичне його застосування розпочалося в 1991 р. Швидкість передавання даних у мережі підвищилася з 1,9 кбіт/с до 14 кбіт/с, що дозволило використовувати мобільний телефон, який на той час уже можна було назвати таким, модем або факс, а також згодом користуватися й WAP-сервісами. Спочатку в GSM було закладено високу гнучкість щодо кількості та спектра сервісів, що надаються. Саме з приходом нового стандарту з'явився сервіс коротких повідомлень, або SMS. Послуга дозволила обмінюватися текстовими повідомленнями завдовжки до 160 символів. На основі протоколу SMS з'явився так званий *broadcasting* – розсилання новин або іншої необхідної інформації всім абонентам мережі. Додаткової гнучкості додало використання SIM-карт (*Subscriber Identity Module*), що дозволило прив'язати до мережі не сам телефонний апарат, а невеликий модуль, що містить міжнародний ідентифікатор користувача мобільних послуг.

Технологія третього покоління (3G) забезпечує високоякісну передачу мови, зображень (швидкість приблизно до 2 Мбіт/с замість 9,6 Кбіт/с, в GSM), мультимедіа контенту і доступ в *Internet*, а також обмін даними між мобільним телефоном і комп'ютером. У той же самий час 3G технології повинні поліпшити якість сервісів мереж другого покоління, додаючи їм безліч нових послуг.

Мобільний зв'язок третього покоління 3G будується на основі пакетної передачі даних. Для реалізації систем третього покоління розроблені рекомендації з глобальних уніфікованих стандартів мобільного зв'язку: забезпечення якості передачі мови, порівнянного з якістю передачі у проводових мережах зв'язку; забезпечення безпеки, порівнянної з безпекою у дротових мережах; забезпечення національного і міжнародного роумінгу; підтримка декількох місцевих і міжнародних операторів; ефективне використання спектра частот; пакетна і канална комутація; підтримка багаторівневих стільникових структур; взаємодія із системами супутникового зв'язку; поетапне нарощування швидкості передачі даних аж до 2 Мбіт/с.

Кінцева мета для всієї індустрії телекомунікацій – це створити єдине всесвітнє середовище мобільного зв'язку, що підтримує широ-




космугові системи і забезпечує глобальну мобільність. У результаті з'явилося сімейство стандартів, що забезпечує послуги третього покоління. Мережі третього покоління **3G** працюють на частотах дециметрового діапазону близько 2 ГГц, передаючи дані зі швидкістю 2 Мбіт/с. Вони дозволяють організовувати відеотелефонний зв'язок, дивитися на мобільному телефоні фільми і телепрограми і т.д. У світі співіснують два стандарти 3G: UMTS (або W-CDMA) і CDMA2000. UMTS розповсюджений в основному в Європі, CDMA2000 – в Азії і США.

Термін 3G використовується для опису сервісів мобільного зв'язку стандарту третього покоління, що забезпечують більш високу якість звуку, а також високошвидкісний доступ в Інтернет і мультимедійні сервіси. Мобільні мережі третього покоління (3G) відрізняються від мереж другого покоління (2G) набагато більшою швидкістю передачі даних, а також більш широким набором і високою якістю наданих послуг.

Міжнародний Інститут Електрозв'язку (ITU), що працює з промисловими організаціями по всьому світі, визначає і затверджує технічні вимоги і стандарти, а також правила використання спектра для систем 3G у рамках програми IMT-2000 (*International Mobile Telecommunications-2000*). IMT-2000 – це рекомендації, розроблені Міжнародним Інститутом Електрозв'язку (ITU), що стосуються питань використання частотного спектра і технічних особливостей для всього сімейства стандартів 3-го покоління. Рекомендації описують шляхи еволюції існуючих у світі стандартів 2-го покоління в стандарти 3-го покоління. ITU вимагає, щоб мережі IMT-2000 (3G), крім інших властивостей, забезпечували поліпшену ємність системи й ефективність використання спектра для систем 2G і підтримували сервіси передачі даних зі швидкостями – мінімум 144 кбіт/с, при використанні в мобільному режимі (не в приміщеннях), і максимум 2 Мбіт/с, у не мобільних умовах (у приміщеннях).

3 січня 2007 року компанія ЗАТ «Телесистеми України» запустила мережі 3G під торговою маркою «PEOPLEnet» стандарту CDMA2000 1xEV-DO (800 мГц) rev0. В 2008 році поступово переходить на EV-DO revA, в цьому стандарті також працюють «Інтертелеком», який з квітня 2008 року перейшов на CDMA2000 EV-DO revA (800 мГц), «CDMA UKRAINE» з 2007 року CDMA2000 EV-DO rev0 (800 мГц), та «МТС Україна» з липня 2007 року CDMA2000 EV-DO revA (450 мГц). 1 листопада 2007 р. державне підприємство «Укртелеком» запускає мережу мобільного зв'язку 3G під брендом «Utel». Мережа «Utel»



працює в стандарті UMTS 2100 з надстройкою HSDPA (3,5G). Якщо в базовій версії UMTS забезпечує пікові швидкості від 2-х мегабіт за секунду для статичних об'єктів поблизу базової станції, та 384 Кб/с для мобільних абонентів, то для пристроїв, що підтримують HSDPA швидкості в теорії можуть досягати 14,4 Мбіт/с. У 2015 році в Україні було проведено тендер щодо розподілення частот 3G серед великої трійки, швидкість у всіх операторів майже однакова і біля базової станції може досягати пікової пропускної можливості потоку.


Міжнародний телекомунікаційний союз (*International Telecommunication Union*, ITU) до стандартів четвертого покоління відносить стандарти мобільної передачі затверджені у специфікації IMT-Advanced у жовтні 2010 року. Кандидатами у четверте покоління були визначені 6 радіоінтерфейсів, серед них варіанти LTE-Advanced (3GPP LTE Release 10) та WiMax Release 2 (IEEE802.16m)¹².

Незважаючи на використання деякими операторами позначень «4G» та «четверте покоління» у рекламі послуг що надаються у стандартах Mobile WiMax (маються на увазі оператори Freshtel та Інтел-леком) (IEEE802.16e) та LTE, такі мережі не відносяться до мереж IMT-Advanced, і не є кандидатами у четверте.

У 2010 році Міжнародний телекомунікаційний союз (ITU) завершив проведення оцінки шести технологій, представлених у якості можливих технологій міжнародного мобільного бездротового зв'язку 4G, також відомої як IMT-Advanced. Результатом узгодження цих пропозицій двом технологіям було присвоєно офіційне визначення IMT-Advanced: «LTE-Advanced» та «WirelessMAN-Advanced».

ITU визначає технологію 4G як технологію бездротової комунікації, яка дозволяє досягти швидкості передачі даних до 1 Гбіт/с в умовах руху джерела або приймача, і до 100 Мбіт/с в умовах обміну даними між двома мобільними пристроями¹³. Пересилання даних в 4G здійснюється за протоколом IPv6 (IP версії 6). Це помітно полегшує роботу мереж, особливо якщо вони різних типів. Для забезпечення необхідної швидкості використовуються частоти 40 і 60 GHz.

Обладнання для 4G застосовує технологію мультиплексування з ортогональним поділом частот OFDM. Така методика маніпулювання сигналом дозволяє значно «ущільнити» дані без взаємних перешкод і спотворень. При цьому відбувається розбивка по частотах з дотриманням ортогональності: максимум кожної несучої хвилі припадає на той момент, коли сусідні мають нульове значення. Цим виключається



їх взаємодія, а також більш ефективно використовується частотний спектр.

Для передачі сигналу застосовується модуляція із зсувом фази (PSK і її різновиди), при якій пересилається більше інформації за відрізок часу, або квадратно амплітудна (QAM), більш сучасна і дозволяє отримати максимум з пропускної спроможності каналу. Конкретний тип вибирається залежно від необхідної швидкості і умов прийому. Сигнал розбивається на певну кількість паралельних потоків при передачі і збирається при прийомі.


Для впевненого прийому та передачі на надвисоких частотах планують застосовувати так звані адаптивні антени, які зможуть підлаштуватися під конкретну базову станцію. Але в умовах міста таким антенам у визначенні правильного напрямку можуть перешкодити завмирання сигналу – його спотворення, що виникають у процесі поширення.

Тут виручає ще одна особливість OFDM – стійкість до завмирання (для різних типів модуляції є свій запас на завмирання). Можлива і робота в умовах відсутності прямої видимості, що так заважає телефонами стандарту GSM. Недоліки OFDM – чутливість до доплерівських спотворень і вимогливість до якості електронних компонентів.

