

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»  
Факультет соціології і права**

Кафедра теорії та практики управління

**ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ  
В ЕСТОНІЇ**

Виконала:

Студентка V курсу, АМ-42м, ФСП,  
**Дмитренко Наталія Олександрівна**

Керівник:

проф., доктор наук з держ.управління  
**Чукут Світлана Анатоліївна**

Київ – 2014

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ОСНОВНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ЕСТОНІЇ.....	5
1.1 Стан та історія впровадження електронного урядування в Естонії.....	5
1.2 Державна політика щодо розвитку електронного урядування та нормативно-правове забезпечення.....	10
1.3 Характеристика урядових порталів та Парламенту в Естонії.....	13
РОЗДІЛ II. РІВЕНЬ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВИХ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В ЕСТОНІЇ.....	20
2.1 Стан розвитку електронної демократії в Естонії.....	20
2.2 Кращі практики надання електронних послуг в Естонії.....	22
2.3 Проблеми, тенденції та загрози в сфері захисту приватності.....	27
РОЗДІЛ III. ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ЕСТОНІЇ ДЛЯ УКРАЇНИ .....	29
ВИСНОВКИ.....	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	34
ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ.....	34

## ВСТУП

Естонія є країною-лідером впровадження електронного урядування, в якій налагоджена єдина система різноманітних баз даних. Згідно із даними ООН «E-Government Survey 2012: E-Government for the People»<sup>1</sup>, на 2014 рік Естонія має загальний індекс розвитку електронного урядування 0,8180 та займає 15 місце серед країн-членів Європейського Союзу з питань впровадження основ електронного урядування. Якщо порівнювати із 2012 роком, то позиції Естонії піднялись на 5 сходинок, що свідчить про стрімкі темпи розвитку.

Country	Level of Income	EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank
<b>Very High EGDI</b>					
France	High	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	High	0.8897	5	2	↓ 3
United Kingdom	High	0.8695	8	3	↓ 5
Finland	High	0.8449	10	9	↓ 1
Spain	High	0.8410	12	23	↑ 11
Norway	High	0.8357	13	8	↓ 5
Sweden	High	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	High	0.8180	15	20	↑ 5
Denmark	High	0.8162	16	4	↓ 12
Iceland	High	0.7970	19	22	↑ 3
Austria	High	0.7912	20	21	↑ 1
Germany	High	0.7864	21	17	↓ 4
Ireland	High	0.7810	22	34	↑ 12
Italy	High	0.7593	23	32	↑ 9
Luxembourg	High	0.7591	24	19	↓ 5
Belgium	High	0.7564	25	24	↓ 1
<b>High EGDI</b>					
Russian Federation	High	0.7296	27	27	-
Lithuania	High	0.7271	29	29	-
Switzerland	High	0.7267	30	15	↓ 15
Latvia	High	0.7178	31	42	↑ 11
Regional Average		0.6936			
World Average		0.4712			

**Рисунок 1 Звіт ООН «E-Government Survey 2012: E-Government for the People»**

За роки незалежності Естонія розробила та впровадила у життя функціональну концепцію е-держави та е-урядування, що є чудовими

<sup>1</sup> сайт ООН [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf)  
<http://unpan3.un.org/egovkb#.U63DRrEYdFU>

практиками для розвитку електронного урядування інших країн. Завдяки вдалій стратегії, що була обрана країною, населення охоче сприйняло нововведення влади та активно освоювали засади інформаційно-комунікативних технологій. Дані зрушення були можливими завдяки програмі «Стрибок тигра», який передбачав з 1996 року активну та ефективну підготовку школярів та вчителів до тих можливостей, які можуть надати комп'ютери і новітні Інтернет-технології. У зв'язку з тим, що зміни в суспільстві вимагають нових змін та адаптацій до умов розвитку інформаційного суспільства, то влада Естонії направлена на випуск висококваліфікованих спеціалістів з ІТ-технологій.

Для громадян Естонії стали звичними такі послуги як е-податки, е-здоров'я, е-банк, е-школа та е-вибори. Префікс «е» додається майже до всіх сфер діяльності, що говорить про активну фазу впровадження електронного урядування та зміну ритму життя суспільства. Більша частина населення настільки позитивно прийняла концепцію електронного урядування, що повернення до традиційних форм ведення державних справ відійшла у минуле. Адже кожна людина цінує свій вільний час, а Концепція е-держави дає можливість ведення справ через мережу Інтернет.

Дані зміни були можливими також завдяки невеликій території Естонії, що забезпечило розвиток інформаційних технологій та покриття майже всієї території держави швидким Інтернетом. Країна може пишатись високорозвиненими телекомунікаційними мережами. Як стверджує Президент Естонської Республіки Тоомас Хендрік Ільвес, «Естонія – це місце, де Ви можете взяти свій лаптоп у найвіддаленіші куточки лісу і підключитись там до Інтернету».