У 2010 року компанія «УНТ» запустила в тестовому режимі першу в Україні мережу четвертого покоління на основі технології Mobile WiMAX. У мережі під брендом FreshTel швидкість передачі даних на один абонентський пристрій сягає 20 Мбіт/сек, що в сім разів вище, ніж в аналогічних пристроїв попереднього покоління 3G.

Мобільність забезпечується автоматичним «безшовним» перемиканням між базовими станціями, як у мережах GSM. Стійкий зв'язок є доступним на швидкостях до 120 км/год. Характеристики мережі забезпечують доступ до всіх сучасних Інтернет-сервісів: VoIP, перегляду відео високої чіткості, онлайн-ТБ, відеоконференції, відеодзвінки. Зараз покриття оператора є в центральній частині Києва і його забезпечують 40 базових станцій, що працюють в діапазоні 3,4–3,6 ГГц.

Технологія 5G (5-е покоління мобільних мереж) – це назва, що використовується в деяких наукових роботах і проектах для позначення таких основних фаз мобільних телекомунікаційних стандартів після стандартів 4G (як очікувалось, завершилися приблизно між 2011 і 2013)¹⁴. На цей час 5G не є офіційним терміном використання для будь-якої конкретної специфікації.




Визначають такі вимоги до мережі 5G: швидкість передачі даних 1 гігабіт на секунду повинна підтримуватися для десятків тисяч користувачів; кілька сотень тисяч одночасних з'єднань для підтримки масивного розгортання датчиків; спектральна ефективність має бути значно підвищена у порівнянні з 4G; покриття повинне бути покращено; сигнальна ефективність повинна бути посилена; затримка повинна бути значно знижена в порівнянні з LTE; користувач зможе одночасно бути підключеним до декількох технологій бездротового доступу (2.5G, 3G, 4G, 5G, Wi-Fi, WPAN, або будь-які інші технології).

Віртуалізація бездротових мереж буде продовжена до мобільних бездротових мереж 5-го покоління. За допомогою бездротової мережі віртуалізації, мережна інфраструктура може бути відділена від послуг, які вона надає, де різні послуги можуть співіснувати в одній інфраструктурі. Таким чином безліч бездротових віртуальних мереж будуть експлуатуватись різними постачальниками послуг. Бездротова віртуалізація мережі дозволяє спільне використання інфраструктурного і радіочастотного спектру ресурсів, що може значно знизити вартість капітальних та експлуатаційних витрат бездротових мереж доступу. Крім того, мобільні оператори віртуальних мереж (віртуальні оператори), які можуть надавати деякі конкретні телекомунікаційні послуги (наприклад, VoIP та відео виклик) можуть допомогти оператору залучити більше користувачів, у той час як оператор може отримувати більше доходу від лізингу окремих віртуальних мереж.

1.4. Технологія BYOD

Bring Your Own Device (BYOD) – це нова глобальна концепція або технологія, яка запроваджується у США і планується до використання в Європі, і яка забезпечує використання особистих мобільних терміналів у робочому процесі компанії¹⁵. Близько 95% співробітників компаній вже використовують особисті мобільні пристрої в роботі. Наприклад, на зустрічах із замовниками або переговорах з партнерами зручно мати доступ до актуальної корпоративної інформації (база контактів, проектів, прайс-листи, презентації тощо). Основна перевага BYOD полягає у збільшенні продуктивності працівників та розширенні можливостей сумісної роботи, а також скороченні витрат до 40%. Співробітники, що використовують ноутбуки на роботі беруть їх з собою додому для завершення роботи над проектом або



поточної задачі. Тенденція BYOD знімає межі між приватним життям і роботою. Співробітники спілкуються у професійних мережах та діляться або публікують новини компанії тощо.

Зі зростанням кількості BYOD-пристроїв, користувачі мають отримати і нові та якісні сервіси – додатки, які будуть зручні для роботи та мати такі ж зручні функції та продуктивність, що й офісні додатки стаціонарного комп'ютера. Бізнес-додатки компанії будуть встановлені на пристроях мобільних користувачів. Можуть запроваджуватись хмарні технології та розроблятися сервіси для підтримки мобільності корпоративних користувачів.

Концепцію BYOD мають підтримувати ІТ-спеціалісти і для цього ІТ-служби мають забезпечувати: контроль якості сервісів для мобільних співробітників; планування розширення існуючих бездротових корпоративних мереж на більшу кількість користувачів (один співробітник і мінімум 2 пристрої – планшет/смартфон і ноутбук) та більш високу продуктивність (стандарт 802.11ac); контроль безпеки інформації на рівні пристроїв співробітників.

Процес надання доступу до корпоративної мережі здійснюється у такий спосіб. ІТ-спеціалісти налаштовують ноутбук і встановлюють спеціальне програмне забезпечення (ПЗ), яке необхідне для роботи. При цьому у користувача немає адміністраторських прав мережі і користувач для будь-якого оновлення або установки нового ПЗ узгоджує це з ІТ-службою. Користувач працює на комп'ютері, обмінюється поштою та має доступ до бази даних. Ресурсів необхідно не багато, а швидкості кабельних систем достатньо, що не потребує модернізувати дротову інфраструктуру.

За технології BYOD користувач вибирає собі пристрій (рішення), встановлює на нього різні програми, налаштовує їх та вирішує на скільки використовувати той чи інший корпоративний сервіс. Планшети та смартфони підключаються до мережі по Wi-Fi, а уніфіковані комунікації та ресурсомісткі додатки навантажують безпроводову мережу внаслідок зростаючого навантаження.

У зв'язку із мобільністю користувачів ІТ-служби мають певні проблеми і тому мобільність пред'являє нові вимоги до контролю за корпоративною мережею зі сторони ІТ-служби та служби безпеки, оскільки контролювати необхідно не тільки інфраструктуру, а й клієнтські бездротові пристрої.

При запровадженні BYOD необхідно враховувати виникаючі проблеми, які можна розділити на дві категорії: продуктивність (збіль-

шення вимог до ресурсів мережі, зона покриття та ємність тощо); безпека (безпечне підключення, безпечність пристроїв, розробка політики безпеки, права доступу тощо).

З точки зору продуктивності IT-спеціалістам необхідно враховувати наступне: яке саме BYOD рішення вводиться – тип пристроїв, тип ОС та її версія; який вплив вони здійснюють на роботу мережі; яке навантаження воно створює; місця розташування; яку якість сервісу отримаємо.

З точки зору безпеки IT-спеціалістам необхідно мати чітку політику до технології BYOD, яка встановлює правила використання та підключення пристроїв: список моделей, версій програмного забезпечення, наявності антивірусних програм з обмеженням правил доступу.

Після встановлення політики необхідно мати можливість контролювати її виконання та забезпечувати повний контроль стану радіоэфіру з можливістю виявлення, класифікації всіх безпроводових пристроїв, які намагаються підключатися до мережі. У випадку не проходження пристроєм авторизації має бути передбачена можливість блокування в ручному або автоматичному режимі з подальшою локалізацією даного пристрою. У технології BYOD контроль має здійснюватися за безпроводовими пристроями, а не тільки за IT-інфраструктурою.

1.5. Технології Інтернет речей і «розумні технології»

*IoT – концепція простору, у якому
все з аналогового та цифрового світів
може бути поєднане – це визначить наші
відносини з об'єктами, а також властивості
та суть самих об'єктів*

© Роб Ван Краненбург

Компанія Gartner – визнаний лідер у сфері досліджень ринків IT, розглядає технології Internet of Things (Інтернет «речей», IoT), як одні з головних технологічних трендів найближчого десятиріччя. До 2030 року технології IoT дадуть ефект для світової економіки у

розмірі 11% ВВП, збільшать продуктивність праці на 25 та знизять споживання енергоресурсів до 20%.

Багато експертів вважають, що світ знаходиться на порозі нової промислової революції за рахунок потужного стрибка у сфері ІКТ, у тому числі хмарних та мобільних технологій, досягнень у галузі штучного інтелекту. На зміну третьої промислової революції (перехід від аналогових до цифрових систем) приходить четверта (впровадження технологій IoT та розумних технологій, а також перехід до індивідуального виробництва залежно від потреб кожного замовника).

У табл. 7 наведені 10 головних технологій IoT у 2017–2018 роках за версією компанії Gartner¹⁶.

Таблиця 7

Головні технології IoT

1	Безпека	Поява нових пристроїв у мережі Інтернет додала й нові ризики. Нові технології повинні захистити IoT пристрої, середовище комунікацій, операційні системи, платформи тощо від атак на фізичному рівні. Нові технології пов'язують з розвитком засобів шифрування для захисту даних. З метою підвищення рівня захищеності усі IoT-пристрої повинні підтримувати можливість оновлення апаратної прошивки та програмного забезпечення.
2	Аналітика	Одна з основних функцій IoT – організація збирання та аналізу даних. Розвиток IoT призведе до створення нових методик аналізу. Об'єм накопичених даних, різноманітність та кількість пристроїв будуть значно зростати аж до 2021 року (див. рис. 16.16 та 16.17). Тому будуть з'являтися нові напрямки у сфері аналітики великих даних.
3	Управління «речами»	IoT-вироби повинні мати тривалий період автономної роботи, тому приділяється увага розвитку систем управління та моніторингу. Системи відслідковують нормальну роботу виробів, підтримують встановлення оновлень прошивок та додатків, забезпечують діагностику, аналіз відказів, збирання звітів, управління фізичним станом тощо. Системи повинні контролювати одночасно тисячі IoT-виробів.

4	Мережа для ближнього зв'язку	IoT-вироби в основному будуть підключатися за допомогою бездротових мереж, при цьому треба враховувати дальність дії виробу, час автономної роботи, щільність розміщення виробів, експлуатаційні витрати тощо. До 2025 року пріоритетним напрямком для підключення IoT-виробів будуть залишатися бездротові мережі короткого радіусу дії високої ефективності. Територіальні бездротові мережі будуть використовуватися в якості запасного варіанту.
5	Глобальна мережа з низькими витратами енергії	Звичайні мобільні мережі не зовсім підходять для додатків IoT. Додатки IoT потребують покриття великою територією, високою. Нові мережі з низькими витратами енергії (стандарт типу Narrowband IoT (NB-IoT))
6	Процесори до «речей»	Процесор визначає здатність пристрою IoT підтримувати оновлення прошивок, виконання ОС та вбудованого агентського програмного забезпечення.
7	Операційні системи до «речей»	Традиційні операційні системи (ОС) не розраховані для роботи з IoT. Вони не гарантують відгук у режимі реального часу.
8	Обробка потоків подій	Для аналізу великого об'єму даних з великою швидкістю у реальному часі будуть використовуватися платформи з розподіленою обробкою потоків подій.
9	Платформи для IoT	Платформа дозволяє зводити інфраструктурні компоненти IoT в єдине ціле. Платформи надають три основних класи сервісів: управління пристроями на низькому рівні, зв'язок, безпека та оновлення прошивок; збір, перетворення даних та управління; розробка додатків, візуалізація і аналітика, адаптери для з'єднання з корпоративними системами.
10	Стандарти та екосистеми	Компанія Gartner прогнозує появу екосистем IoT у сфері розумний дім, розумне місто та охорона здоров'я. З появою нових стандартів і відповідних API, будуть створюватися та оновлюватися «речі».

До найбільш важливих відмінностей IoT від існуючого Інтернету можна віднести: фокусування на пристроях, а не на людині; значно більша кількість об'єктів; значно менші розміри об'єктів та невелика швидкість передачі даних; фокусування на зчитуванні даних, а не комунікаціях; необхідність створення нової інфраструктури на альтернативних стандартах. У табл. 8 наведена таксономія IoT.

Таксономія IoT та «розумних технологій»

Промисловість	Автоматизовані системи управління виробництвом
Транспорт	Управління транспортом, моніторинг, захист від угонів Підключені транспортні засоби Оплата проїзду Управління дорожнім рухом та парковками Динамічна навігація
Торгівля і фінанси	Маркетинг Моніторинг та управління обладнанням
Безпека	Охорона сигналізація Моніторинг небезпечних об'єктів
Охорона здоров'я та здоровий образ життя	Персональна турбота про стан здоров'я Дистанційна діагностика Моніторинг
Розподілені мережі і комунальне господарство	Розумна мережа електропостачання (Smart grid) Розумні вимірювання (Smart metering)
Будівлі та споруди	Розумний дім (рішення для створення інтелектуальних сервісів безпеки та оптимізації ресурсів домогосподарства) Інтелектуальна будівля Розумне місто

Спрощена модель IoT продемонстрована на рис. 6.

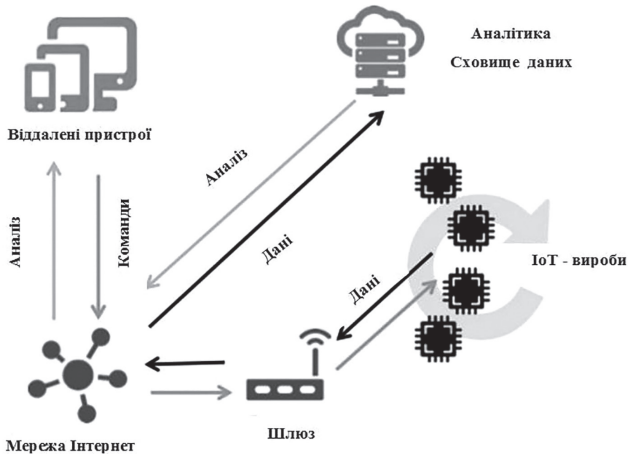



Рис. 6. Спрощена модель IoT



Таким чином, концепція IoT полягає у побудові обчислювальної мережі фізичних об'єктів («речей»), які оснащені вбудованими технологіями взаємодії один з одним та зовнішнім середовищем.

Висновки

1. Запровадження хмарних і мобільних технологій у практичну діяльність органів публічного управління приведе до:

- зменшення витрат на побудову та розширення суб'єктами владних повноважень власних обчислювальних потужностей для ізольованої обробки і зберігання значного масиву інформації, з якою вони працюють. Ізольованої обробки потребуватимуть лише державна таємниця та службова інформація;
- зменшення витрат на обслуговування та утримання державних інформаційних ресурсів;
- спрощення процедури побудови комплексної системи захисту інформації (КСЗІ) та зниження витрат на її створення;
- використання протягом триваліших періодів старих комп'ютерів, оскільки обчислювальні операції з обробки даних відбуваються в центрах обробки інформації, а робочі станції здебільшого відіграють роль терміналів для введення, виведення та передачі інформації;
- створення підґрунтя для реалізації проектів електронного урядування, проектів дистанційного навчання та забезпечення більшої доступності державних послуг фізичним і юридичним особам;
- створення правової основи для подальшого вдосконалення та упорядкування системи відповідних підзаконних нормативно-правових актів з метою дерегуляції ринку інформаційних технологій;
- наближення органів публічного управління України до світових стандартів у співпраці держави та приватного сектору у сфері ІКТ.

2. «Мобільний уряд» (М-уряд) є розширенням доступу до електронного уряду з мереж фіксованого зв'язку або фіксованих платформ типу Інтернет на мобільні платформи (стільникові телефони), а також реалізацією таких публічних послуг та додатків, отримати які


можна лише при використанні стільникових телефонів, смартфонів та планшетних комп'ютерів (tablets) і безпроводового Інтернету.

3. М-уряд – це додатковий канал надання послуг населенню та зручний шлях для взаємодії з більшістю населення, незалежно від місця проживання, оскільки він доступний для всіх і всюди. М-уряд забезпечує доступність публічної інформації і публічних послуг у будь-який час і в будь-якому місці. Відсутність фізичної прив'язки мобільних терміналів робить можливим виконання державних функцій цілодобово. М-уряд використовує мобільні технології різних стандартів стільникового зв'язку. В Україні мережі мобільного зв'язку зараз використовують стандарти стільникового зв'язку покоління 2G та 3G, а в перспективі це мають бути стандарти покоління 4G та 5G, які забезпечують передавання й відеоінформацію на значно більших швидкостях та інші сервіси.

4. При реалізації «мобільного уряду» в органах публічної влади може застосуватися технологія BYOD («взьміть ваш особистий пристрій»), яка забезпечує використання особистих мобільних терміналів у робочому процесі. Основна перевага BYOD полягає у збільшенні продуктивності працівників (завжди є доступ до актуальної інформації) та розширенні можливостей сумісної роботи службовців, а також суттєвому скороченні витрат.

Запитання для самоконтролю

1. Які б аргументи ви навели для спростування або підтвердження думки про те, що ІКТ є каталізатором розвитку суспільства?
2. Як Ви розумієте, що таке «хмара»?
3. Як Ви розумієте, що таке «хмарні обчислення»? Наведіть приклади.
4. Як Ви розумієте, що таке хмарні сервіси? Наведіть приклади.
5. У чому, на Вашу думку, полягають переваги «хмарного» підходу до використання ІКТ порівняно з класичним ?
6. Яка схема надання «хмарної» послуги, на Вашу думку, стає все більш актуальнішою – типу «IaaS» або «SaaS»?
7. Які переваги «Мобільного уряду»?