У зв'язку із позитивним входженням електронного урядування у всі сфери життя, з'являються нові шляхи розвитку електронного суспільства. Так, взято курс на створення різноманітних мобільних додатків, що також позитивно впливає на розвиток Естонії та закріплення у рейтингових позиціях.

## Розділ I. Основні засади впровадження електронного урядування в Естонії

### 1.1 Стан та історія впровадження електронного урядування в Естонії

Естонія першою з республік колишнього СРСР пододала трансформаційний спад і в 1994 року перейшла до економічного зростання. Естонців завжди відрізняв твердий індивідуалістичний настрій, незалежність мислення, що сприяло становленню раціонального підприємницького капіталізму в державі. Ключовими складовими перетворень були глибока мікроекономічна лібералізація, радикальна валютна реформа і грошова приватизація. Здійснені Урядом заходи з лібералізації цін і підписання низки угод з Європейським Союзом дозволили республіці отримати право користуватися свободою торгівлі нарівні з європейськими країнами. Все це дозволило не лише швидко подолати дефіцит товарів і послуг (характерний для соціалізму), а й перетворити Естонію в державу з найменшим рівнем корупції серед усіх пострадянських республік [2, с. 54].

Пріоритетним напрямом у ліквідуванні бюрократичної паперової тяганини, яка вимагала від громадян спілкування з великою кількістю відомств, стало впровадження державного проекту «Електронна Естонія».

### **Етапи впровадження проекту державного масштабу «Електронна Естонія» [1]**

Роки	Закони, освітні програми	Хронологія запуску інформаційних систем
1995	Інформаційна політика 1994	Перший Інтернет-банк в Естонії
1996	Закон про захист персональних даних	
1998	Інформаційна політика 1998	Банківська авторизація стає «стандартом»
1999	Створення департаменту захисту даних	Понад 50% трансакцій в мережі Інтернет банкінгу
2000	Закон про реєстр населення, створення RISO	Е-уряд, мобільне паркування
2001	Закон про відкритість інформації, створення пунктів вільного Інтернету	X-Road, єдиний реєстр населення

2002	Закон про е-вибори, створення «вікна у світ»	ID-карта, е-декларація про податки, е-школа
2004	Інформаційна політика 2004-2006	Е-депо, запуск <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a> , е-поліція
2005	Державна політика 2005-2007	Перші е-вибори
2006	Інформаційна політика 2007-2013, RIA отримує повноваження Cert Eesti	
2008	Закон про захист персональних даних, Програма «Будемо разом», «Лептопи вчителям»	
2009	EstWin	Mobile-ID
2011		Біометрична ID-карта, е-квитанція

Відправним роком початку впровадження електронного урядування в Естонії є 1996 рік, коли було створено Національний комітет з комп'ютеризації системи освіти. Адже у процесі змін найголовніше це отримати підтримку та готовність громадян до початку нового курсу життя. Головною метою створеного Національного комітету була розробка проекту інтеграції інформаційних технологій у середніх загальноосвітній школах. Таким проектом стала Національна програма інформатизації «Стрибок тигра», що направлена на інвестування засобів у розвитку комп'ютерної та мереженої інфраструктури в Естонії. Головний акцент у даній справі робився на систему освіти. Активна фаза реалізації даного проекту розпочалась з 1997 року. Позитивні результати даного проекту були можливими завдяки усвідомлення нагальної потреби у зміні системи освіти. Так, вчителі були зацікавлені у курсах підвищення кваліфікації та охоче проходили курс «Комп'ютер у школі».

Наступним кроком змін стало впровадження системи електронного документообігу в парламенті. Дані зміни розпочались із 2000 року і знаменували відмову від паперових носіїв документообігу та широке використання електронних ресурсів. Посадовці мають доступ до баз даних і завжди можуть ознайомитися з необхідними матеріалами, висловити свою

думку з даного питання перед засіданням. Зазначене знижує час прийняття рішень з колишніх 4-5 годин до 30-90 хвилин, залишивши більше часу на найбільш важливі питання. Парламентську сесію можна спостерігати в прямому ефірі на Інтернет-сторінці парламенту, процес прийняття рішень стенографується і публікується не пізніше наступного дня.

Важливим етапом був запуск програми автоматизований банк. Дана система стимулювала бажання освоювати комп'ютер, щоб вирішувати сімейні фінансові проблеми і при цьому не виходити із будинку. Саме розвиток даного сектору був основним індикатором переміщення державних послуг до мережі Інтернет.

2000 року було прийнято Закон «Про реєстр населення» та створено портал RISO<sup>2</sup>. Даний сайт демонструє політику та стратегію розвитку Естонії у впровадженні електронного урядування. У лівій частині можемо відкрити відповідну вкладку і ознайомитись із стратегією розвитку Естонії.

У грудні 2002 року офіційно створено Академію електронного управління<sup>3</sup>. Діяльність даної установи направлена на навчання та консультації зацікавлених сторін використання ІКТ, що сприятиме ефективності управління та покращення демократичних процесів з метою побудови інформаційного суспільства. У цьому ж році прийнято Закон «Про електронні вибори», створення «вікна у світ». Так, з 2005 р. жителі Естонії можуть проголосувати на виборах в Інтернет-режимі (за допомогою ID-карти або мобільного-ID незалежно від того, знаходиться вдома або подорожує за кордоном). Електронні вибори проводяться за кілька днів до традиційних «паперових». З метою забезпечення анонімності голосування після ідентифікації особи відбувається поділ поданого голосу і цифрового підпису. У 2009 р. під час проведення місцевих виборів 104 413 голосуючих (15,7 %) скористалися можливістю проголосувати в Інтернеті.

---

<sup>2</sup> <http://www.riso.ee/en/ityearbooks>

<sup>3</sup> <http://www.ega.ee>

2003 року створено портал RIA<sup>4</sup>, який розроблений для координації розробки та адміністрування національної інформаційної системи, що покликана допомогти державі забезпечити найкращі послуги громадянам. Відвідувач може знайти різноманітні статті про впровадження електронного урядування в Естонії. Також у розділі «News» можна ознайомитись про останні новини у сфері «Електронного урядування». У розділі «About us» можемо ознайомитись із такими вкладками: Organisation, Facts about e-Estonia, Contact information, Publications.

З 2004 року стартував запуск порталу eesti.ee<sup>5</sup>, що демонстрував перелік доступних послуг в електронному режимі. Сайт можна переглядати на трьох мовах – естонській, англійській, російській. Перелік е-послуг є досить великим, що говорить про зацікавленість держави у розширенні сфери надання електронних послуг своїм громадянам.

2006 року прийнято Стратегію «Інформаційна політика 2007-2013» та Центр RIA отримує повноваження CENTER Easti.

2008 рік – прийнято Закон «Про захист персональних даних», запущено Програму «Будемо разом!» та «Лептопи вчителям».

2009 рік – державна ініціатива EstWin спрямована на побудову широкосмугової мережі нового покоління, яка забезпечить швидкість зв'язку до 100 Мбіт/сек. Для порівняння масштабів даної стратегії, слід поглянути на карту Естонії на початку впровадження програми та на прогнозований стан забезпечення оснащення території мережею (рис. 2 та рис. 3).