- 
8. На яких технологіях базується «Мобільний уряд»?
 9. Якими є завдання з формування та розвитку «Мобільного уряду»?
 10. Які стандарти мобільного зв'язку можуть використовуватись для «Мобільного уряду»?
 11. Які стандарти мобільного зв'язку забезпечують передавання відеоінформації та послуги відеоконференції?
 12. Стандарти яких поколінь використовують оператори мобільного зв'язку України?
 13. Чим може бути корисною технологія BYOD у органах публічної влади?
 14. Які додаткові проблеми виникають при застосуванні технології BYOD?
 15. Як забезпечується політика безпеки інформації при застосуванні технології BYOD?

Рекомендована література

1. Андреева О. Ю. Влияние потребителей на трансфер инноваций / Андреева О. Ю., Мусалев Р. Р. // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. – 2015. – № 4. – С. 36–54.
2. Кааранен Х. Сети UMTS. Архитектура, мобильность, сервисы / Х. Кааранен, А. Ахтиайнен, Л. Лаитинен. – М.: Техносфера, 2007. – 464 с.
3. Концепція KYIVSMARTCITY / Міжнародний фонд «Відродження». – 26 с.
4. Тихвинский В. О. Сети мобильной связи LTE: технологии и архитектура / Тихвинский В. О., Терентьев С. В., Юрчук А. Б. – М.: Эко-Трендз, 2010. – 284 с.
5. Mell P. The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. Special Publication 800-145 / P. Mell, T. Grance; National Institute of Standards and Technology. – Gaithersburg, 2011. – 7 p.

2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

Розповсюдження та розвиток організаційних технологій створює можливість для залучення інститутів громадянського суспільства та активних громадян до процесів реалізації е-урядування та е-демократії.

2.1. Громадські проекти мобілізації людських ресурсів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій

Передумовою реалізації проектів мобілізації людських ресурсів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій є ключове положення «нового державного управління» (New Public Management) – зрозуміти громадянина як клієнта публічних послуг і зорієнтувати процеси організації на задоволення очікувань клієнтів.

Зазвичай громадянина-клієнта розглядають як основного платника податків, замовника або користувача публічних послуг. Але в останні роки поряд із цим поступово відбувається розвиток відкритого громадського сектора із впровадженням принципів відкритих інновацій. Органи публічної влади констатують значну користь від «колективної творчості» представників зацікавлених сторін у процесах вироблення, реалізації та оцінювання наслідків політичних рішень¹⁷.

Широке впровадження е-урядування протягом останніх кількох років зумовило «оцифрування» адміністративних процесів із метою підвищення їх якості. Подібна практика відкрила абсолютно нові можливості для перепроектування організаційних структур і процедур, зокрема, щодо спілкування із зовнішніми зацікавленими сторонами¹⁸.

Визначають чотири фактори, що свідчать не лише про необхідність, а й про невідворотність зазначених змін у підходах до залучення громадськості:



1. Інформаційна революція (стрімке поширення новітніх ІКТ).
2. Соціальна революція у спілкуванні (динамічний розвиток мережових спільнот).
3. Економічна революція як наслідок нового поділу праці (знання як основа конкурентоспроможності, «віддалені» робочі місця тощо).
4. Демографічна революція (особи «із цифрою в їхніх кістках» у віці 13–30 років заповнили ринок праці¹⁹).

Останнім часом активно обговорюється упровадження підходу «Уряд 2.0», як нового способу інтерактивного створення суспільних благ і переходу на новий вид співпраці влади, громадян та інших зацікавлених сторін у процесах публічного управління та адміністрування²⁰. Підхід «Уряд 2.0» ґрунтується на зміні парадигми громадської участі за вимірами «Інформування» – «Консультування» – «Участь»²¹.

Найбільш поширеними для реалізації громадських проектів мобілізації людських ресурсів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій є технології груп Sourcing- (Сорсинг-) та Crowd- (Крауд-).

Категорія «сорсинг» стає більш зрозумілою, коли до основного терміну додаються поширені латинські префікси та інші складові поняття: со – спільний / «ко»; out – назовні / «аут»; in – всередині / «ін»; crowd – натовп / «крауд» (рис. 7).

Експерти вважають інсорсинг найдорожчим у грошовому плані для власника видом діяльності. Його використання виправдано тільки в тих випадках, коли діяльність, що обслуговується, являє собою стратегічно важливий для функціонування і розвитку підприємства вид діяльності – «конкурентну перевагу».

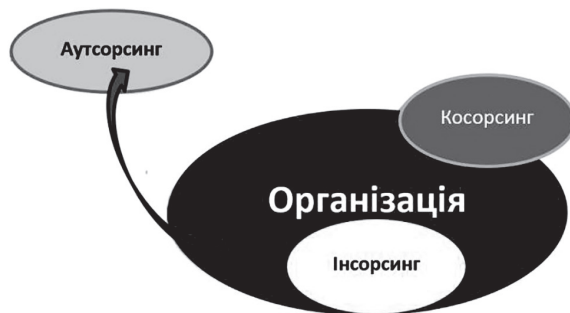



Рис. 7. Співвідношення видів «сорсингу»




Аутсорсинг – передача організацією частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду. Найчастіше мається на увазі ІТ-аутсорсинг, тобто аутсорсинг інформаційних технологій, зокрема робіт зі створення та супроводу програмних продуктів. Утримання ІТ-підрозділів організацій вимагає значних витрат. Щоб їх зменшити, доцільно відмовитися від повного штату програмістів і передати якусь частину їхньої роботи (а в багатьох випадках – усю таку роботу повністю) іншим організаціям, що обходиться набагато дешевше.

Мобільні платформи зворотного зв'язку з громадянами як косорсинговий ресурс публічного управління мають величезний потенціал для покращення управління органами публічної влади. Адже сьогодні майже в кожного громадянина є мобільний телефон. Різноманітні мобільні додатки змінюють спосіб, у який органи влади можуть спілкуватися з громадянами та виявляти ставлення до них (приклад мобільної платформи зворотного зв'язку з громадянами: «Карта звернень громадян м. Київ» <http://map.1551.gov.ua/>).

Значення слова «натовп» у краудсорсингу відрізняється від загальноприйнятого. Це будь-яка група, що складається з умовно-анонімних або незнайомих один з одним учасників. Краудсорсинг виник із розрахунку на передбачуване бажання клієнтів безплатно або за невисоку ціну поділитися своїми ідеями з організацією виключно через бажання побачити ці ідеї втіленими у життя.

Приклади краудсорсингових проєктів: «Wikipedia» – пропонує користувачам самим створювати та редагувати статті; «Microsoft» – використовує метод краудсорсингу, залучаючи користувачів свого програмного забезпечення залишити пропозиції щодо поліпшення розробок компанії на корпоративному сайті, а також проводить опитування громадської думки; «OpenStreetMap» – відкрита для редагування карта світу онлайн; користувачам пропонується створювати карти/схеми міст, вулиць і доріг, ґрунтуючись на даних, отриманих із супутникових знімків, або використовуючи GPS-трекери. Серед компаній, що застосовують краудсорсинг – Fiat, Starbucks, Nokia, Procter & Gamble, Coca-Cola, Harley-Davidson та багато інших.

У публікаціях із проблем публічного управління використовується й інший термін – Citizensourcing (англ. citizensourcing, citizen – «громадянин» і sourcing – «використання ресурсів»), який розуміють як поєднання знань та досвіду клієнтів, користувачів і зовнішніх



факторів у сфері впровадження громадських інновацій. Через участь у Citizenourcing громадяни отримують можливість зробити власний внесок у вирішення суспільних завдань, зробити те, що традиційно було винятково у компетенції державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.


Визначають три ключові кроки на шляху до підвищення ефективності суспільного управління за рахунок залучення громадянина-джерела: прозорість, участь, співпраця.

Використання підходу «краудсорсинг» має такі обмеження та ризики:

- оскільки учасники не мають щодо віртуального об'єднання юридичних та фінансових зобов'язань, співробітництво має незначний рівень сталості;
- велика кількість хороших ідей так і залишаються нікому не відомими, прихованими під тисячами інших слабких пропозицій;
- існує висока ймовірність виникнення «експертів-самозванців», які мають довіру аудиторії, на відміну від «немедійних» експертів;
- рівень компетентності більшості учасників є недостатнім для вирішення складних аналітичних завдань, що може призвести до формування низького значення «колективного IQ». Управління цим ризиком потребує належного модерування та фасилітації на краудсорсинговому ресурсі;
- існує багато прикладів, коли ключові партнери-краудсорсери розвивали власну компетентність так, що змінили волонтерську участь у краудсорсинговому проекті на кар'єру професійних консультантів.

Окремим перспективним напрямом застосування технологій краудсорсингу в сучасному світі є моніторинг надзвичайних ситуацій та ліквідація їх наслідків²².