---

<sup>4</sup> <https://www.ria.ee/index.php?lang=en>

<sup>5</sup> <https://www.eesti.ee>



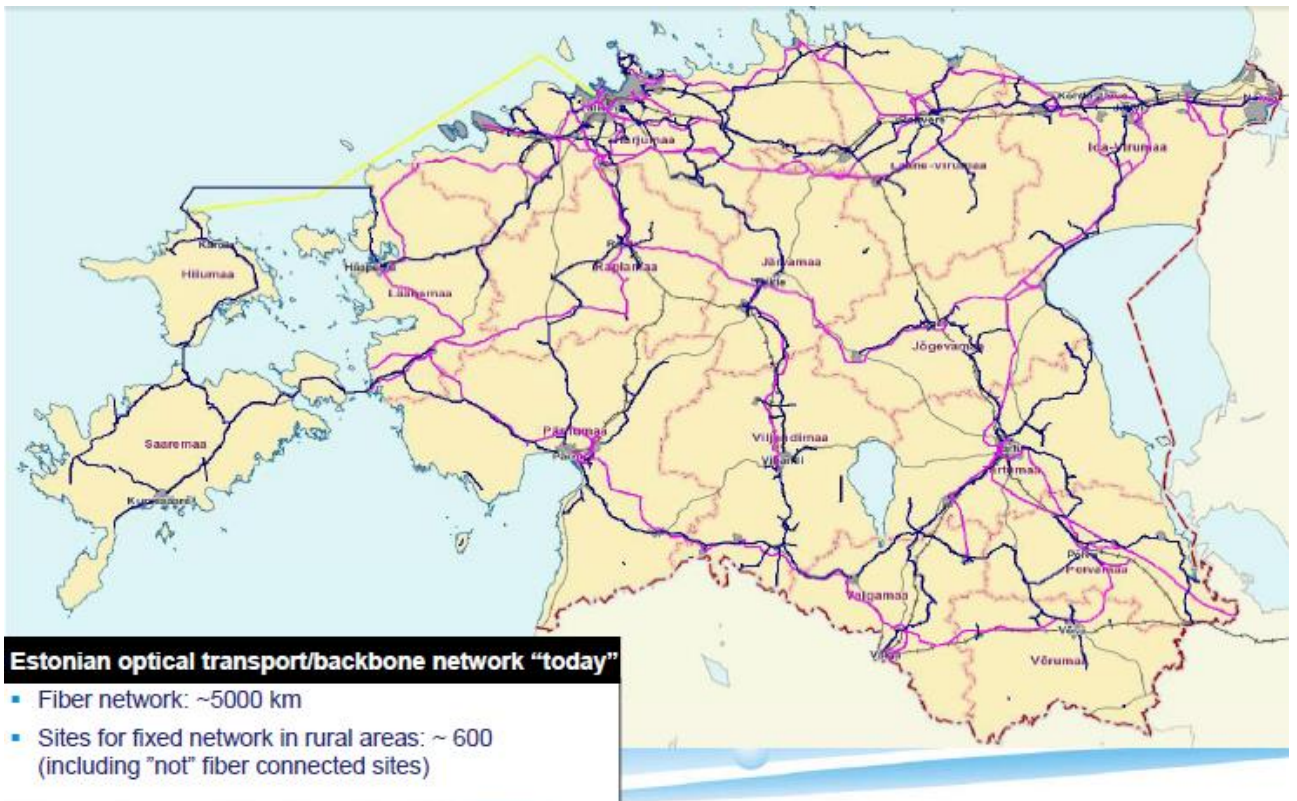


Рисунок 2 Оснащення території Естонії мережею Інтернет станом на 2009 рік

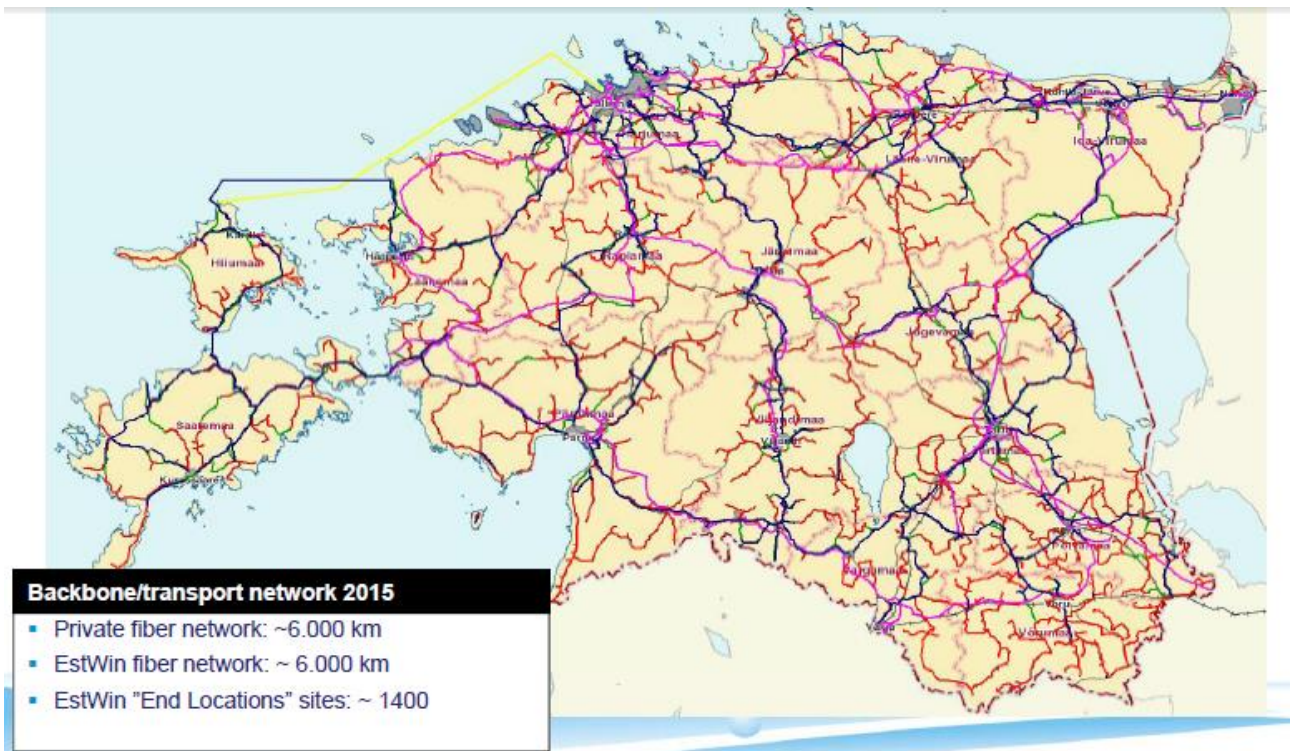


Рисунок 3 Оснащення мережею станом на 2015 рік

Отже, безліч фундаментальних інновацій в Естонії вже завершені, але швидкі зміни в інформаційному суспільстві вимагають постійного руху [1].