В основу явища краудсорсингу покладено застосування так званих крауд-технологій в діяльності організації – взаємодії з широким колом осіб (від англ. «crowd» – натовп) за допомогою Інтернет-технологій з метою використання ресурсів широкого загалу, для вирішення специфічних завдань організацій та їх об'єднань. На цей час вже використовуються поняття: краудсорсинг, краудфандинг, краудхел-



пінг, краудворкінг, краудрекрутинг, краудмаркетинг. Стисло охарактеризуємо ще одну з крауд-технологій – краудфандинг.

Краудфандинг являє собою особливий вид фінансування за допомогою збору коштів на реалізацію будь-якого проекту через Інтернет, наприклад, створення фільму, книги, музичного альбому, комп'ютерної гри – як правило, творчої продукції. Краудфандинг не є благодійністю. Кожен спонсор, передаючи гроші, отримує натомість певний бонус, наприклад, диск з фільмом, книгу з автографом або запрошення на знімальний майданчик. Часто крауд-інвестор отримує те, що не можна купити в магазині, наприклад, пам'ятні речі та емоції.


Фінансування за схемою краудфандингу може виконувати також суспільно значущі функції – допомога постраждалим від стихійних лих, підтримка з боку заінтересованих осіб та небайдужих до проблем осіб з особливими потребами, підтримка культурних та освітніх проєктів, підтримка громадських та політичних кампаній, фінансування стартапів та малого бізнесу, створення вільного програмного забезпечення тощо.

Для старту збирання коштів обов'язково має бути задекларована мета, визначена вартість її досягнення, а обрахунок усіх витрат і процес збирання мають бути відкриті й прозорі для широкого загалу у вільному доступі.

За останні роки в Інтернет відкрились десятки платформ, які допомагали організовано збирати кошти в обмін на невелику комісію. Проте не всі з них стали масовими: найбільш популярними та відомими на даний момент є IndieGoGo (2008), Pledge Music (2009) та Kickstarter (2009). Платформи відрізняються своєю спеціалізацією та способами збирання коштів²³.

Першою в Україні платформою для колективного фінансування став «Спільнокошт» (<https://biggggidea.com/>), що був створений у 2012 р. на базі платформи соціальних інновацій «Велика Ідея». На «Спільнокошт» мають успіх проєкти соціального підприємництва, які не лише створюють певний соціальний капітал для суспільства, але й надають можливість отримати прибуток.

У лютому 2014 р. створено другу українську платформу Na-Starte. «На старті» призначена для збору коштів на проєкти в різних сферах – це можуть бути технології, мистецтво чи спорт. Правила збору коштів такі ж, як на Kickstarter: проєкт отримає гроші тільки в тому випадку, якщо збере 100% суми або більше у встановлений термін.



На користь «На старті» із загальної суми буде вирахувано 8% плюс податки.

Отже, використання мережевих комунікативних методів, що об'єднують громадськість для спільного вирішення проблем, є реальною входженням до економіки знань та цілком прийнятні для практичного застосування органами публічного управління.

2.2. Організаційні технології електронного урядування та електронної демократії


Серед поширених на цей час організаційних технологій е-урядування та е-демократії пропонуємо опанувати тісно пов'язані між собою «стартап», «ІТ-інкубатор», «хакатон», а також «спільноти практики», що стають усе більш затребуваними у сфері публічного управління. Пропонуємо також ознайомитися із принципами такої технології як «коворкінг», як складової інфраструктури забезпечення е-демократії.

Сегмент стартапів в Україні розвивається достатньо динамічно²⁴. Одним з факторів цього успіху стало підписання на початку 2013 року меморандуму про партнерство між Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації України, компанією IBM і Біржею Інвестиційних Проектів (startup.ua). Співробітництво стосується галузі розвитку екосистеми інноваційного бізнесу в Україні. Першим кроком став спільний запуск програми IBM «Глобальний підприємець» (IBM Global Entrepreneur Program) в Україні. Із описом найрезонансніших вітчизняних стартапів 2014 р. можна ознайомитись за посиланням <http://studway.com.ua/startup-ukr/>.

Сучасною практикою в сфері публічного управління стає інкубація стартапів й відповідні інкубаційні програми, що підтримуються інвесторами й міжнародними проектами технічної допомоги. ІТ-інкубатор – різновид бізнес-інкубатору.

До інкубаційних програм належить і EGAP CHALLENGE – національний конкурс проектів у сфері е-демократії, що має за мету задовольнити попит громадян України на інструменти-демократії, за допомогою яких вони могли б впливати та контролювати владу.

Хакатон – це програмування на швидкість, метою якого є розробка проекту в стислий час.



Спільнота практики – це добровільне віртуальне об'єднання професіоналів. В останні роки спільноти практики стають все більш поширеними в публічному секторі багатьох країн.

На відміну від формальної робочої групи/підрозділу, проектною команди та неформальної мережі визначають такі особливості спільноти практики: ціль: розвиток спроможності учасників, створення й обмін знаннями; склад: учасники, які самі себе обрали; тримає разом: пристрась/захоплення, цілеспрямованість, ідентифікація з досвідом групи; тривалість існування: доки триватиме інтерес утримувати групу (табл. 7)²⁵.

Принцип створення спільноти практики полягає в тому, що учасники спонтанно об'єднуються навколо спільної цілі (теми); поступово будують атмосферу довіри між собою для того, щоб поділитися прихованими (неформальними) знаннями. Для чого розвивається обмін досвідом (практиками), що сприяє створенню «колективного інтелекту», який, у свою чергу, стає неявним знанням кожного з учасників.

Яскравим прикладом спільноти практики є мережа «Communities of practice for public service» (Спільноти практики для публічних послуг) у Великій Британії, яку розвинуто у межах проекту IDEA Асоціацією місцевого самоврядування (Local Government Association). Реалізація проекту тривала від опанування відповідних бізнес практик (вересень 2005 р.) та проектну фазу (до квітня 2006 р.), через пілотне впровадження (вересень 2006 р.) до офіційного відкриття веб-ресурсу (2007 р.). За рік у листопаді 2008 р. на платформі зареєструвалось понад 26 000 користувачів. З 2012 року ресурс увійшов до нової фази розвитку – приєднання платформи Knowledge Hub – учбово-інформаційний центр місцевого самоврядування, що об'єднує 110 000 учасників, які представляють 1 500 організацій і об'єднуються у 1 500 он-лайн груп.


Таблиця 7

Порівняльний аналіз «професійних об'єднань»

Тип об'єднання	Якою є ціль?	Хто належить?	Що тримає разом?	Як довго це триває?
Спільнота практики (ів)	Розвиток спроможності членів; створення й обмін знаннями	Члени, які самі себе обрали (собі це обрали)	Пристрасть / захоплення, цілеспрямованість, ідентифікація з досвідом групи	Доки триває інтерес утримувати групу
Формальна робоча група (підрозділ)	Постачати товари та послуги	Кожен, хто звітує керівнику групи	Посадові обов'язки та загальні цілі	До наступної реорганізації
Проектна команда	Виконання завдання	Призначені керівником співробітники	Проектні віхи та цілі	До завершення проекту
Неформальна мережа	Збирати й передавати інформацію	Друзі та колеги	Спільні потреби	Доки у людей є причини для включення

Джерело: <http://hbswk.hbs.edu/archive/1317.html>

Дуже цікавим є досвід Швейцарії у межах проекту «Rregiosuisse». Це фінансована державою національна мережа знань у сфері регіонального розвитку, яка діє з 2008 р. у рамках Нової регіональної політики Швейцарії. Дана мережа з обсягом фінансування 2 млн швейцарських франків на рік пропонує можливості для обміну знаннями та засвоєння знань, реалізує програми з різними формами навчання, наприклад, самопідготовкою (навчальний курс он-лайн «Регіональний менеджмент»), навчанням у малих групах із активною участю та доповідями експертів тощо. Також «Rregiosuisse» підтримує об'єднання суб'єктів регіонального розвитку у мережі у різні способи, зокрема, через спільноти знань та спільноти практики. На перше місце мережа ставить новітні практики реалізації проектів у галузі регіональної політики та розвитку (адреси, новини, документи



для завантаження), завдяки чому існує можливість безперервно адаптувати навчально-інформаційні програми до потреб практики.


Європейський досвід вже успішно адаптується в Україні. На цей час розвиваються декілька спільнот практики. Схарактеризуємо три з них: Спільнота практик місцевого самоврядування; Всеукраїнська мережа фахівців і практиків з регіонального та місцевого розвитку RegioNet; спільнота практик Ресурсного центру зі сталого місцевого розвитку.