Створюється повна електронна версія системи охорони здоров'я, ведуться роботи з підтримання й оновлення існуючих систем.

### 1.2 Державна політика щодо розвитку електронного урядування та нормативно-правове забезпечення

Естонський урядовий портал eesti.ee був запущений в дію в березні 2003 року та забезпечує єдиний доступ до необхідної інформації та послуг. Він складається із двох секцій: інформаційної, що забезпечує громадян інформацією про їхні права та обов'язки, а також надаються контакти естонської влади; громадської, що надає громадянам можливість працювати із різноманітними національними базами даних, заявами, зразками документів тощо.

Що ж до нормативного забезпечення впровадження електронного урядування, то слід виокремити наступні закони, що регулюють діяльність державної влади: «Закон про інформаційні послуги»<sup>6</sup> - прийнятий 14 квітня 2004 року і набув чинності 1 травня 2004 року. Він здійснює забезпечення директиви ЕСЕС-2000/31/ЕС щодо визначення юридичних аспектів інформаційних послуг, зокрема у сфері комерції, електронної торгівлі на внутрішньому ринку.

«Закон про публічну інформацію»<sup>7</sup> - затверджений у листопаді 2000 і набув чинності в червні 2001 року. Він стосується загальнодержавних та регіональних органів влади, юридичних осіб, що надаються соціальні послуги.

«Закон про захист анкетних даних»<sup>8</sup> був прийнятий Парламентом у червні 1996 і набув чинності 19 травня 1996 р. Цей закон захищає фундаментальні права і свободи особи на захист її особистої інформації. Даний закон розподіляє особисту інформацію на три групи: персональна інформація, приватна персональна інформація та таємна інформація.

---

<sup>6</sup> <http://www.legaltext.ee/text/en/X40095K2.htm>

<sup>7</sup> <http://www.esis.ee/>

<sup>8</sup> <http://www.esis.ee/ist2004/101.html>

«Закон про цифровий підпис» - прийнятий 8 березня 2000 р., набув чинності 15 грудня 2000 р. Цей законодавчий акт надає цифровому підпису таку ж юридичну силу, яку має підпис, зроблений від руки, і зобов'язує всі державні установи приймати до розгляду документи з цифровим підписом.

«Закон про електронні комунікації» - набув чинності 1 січня 2005 р. Цей закон покликаний забезпечити імплементацію нової європейської структури електронних комунікацій.

Також слід наголосити, що в Естонії одним з головних завдань ефективного використання переваг електронного урядування є електронна безпека. Електронні послуги в Естонії регулюються відповідно до законодавства про електронні бази даних. Естонські закони закріплюють за електронними процедурами статус, що прирівнюється до «паперового». Тобто цифровий підпис за допомогою ID-карти нічим не відрізняється від традиційної, так як даний підпис юридично закріплений. Зловживання електронним підписом або його крадіжка переслідується законом. Тому захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється різноманітними законами. А використання баз даних держустановами відслідковується та фіксується спеціальним способом, що не створює незручностей для населення і ніщо не порушує їхньої свободи та приватності життя [3].

Центральна роль щодо впровадження електронного урядування в Естонії належить органу законодавчої влади, тобто Парламенту (Riigikogu)<sup>9</sup> - даний сайт можна переглянути на трьох мовах – російській, англійській та естонській. Це забезпечує зручність для відвідувача даного сайту. Тут можна ознайомитись із роботою Парламенту, їхніми сесіями, дізнатись графік роботи та переглянути роботу Парламенту безпосередньо під час сесій на [Web-TV](#).

---

<sup>9</sup> <http://www.riigikogu.ee/>

Міністерство економічних відносин і комунікацій несе політичну відповідальність за розвиток та впровадження національної інформаційної політики.

Департамент державних інформаційних систем - здійснює свою діяльність у рамках вищезгаданого міністерства, відіграє ключову роль у розробці та впровадженні цієї політики в життя. Крім того, Департамент державних інформаційних систем відповідальний за координацію та контроль державної інформаційної системи.

Центр інформатики - є підрозділом Міністерства економіки і комунікацій. Створений для забезпечення функціонування і розвитку спільних інформаційних систем естонської адміністрації. Цей підрозділ працює з основними компонентами естонської національної eGovernment-інфраструктури, включаючи: державний портал eesti.ee, систему X-Road, базову мережу EEBone, адміністративну систему державної інформації, центр обміну електронних документів.

Аудиторська палата - Вона оцінює економічність, ефективність, результативність діяльності публічної адміністрації та надає рекомендації парламенту і уряду країни, що допомагають підвищити якість державного врядування. Таким чином, Аудиторська палата стає рушієм реформ та забезпечує надання якіснішого сервісу платникам податків.

Інспекції із захисту інформації - Головне їх завдання зводиться до здійснення незалежного спостереження за законністю обробки анкетних даних і баз даних. Також інспекція здійснює заходи із захисту інформації.

На регіональному та місцевому рівнях забезпеченням впровадження електронного урядування займаються такі установи – Міністерство внутрішніх справ та Асоціацією естонських міст.

Міністерство внутрішніх справ проектує муніципальну інформаційну систему і готує план дій. Імплементация муніципальної інформаційної політики здійснюється також під проводом Міністерства внутрішніх справ.

Підтримку здійснюють "Andmevara" (Estonian Population Register -реєстр населення)<sup>10</sup>, "Estonian Informatics Centre" (RIA) та Department of State Information Systems (RISO). Також на муніципальному рівні задіяний "National Audit Office".

Слід окремо виділити "Association of Estonian Cities" (Асоціацію естонських міст)<sup>11</sup>, що являє собою добровільний союз, заснований для того, щоб представляти спільні інтереси та організовувати співпрацю міських і сільських муніципалітетів, у тому числі у сфері електронного врядування. Взагалі слід сказати, що система електронного врядування діє децентралізованим шляхом, передаючи максимум повноважень органам місцевого самоврядування. Система працює досить швидко, будь-який запит обробляється залежно від ступеня складності від 30 секунд до 2 годин.

### 1.3 Характеристика Урядових порталів та Парламенту в Естонії

Центральна роль щодо впровадження електронного врядування в Естонії належить органу законодавчої влади, тобто Парламенту (Riigikogu) <http://www.riigikogu.ee/> - даний сайт можна переглянути на трьох мовах – російській, англійській та естонській. Це забезпечує зручність для відвідувача даного сайту. Тут можна ознайомитись із роботою Парламенту, їхніми сесіями, дізнатись графік роботи та переглянути роботу Парламенту безпосередньо під час сесій на [Web-TV](#).

<https://valitsus.ee/et>. Bavariigi Valitsus є основним Урядовим порталом в Естонії. На головній сторінці є посилання на такі сайти, як Riigikantselei (сайт парламенту Естонії) та на Державний портал Eesti.ee. Сайт доступний на трьох мовах – англійській, естонській та російській.

---

<sup>10</sup> <http://www.andmevara.ee/>

<sup>11</sup> <http://www.ell.ee/>



Valitsus.ee Riigikantselei Eesti.ee Доступность ENG EST **RUS**

VABARIIGI VALITSUS

Цели и действия Кабинет министров **Новости** Дом Стенбока

**Премьер-министр Рыйвас на Slush в Хельсинки: построим из э-резиденции следующую историю успеха**

Хельсинки, 18 ноября 2014 – Премьер-министр Таави Рыйвас сказал сегодня, выступая на крупнейшей в регионе

18.11.2014 - 14:09  
Премьер-министр Рыйвас на Slush в Хельсинки: построим из э-резиденции следующую историю успеха

17.11.2014 - 21:12  
Премьер-министры Рыйвас и Стубб достигли договоренности по ключевым вопросам единой газовой сети

17.11.2014 - 15:50  
Министр иностранных дел Кейт Пентус-Розиманнус и министр окружающей среды Мати Райлма приступают к работе

ВАЖНЫЙ ВСЕ

Відвідувач має можливість ознайомитись із цілями та діяльністю уряду

VABARIIGI VALITSUS

Цели и действия Кабинет министров **Новости** Дом Стенбока

**Цель правительственной коалиции**

В качестве основной цели правительства продолжение курса прежней внешней политики и политики безопасности, а также внесение своего вклада в расходы на обеспечение безопасности в размере двух процентов от валового внутреннего продукта Эстонии. Также главнейшими целями правительства является снижение налогов на рабочую силу и увеличение детских пособий.

**Мероприятия**

- » Политика в области семьи »
- » Налоговая политика »
- » Национальная безопасность »
- » Демократия и вовлечение »
- » Социальная безопасность, рынок труда, здравоохранение »
- » Образование и наука »
- » Предпринимательство, инновации, транспорт »
- » Энергетика »
- » Политика в области гражданства »
- » Окружающая среда »
- » Сельская жизнь, сельское хозяйство, региональная политика »
- » Правопорядок и внутренняя безопасность »
- » Культура и спорт »
- » Реформа государственного управления »

Ознайомитись із складом Кабінету Міністрів

VABARIIGI VALITSUS

Цели и действия **Кабинет министров** Новости Дом Стенбока

**Правительство**

Правительство под председательством Таави Рыйваса вступило в должность 26 марта 2014 года.