У 2010–2016 рр. за швейцарсько-українським проектом «Підтримка децентралізації в Україні» DESPRO формується «Спільнота практик місцевого самоврядування» – он-лайн платформа для навчання та професійного спілкування людей, яких поєднує спільна професія/сфери інтересів²⁶.

DESPRO зібрав на такій платформі фахівців органів місцевого самоврядування для розбудови їхньої професійної спроможності. «Спільнота практик місцевого самоврядування» є місцем зустрічі представників органів місцевого самоврядування, виконавчої влади, територіальних громад, інвесторів, громадських організацій та активістів, які готові:

- ділитися власним досвідом, вивчати і поширювати кращі практики місцевого самоврядування;
- об'єднувати зусилля на принципах соціального партнерства задля розвитку територіальних громад шляхом розробки та впровадження проєктів/програм;
- налагоджувати комунікацію в спільноті практик, навчатися на е-курсах, вести дискусії щодо реформування місцевого самоврядування та децентралізації влади (<http://udl.despro.org.ua/>).

У 2013 р. за проєктом Європейського Союзу «Підтримка політики регіонального розвитку в Україні» (ППРПУ) ініційовано створення національної мережі фахівців та практиків з регіонального та місцевого розвитку РЕГІОНЕТ / RegioNet. Метою створення РЕГІОНЕТ є об'єднання провідних фахівців і практиків у сфері регіонального та місцевого розвитку з усіх регіонів України, їх професійний розвиток, залучення до вироблення та реалізації політики, а також забезпечення доступу органів самоврядування та державної влади усіх рівнів (національного, обласного, районного, міського, сільського, селищ-



ного) та інших суб'єктів розвитку територій (бізнесу, громадськості) до кращих практик регіонального та місцевого розвитку України.

РЕГІОНЕТ: створюється як неформальна безлідерна професійна мережа; не є інституцією (організацією), а діятиме як соціальна спільнота і не є політично заангажованою. Мережа не матиме керівного органу, усі учасники матимуть рівні права та обов'язки, рівний доступ до усіх сервісних можливостей мережі, однакову змогу отримувати вигоди від участі.

Мережа має сприяти потенціалу усієї системи управління та реалізації політики регіонального та місцевого розвитку через:


- відбір, згуртування та цільову промоцію фахівців та практиків;
- постійне підвищення професійного рівня учасників (через навчання, обмін досвідом між учасниками і професійне наставництво);
- спрощення комунікацій між носіями знань/навичок та споживачами продуктів/послуг (через каталогізацію продуктів/послуг та легкий й відкритий доступ до каталогу).

РЕГІОНЕТ прагне стати майданчиком для комунікації фахівців як між собою, так і з суб'єктами регіонального та місцевого розвитку, які водночас є потенційними замовниками продуктів/послуг учасників мережі.

Значна частина діяльності РЕГІОНЕТ здійснюється через Інтернет-портал, на якому міститься інформація про мережу та про її учасників (<http://regionet.org.ua/>). Портал є головним майданчиком для професійних дискусій, дистанційного навчання, обміну досвідом, спільних проектів тощо. Окрім того, періодично проводяться зібрання учасників РЕГІОНЕТ: щорічні форуми, навчально-практичні заходи.

Центр управління знаннями «Ресурсний центр зі сталого місцевого розвитку» створено при Всеукраїнській асоціації органів місцевого самоврядування «Українська асоціація районних та обласних рад» (далі УАРОР) за підтримки спільного Проекту Європейського Союзу та Програми розвитку ООН «Місцевий розвиток орієнтований на громаду–II» (далі МРГ-II). Ініціатива спрямована на сприяння та удосконалення процесу місцевого врядування на основі співучасті та сталого розвитку.

Головною метою Центру є допомогти громадам знаходити однодумців і кваліфікованих порадників у сфері сталого місцевого



розвитку, а саме швидко і в одному джерелі (на веб-платформі) отримувати вичерпну й сучасну інформацію та слугувати універсальним інструментом для забезпечення потреб громади (<http://rozvytok.in.ua/>).

Коворкінги характеризує гнучка організація робочого простору і прагнення до формування спільноти учасників та внутрішньої культури. Учасники залишаються незалежними і вільними, мають можливість спілкуватися, обмінюватися ідеями та допомагати один одному, на відміну від роботи вдома.

Основна суть моделі – помісячна оренда і територіальне об'єднання та організація спільноти для ефективнішої роботи учасників. Дуже часто коворкінги утворюють у будівлях та приміщеннях, що втратили попереднє призначення: виробничі приміщення, колишні заклади освіти, адміністративні та культові будівлі.

Із прикладами вітчизняних коворкінгових просторів можна ознайомитись за посиланнями: <http://www.coworking.com.ua>.

Різновидом коворкінгових просторів є «хакерспейс» або хакспейс – реальне (на відміну від віртуального) місце, де збираються люди із подібними інтересами, найчастіше науковими, технологічними, у цифровому або електронному мистецтві, спілкуванні та спільної творчості.

Типові дії у хакерспейсах: отримання й обмін знаннями; презентації та лекції; соціальна активність, зокрема, ігри та розважальні заходи. Хакерспейси надають інфраструктуру, що потрібна для цих дій: приміщення, електрику, сервери, комп'ютерні мережі із доступом до Інтернет, спеціальні прилади (3D-принтери, підвіси під камери, квадрокоптери тощо), аудіо обладнання, відео проектори, їжу та напої, ігрові приставки тощо. Хакерспейси утримуються за рахунок членських внесків та допомоги спонсорів.

Коворкінгові простори можуть застосовуватись як площадки для хакатонів у межах інкубаційних проектів державно-приватно-громадського партнерства.

Висновки

1. Упровадження принципів відкритих інновацій сприяє інтеграції клієнтів-громадян до систем управління організаціями публічного

сектора. Саме тому, органи публічного управління мають здійснювати системне управління інноваціями на основі використання технологій Sourcing- задля кращого використання обмежених ресурсів та Crowd- задля реалізації громадських проектів мобілізації людських ресурсів:

- стандартні, загальні для кількох підрозділів органу публічного управління процеси (управління фінансами, трудовими ресурсами, інформаційними системами) можуть бути передані автономному центру спільного обслуговування всередині організації на засадах інсорсингу;
- за допомогою аутсорсингу з метою скорочення витрат окремі групи процесів органу публічного управління можуть бути передані зовнішній організації, яка зазвичай є також експертом у цьому виді робіт;
- мобільні платформи зворотного зв'язку з громадянами як косорсинговий ресурс публічного управління мають величезний потенціал для покращення управління органами публічної влади та територіями;
- під час участі у краудсорсингових проектах громадяни отримують можливість зробити власний внесок у вирішення суспільних завдань, зробити те, що традиційно було винятково у компетенції державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування;
- окремим перспективним напрямом застосування технологій краудсорсингу є моніторинг надзвичайних ситуацій та ліквідація їх наслідків.
- краудфандинг являє собою особливий вид фінансування за допомогою збору коштів на реалізацію суспільно значущих проектів через Інтернет.

2. Поширюється застосування організаційних технологій розвитку е-урядування та е-демократії:

- конкурси-хакатони надають можливість відібрати інноваційні проекти, що спрямовані на створення стартапів, які можуть вирішити актуальні проблеми розвитку територіальних громад та публічних інституцій;
- сучасною практикою в сфері публічного управління стає розбудова ІТ-інкубаторів й відповідні інкубаційні програми стартапів, що підтримуються інвесторами й міжнародними проектами технічної допомоги;

- як площадки для хакатонів у межах інкубаційних проєктів державно-приватно-громадського партнерства можуть застосовуватись коворкінгові простори;
- участь у спільнотах практики надає можливість ділитися власним досвідом, вивчати і поширювати кращі практики публічного управління, об'єднувати зусилля на принципах соціального партнерства задля розвитку територіальних громад шляхом розробки та впровадження проєктів/програм, а також налагоджувати комунікацію із колегами по всій країні, навчатися на е-курсах, вести дискусії з професійних питань. Це сприятиме постійному підвищенню професійної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

3. Необізнаність публічних службовців у сфері ІКТ та організаційних технологій не дають змогу їх ефективного впровадження та використання у практичній діяльності органів публічної влади.

Запитання для самоконтролю

1. Які організаційні технології були використані під час реалізації проєкту «Вікіпедія»?
2. Чому, на Ваш погляд, у публічному управлінні набувають поширення технології Sourcing- та Crowd-?
3. У чому полягають переваги створення мобільних платформ зворотного зв'язку з громадянами?
4. Як Ви розумієте, що таке «краудсорсинг»? Як можна використати цей підхід для вирішення проблем регіонального розвитку?
5. Чи може Ваша організація скористатись технологією краудфандингу? Які веб-ресурси для цього можна використати?
6. Як Ви розумієте, що таке «хакатон»? Чи можна застосовувати цей підхід для некомерційних проєктів?
7. Як Ви розумієте, що таке «спільнота практики»? Чи є приклади створення таких спільнот в Україні?
8. У чому полягає мета створення коворкінгових просторів?