» **Премьер-министр Таави Рыйвас** »

**Министры**

- » Министр юстиции **Андрес Анвельт** »
- » Министр обороны **Свен Миксер** »
- » Министр культуры **Урве Тийдус** »
- » Министр финансов **Марис Лаури** »
- » Министр внутренних дел **Ханно Певкур** »
- » Министр сельского хозяйства **Иварии Падар** »

**Министры**

- » Министр образования и науки **Евгений Оссиновский** »
- » Министр экономики и инфраструктуры **Урве Пало** »
- » Министр внешней торговли и предпринимательства **Анне Суллини** »
- » Министр окружающей среды **Кейт Пентус-Розиманнус** »
- » Министр социальной защиты **Хельмен Кютт** »
- » Министр здоровья и труда **Урмас Крууэс** »
- » Министр иностранных дел **Урмас Паэт** »

Дізнатись останні новини, де також розміщена контактна інформація та інформація про прес-конференції уряду, які можна переглядати кожному бажаючому за допомогою веб-камери.



e-Governance Academy

<http://www.ega.ee>

Даний сайт демонструє напрямки діяльності у впровадженні електронного урядування. E-Governance Academy неурядова, некомерційна організація, заснована для створення і передачі знань у галузі електронного уряду, електронної демократії та розвитку громадянського суспільства.

<https://www.eesti.ee/est>




Даний сайт є найбільш зручним для ознайомлення із наявними електронними послугами, що надаються в Естонії. Сайт можна переглядати на трьох мовах – естонській, англійській, російській. Перелік е-послуг є

досить великим, що говорить про зацікавленість держави у розширенні сфери надання електронних послуг своїм громадянам.



- на сайті Estonia.eu. Welcome to Esonia відвідувача зацікавлює оригінальність завдяки красивому дизайну логотипу. Далі відвідувач може ознайомитись із запропонованими категоріями інформації. Основна мова сайту -англійська. У верхній стрічці веб-сторінки перед нами відкриваються такі вкладки, як “Home”, “Country”, “Society”, “Economy&IT”, “Cultury&Science”, “History”, “Events in Estonia”. У правій частині сторінки серед додаткових вкладок ми можемо знайти «E-Estonia» та «Estonian e-voting system», при відкритті яких можемо переглянути про впровадження електронного урядування в Естонії.

У верхній правій частині сайту є додаткова вкладка  <https://www.youtube.com/user/BrandEstonia>, завдяки якій відвідувач може перейти на нову сторінку і переглянути тематичні відео про Естонію, що створює привабливий образ про цю країну в очах іноземних відвідувачів.

<http://www.egov-estonia.eu/>

- даний веб-сайт чудово ілюструє Інтернет-відвідувачу Естонію, як модернізовану країну, в якій електронне урядування розвивається на найвищому рівні. Ми можемо переглянути цікаве трьох-хвилинне відео, яке демонструє країну як лідера використання ІКТ, характер впровадження



електронного урядування та його переваги. У правій частині присутні вкладки «Related links» (Посилання по темі):

1. ICT Demo Center

<http://www.demoestonia.eu>

Даний сайт ілюструє переваги ІКТ на прикладі різноманітних розповідей. У відвідувача даної сторінки буде якнайменше 8 причин повірити у переваги впровадження електронного урядування як на рівні держави, так і на рівні окремого громадянина. Адже застосування ІКТ відкриває багато нових можливостей у бізнесі, освіті, соціальному захисті.

2. e-Governance Academy

<http://www.ega.ee>

Даний сайт демонструє напрямки діяльності у впровадженні електронного урядування. E-Governance Academy неурядова, некомерційна організація, заснована для створення і передачі знань у галузі електронного уряду, електронної демократії та розвитку громадянського суспільства.

3. e-Governance Laboratory

<http://www.egoverlab.com>

4. More about Estonia

5. Ministry of Justice

6. Estonian Informatics Center

<https://www.ria.ee/index.php?lang=en>

Даний веб-сайт розроблений для координації розробки та адміністрування національної інформаційної системи, що покликана допомогти державі забезпечити найкращі послуги громадянам. Відвідувач може знайти різноманітні статті про впровадження електронного урядування в Естонії. Також у розділі «News» можна ознайомитись про останні новини у сфері «Електронного урядування». У розділі «About us» можемо

ознайомитись із такими вкладками: Organisation, Facts about e-Estonia, Contact information, Publications.

## 7. Center of Registers and Information System

<http://www.rik.ee/en>

Для відвідувачів для роботи із сайтом пропонується дві мови на вибір – це естонська та англійська. Можемо прочитати багато цікавих статей по впровадженню електронного урядування у різних сферах. Такі як: e-business register, European business register, company registration portal, immovables portal, official announcements, e-land register, e-file.

## 8. It in Public Administration of Estonia

<http://www.riso.ee/en/ityearbooks>

Даний сайт демонструє політику та стратегію розвитку Естонії у впровадженні електронного урядування. У лівій частині можемо відкрити відповідну вкладку і ознайомитись із стратегією розвитку Естонії.