Як можна використати їх потенціал для поліпшення якості публічних послуг?

Рекомендована література

1. Спільнота практиків: інновації в місцевому самоврядуванні (на прикладі організації дистанційного навчання посадових осіб місцевого самоврядування у рамках Всеукраїнського конкурсу проектів та програм розвитку місцевого самоврядування): навч. посіб. / О. Тертишна (кер. авт. колективу) [та ін.]; за заг. ред. О. Рафальського, С. Малікова. – К.: Держ. фонд сприяння місц. самовряд. в Україні; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні» DESPRO, 2012. – 152 с.
2. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики / Т. Маматова, Ю. Шаров, М. Зварич; за заг. ред. Ю. Щербініної; Проект ЄС та Програми розвитку ООН «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг». – К.: ПРООН, 2013. – 120 с.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

Практична робота «Спільноти практики у розвитку професійної компетентності публічних службовців».

Метою практичної роботи є отримання навичок щодо участі у спільноті практики.

Завдання 1. Реєстрація на спільноті практик.

1.1. Увійти до веб-платформи Спільноти практик місцевого самоврядування: <http://udl.despro.org.ua/>.

1.2. Ознайомитись із покроковою інструкцією із самореєстрації на веб-платформі: <http://udl.despro.org.ua/mod/resource/view.php?id=6932>.

1.3. Створіть власний обліковий запис.

1.4. Перевірте електронну поштову скриньку, адресу якої Ви вказали під час реєстрації.

1.5. Перегляньте електронний лист від адміністрації платформи та здійсніть підтвердження облікового запису (якщо у Вас виникли проблеми із самореєстрацією, зверніться до адміністратора платформи).

1.6. Ознайомтесь із Політикою спільноти (правилами роботи на платформі): <http://udl.despro.org.ua/mod/page/view.php?id=3160>.

1.7. Ознайомтесь із враженнями учасників «Спільноти практик місцевого самоврядування» (відео): <https://www.youtube.com/watch?v=K70l0BAVsoI>.

Завдання 2. Використання ресурсів спільноти практик.

2.1. Перегляньте перелік актуальних курсів для зареєстрованих учасників Спільноти.

2.2. Якщо у Вас виник інтерес та відкритий запис на один з е-курсів, здійсніть самореєстрацію та ознайомтесь зі змістом та графіком навчання за цим е-курсом.

2.2. Перегляньте перелік «Ресурсів з відкритим доступом для всіх учасників Спільноти».

2.3. Здійсніть самореєстрацію та ознайомтесь зі структурою та



змістом ресурсу «Управління проектами з місцевого та регіонального розвитку-5».

2.4. Здійсніть самореєстрацію та ознайомтесь зі структурою та змістом ресурсу «Питання практичного застосування нового антикорупційного законодавства».

2.5. Здійсніть самореєстрацію та ознайомтесь зі структурою та змістом ресурсу «Місцеві бюджети в контексті реформи бюджетного процесу».

Завдання 3. Пошук на спільноті практик учасників зі спільними для вас практичними проблемами.

3.1. Перегляньте власний профайл (обліковий запис)

3.2. Зверніть увагу на поле «Інтереси»: позначте Ваші професійні інтереси ключовими словами, наприклад: Управління Проектами, Соціальна Відповідальність, Місцеве Самоврядування.

3.3. Здійсніть самореєстрацію на ІдеЯLab: лабораторія кращих практик місцевого самоврядування (Ресурс із відкритим доступом для всіх учасників Спільноти).

3.4. Ознайомтесь зі структурою та змістом ресурсу «ІдеЯLab: лабораторія кращих практик місцевого самоврядування»

3.5. Перегляньте зону тег «Спільні інтереси учасників».

3.6. Оберіть групу спільних Вам інтересів.

3.7. Перегляньте перелік учасників групи.

3.8. Перегляньте профайли учасників і оберіть людей, з якими Ви хочете встановити професійні контакти.

3.9. Скористуйтесь сервісом платформи «Особисті повідомлення» й встановіть професійні контакти із колегами.

3.10. За необхідності: додайте цей професійний інтерес до власного профайлу або відредагуйте тегу.

3.11. Підготуйте повідомлення (до 3000 символів) щодо отриманого первинного досвіду участі у спільноті практики із визначення ступеня корисності даного ресурсу та перспектив користування ним у Вашій подальшій професійній діяльності.

ГЛОСАРІЙ

Аутсорсинг (англ. outsourcing) – передача організацією частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду; угода, за якою робота виконується співробітниками зовнішньої організації, яка зазвичай є також експертом у цьому виді робіт.

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

Коворкінг (англ. Co-working – «спільно працювати») у широкому сенсі – модель організації роботи людей з різним типом зайнятості у єдиному робочому просторі; у вузькому – колективний офіс, «коворкінговий простір» (англ. coworking space).


Краудсорсинг (англ., crowdsourcing, crowd – «натовп, громада, гурт, юрба») і sourcing – «використання ресурсів») – процес залучення до розв'язання певних завдань за допомогою новітніх комунікаційних технологій значної кількості осіб, які не поєднані жодною системою; практика отримання необхідних послуг, ідей або контенту шляхом запрошень щодо сприяння, звернених до великих груп людей, особливо – до он-лайнного співтовариства на відміну від звичайних співробітників або постачальників.

Краудфандинг (англ. Crowdfunding, crowd – «громада, гурт, юрба», funding – «фінансування»), тобто «Громадське фінансування», «Фінансування громадою» – це співпраця людей, які добровільно об'єднують свої фінансові або інші ресурси разом, як правило через Інтернет, щоб підтримати зусилля інших людей або організацій.

Надавач доступу до системи хмарних обчислень – фізична або юридична особа, відповідальна за здійснення обробки інформації в системі хмарних обчислень відповідно до договору, укладеного з володільцем інформації (Проект Закону України «Про внесення змін до деяких законів України (щодо обробки інформації в системах хмарних обчислень)»).

Система хмарних обчислень – система, що може включати як клієнтське, так і серверне програмне та/або апаратне забезпечення, за





допомогою якої забезпечується доступ на вимогу до спільної сукупності обчислювальних ресурсів, що динамічно розподіляються та налаштовуються (включаючи мережі, сервери, сховища даних, прикладні програми та послуги), які можуть бути оперативно надані і вивільнені через глобальні мережі передачі даних із мінімальними управлінськими заходами та/або мінімальною взаємодією з надавачем доступу до системи хмарних обчислень.

Сорсінг (англ. Sourcing) – пошук джерел постачання, фінансування, ресурсів тощо) – зміщення/зсув центру компетенції підрозділу чи організації в цілому щодо технології або послуги у бік більш компетентних сторін заздалегідь оговореними умовами.

Спільнота практики (англ. Community of practice, CoP) – добровільне віртуальне об'єднання професіоналів/або усіх зацікавлених задля вирішення практичних проблем. Фактично, це об'єднання практиків, залучених у спільну діяльність, спрямованих на пошук нових ідей. В останні роки спільноти практики стають все більш поширеними в публічному секторі багатьох країн.

Технологія (від греч. τέχνη — мистецтво, майстерність, уміння; др. греч. λόγος – думка, причина; методика, спосіб виробництва) – комплекс організаційних заходів, операцій і прийомів, направлених на виготовлення, обслуговування, ремонт і експлуатацію виробу з номінальною якістю і оптимальними витратами, і обумовлених поточним рівнем розвитку науки, техніки і суспільства в цілому.

«Хмара» (cloud) – новітній інноваційний підхід до організації інформаційно-комунікаційної інфраструктури (ІКІ), який полягає у розгортанні на віддалених (хмарних) майданчиках постачальників (провайдерів) послуг технічного та програмного забезпечення.


СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева О. Ю. Влияние потребителей на трансфер инноваций / Андреева О. Ю., Мусалев Р. Р. // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. – 2015. – № 4. – С. 36–54.
2. Бурий В. Успіхи «гаражного» бізнесу / Володимир Бурий. – Режим доступу: http://www.itcontinuum.com.ua/article/1/the_success_of_garage_business. – Назва з екрану.
3. Досвід і перспективи використання технологій краудсорсингу у надзвичайних ситуаціях: аналіт. записка / С. Гнатюк; Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/747/>. – Назва з екрану.
4. Закиров З. Г. Сотовая связь стандарта GSM. Современное состояние, переход к сетям третьего поколения / Закиров З. Г., Невдяев А. Ф., Файзуллин Р. Р. - М.: Эко-Трендз, 2004. – 264 с.
5. Кааранен Х. Сети UMTS. Архитектура, мобильность, сервисы / Х. Кааранен, А. Ахтиайнен, Л. Лаитинен. – М.: Техносфера, 2007. – 464 с.
6. Концепція KYIVSMARTCITY / Міжнародний фонд Відродження. – 26 с.
7. Кірсєва О. Спільноти практики та електронне навчання як інструменти професіоналізації публічних службовців / Ольга Кірсєва // Держ. упр. та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2014. – № 4 (23). – С. 181–191.
8. Краудфандинг: що це і з чим його їдять?. – Режим доступу: <https://metodounbkm.wordpress.com/2016/03/11/>. – Назва з екрану.
9. Ляшко Н. Аналіз ринку інноваційних стартапів України / Н. І. Ляшко, З. О. Тягунова // Наука і молодь в ХХІ сторіччі [Електронний ресурс]: зб. тез доп. Міжнар. молодіжної наук.-практ. інтернет-конф. (м. Полтава, 1–2 грудня 2015 року): у 2 ч. – Електронні дані. – Полтава: ПУЕТ, 2015. – Ч. 2. –С. 33 – 36. – Режим доступу: http://puet.edu.ua/sites/default/files/zbirnyk_taez_ch2_25122015_2.pdf.
10. Пішковій С. Краудфандинг: як зібрати кошти на реаліза-



цію своєї ідеї / Сергій Пішковцій. – Режим доступу: www.inspired.com.ua/ideas/crowdfunding. – Назва з екрану.

11. Маматова Т. В. Е-платформа «Інновації та кращі практики місцевого самоврядування» як аутсорсинговий ресурс розвитку персоналу публічного управління / Маматова Т. В. // Місьцеве самоврядування та регіональний розвиток в Україні. – 2014. – № 4 (8). – С. 38–40.
12. Никитин И. Сорсинг. Взгляд с позиции специалиста / Иван Никитин, Михаил Цулая. – Режим доступу: <http://bainr.ru/article6.html>. – Назва з екрану
13. Тихвинский В. О. Сети мобильной связи LTE: технологии и архитектура / Тихвинский В. О., Терентьев С. В., Юрчук А. Б. – М.: Эко-Трендз, 2010. – 284 с.
14. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики / авт. Тетяна Маматова, Юрій Шаров, Марина Зварич; за заг. ред. Ю. Щербініної; Проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг». – К.: ПРООН, 2013. – 120 с.
15. Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services / OECD. – Paris Cedex: OECD Publishing, 2009. – 322 p. – Access mode: <http://www.iadb.org/intal/intalcdi/pe/2009/03785.pdf>.
16. Hilgers D. Extending Open Innovation to Open Government: a Roadmap for New Opportunities in Citizensourcing / Dennis Hilgers, Frank T. Piller. – Access mode: <http://www.innovationmanagement.se/2011/02/28/extending-open-innovation-to-open-government-a-roadmap-for-new-opportunities-in-citizensourcing/>.
17. O'Reilly T. Gov 2.0: It's All About The Platform / Tim O'Reilly. – Access mode: <http://techcrunch.com/2009/09/04/gov-20-its-all-about-the-platform/>. – Title from screen.
18. Harper L. Gov 2.0 rises to the next level: Open data in action / Logan Harper. – Access mode: <https://opensource.com/government/13/3/future-gov-20>.
19. Mell P. The NIST Definition of Cloud Computing.

- 
- Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. Special Publication 800-145 / P. Mell, T. Grance; National Institute of Standards and Technology. – Gaithersburg, 2011. – 7 p.
20. Open Innovation, Crowdsourcing in the Public Sector – 12 Great Reads. – Access mode: <http://www.15inno.com/2012/02/23/publicsectorreads/>.
 21. The Future of Government: Lessons Learned from around the World / Global Agenda Council on the Future of Government. – World Economic Forum, 2011. – 52 p. – Access mode: http://www3.weforum.org/docs/EU11/ WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf.
 22. Wise S. Collective Intelligence in the Public Sector: Crowdsourcing through Multi-stakeholder Networks / Sean Wise // Entrepreneurial Practice Review. – 2012. – Vol. 2. – Iss. 2. – Access mode: <http://www.entryerson.com/epr/index.php/jep/article/viewFile/109/82>.
 23. Wenger E. C. Communities of Practice: The Organizational Frontier / Etienne C. Wenger, William M. Snyder // Harvard Business Review. – January-February 2000. – Access mode: <http://hbswk.hbs.edu/archive/1317.html>.

ПРИМІТКИ

- 1 Андреева О. Ю. Влияние потребителей на трансфер инноваций. Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2015. № 4. С. 36–54.
- 2 Там само.
- 3 URL: <http://blog.jamesurquhart.com/2008/08/cloud-computing-bill-of-rights.html>
- 4 Mell P. The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. Special Publication 800-145. 7 p.
- 5 Там само.
- 6 Там само.
- 7 Там само.
- 8 Там само.
- 9 Там само.
- 10 Проект Закону України про внесення змін до деяких законів України (щодо обробки інформації в системах хмарних обчислень). URL: <http://reforms.in.ua/sites/default/files/imce/cloudtechnologies.rar>
- 11 URL: <http://all-spares.ua/ru/Articles-and-Video/Mobile-networks-1G-2G-3G.html>
- 12 Закиров З. Г. Сотовая связь стандарта GSM. Современное состояние, переход к сетям третьего поколения. Москва, 2004.
- 13 URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/4G>
- 14 URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/5G>
- 15 URL: <http://www.cisco.com/web/RU/news/releases/txt/2012/112912c.html>
- 16 URL: <http://www.osp.ru/news/2016/0229/13031826/>
- 17 Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services. Paris Cedex: OECD Publishing, 2009. 322 p. URL: <http://www.iadb.org/intal/intalcdi/pe/2009/03785.pdf>
- 18 Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. Київ, 2013. 120 с
- 19 Hilgers D. Extending Open Innovation to Open Government: a Roadmap for New Opportunities in Citizensourcing URL: <http://www.innovationmanagement.se/2011/02/28/extending-open-innovation-to-open-government-a-roadmap-for-new-opportunities-in-citizensourcing/>
- 20 O'Reilly T. Gov 2.0: It's All About The Platform. URL: <http://techcrunch.com/2009/09/04/gov-20-its-all-about-the-platform/>.
- 21 URL: http://www3.weforum.org/docs/EU11/WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf
- 22 Досвід і перспективи використання технологій краудсорсингу у надзвичайних ситуаціях: аналіт. записка. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/747/>.
- 23 Пішковцій С. Краудфандинг: як зібрати кошти на реалізацію своєї ідеї. URL: www.inspired.com.ua/ideas/crowdfunding.
- 24 Ляшко Н. Аналіз ринку інноваційних стартапів України. Наука і молодь в XXI сторіччі: зб. тез доп. Міжнар. молодіжної наук.-практ. інтернет-конф. (м. Полтава, 1–2 грудня 2015 року). Полтава, 2015. Ч. 2. С. 33 – 36. URL: http://puet.edu.ua/sites/default/files/zbirnyk_taez_ch2_25122015_2.pdf
- 25 Wenger E. C. Communities of Practice: The Organizational Frontier. Harvard Business Review. January-February 2000. URL: <http://hbswk.hbs.edu/archive/1317.html>
- 26 Маматова Т. В. Е-платформа «Інновації та кращі практики місцевого самоврядування» як аутсорсинговий ресурс розвитку персоналу публічного управління. Місцеве самоврядування та регіональний розвиток в Україні. 2014. № 4 (8). С. 38–40.



Навчальне видання

Юрій Борисович Пігарев
Анатолій Григорович Ложковський
Тетяна Валеріївна Маматова

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 15
ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,25. Авт. арк. 2,175.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com



ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ
ЗАДЛЯ ПІДЗВІТНОСТІ ВЛАДИ
ТА УЧАСТІ ГРОМАДИ (EGAR)



ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО
З ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ



Публікація підготовлена за підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва в рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується Фондом Східна Європа та Фондом InnoVABridge спільно з Державним агентством з питань електронного урядування України.

Програма EGAR спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що допомагають вдосконалити якість врядування, покращують взаємодію влади та громадян та сприяють соціальним інноваціям в Україні.

Більше про програму EGAR: egar.in.ua

Думки, висловлені у цьому посібнику, є авторськими і не відображають офіційну позицію Швейцарської агенції розвитку і співробітництва.