## 9. European e-Justice Portal

Також сайт демонструє ряд винагород



За роботою Centre of Registers and Information Systems можна слідкувати і в мережі Facebook.

Be in touch



facebook



LinkedIn

- <https://www.facebook.com/egovestonia>

- [http://www.linkedin.com/company/centre-of-registers-and-information-systems?trk=pp\\_icon](http://www.linkedin.com/company/centre-of-registers-and-information-systems?trk=pp_icon)

<https://www.eesti.ee/eng/>

- Даний веб-сайт демонструє відвідувачу ряд статей по темі «Електронне урядування в Естонії». Можна знайти інформацію про ID-cards, e-services та ряд інших статей.

## Розділ II. Рівень розвитку електронних послуг як складових електронної демократії в Естонії

### 2.1 Стан розвитку електронної демократії в Естонії

Якщо розглядати стан розвитку електронного урядування в Естонії, то, безперечно, дана країна буде європейським лідером, який на високому рівні впроваджує інформаційні технології у державне управління. Даний рух можна пояснити тісною співпрацею трьох основних ланок: уряду, ІКТ та населення, яке було готовим сприймати нововведення зі сторони влади та охоче освоювало технічні засоби.

Перед тим як розпочати аналіз стану електронної демократії в Естонії, слід виокремити основні інструменти даного поняття. Так, виділяють наступні елементи: е-суд, е-петиція, е-форум, е-голосування, е-урядування та ряд інших.



Із попередніх аналізів стану е-послуг Естонії можемо зробити висновок, що сьогодні практично немає таких, де б не використовувався б

елемент інформаційно-комунікативних технологій. Саме завдяки мережі Інтернет є можливість забезпечення основних складових ефективного управління, тобто існування у країні прозорості та звітності перед громадянами.

Е-послуги стали звичною справою: це й електронні вибори, і е-оподаткування, електронна поліція та охорона здоров'я, е-банкінг та електронна школа. Префікс «Е» інтегрує у всі сфери життя і населення не чинить цьому супротив, адже усвідомлює переваги даного напрямку змін, що забезпечить якісне життя.

Сьогодні майже 95% естонців нині декларують свої річні доходи і сплачують податки за допомогою послуг електронного податкового департаменту. Саме елемент використання інформаційних можливостей створює сприятливі можливості для розвитку та зменшує часові витрати на виконання даних операцій. Тобто мова йде про відсутність паперової документації, що створює додаткові витрати ресурсів та, головне, часу. Тобто, людина має можливість відразу отримати заповнену електронну документацію, до якої вже внесено необхідну інформацію від соціального фонду чи банків. Якщо дана інформація відповідає дійсності, то особі залишається лише натиснути кнопку миші для успішного завершення процедури. Даний принцип стосується і сплати податків юридичними особами. Подібний механізм створює зручну систему співпраці громадян та уряду.

Е-бізнес (створення фірми протягом 18 хвилин на своєму персональному комп'ютері). Інтернет-банкінг, який пропонує послуги 24 годин на добу, адже, 98% операцій в Естонії проводиться через Інтернет). Е-проїзні квитки, цифрові рецепти, електронні медичні картки, е-школа/інститут/університет. А також розвиваються такі напрямки, як е-паркування авто, е-театральний квиток і електронний гаманець у магазині тощо.

Також в Естонії поширене електронне посвідчення особи (ID карта, яка є документом, що посвідчує особу та, водночас, є проїзним у межах країн

ЄС). З 2005 року діє система е-голосування. Електронні вибори проводяться за кілька днів до традиційних «паперових». З метою забезпечення анонімності голосування після ідентифікації особи відбувається поділ поданого голосу і цифрового підпису. У 2009 р. під час проведення місцевих виборів 104 413 голосуючих (15,7 %) скористалися можливістю проголосувати в Інтернеті.

Отже, ми бачимо, що електронна демократія відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між державою (органами влади) та громадянами.

### 2.2 Крайні практики надання електронних послуг в Естонії

Завдяки порталу eesti.ee надається перелік доступних послуг для громадян Естонії. У розділі «Послуги» є 4 головні вкладки – громадянину, підприємцю, чиновнику, послуги А-Я. Для громадян надається цілий перелік послуг відповідно до сфер діяльності. Так, надаються послуги у сфері житла, освіти, культури і вільного часу, транспорт та ряд інших.

Взагалі впровадження електронного урядування найперше торкнулось освітньої сфери, адже для формування у громадян позитивної установки на прийняття електронного урядування необхідно формувати із шкільних років. Це також передбачає якісну освіту із використанням переваг ІКТ, електронних можливостей. Саме тому Естонією був прийнятий план «Стрибок тигра», що передбачав адаптацію громадян до електронного середовища та формування необхідних навиків використання ІКТ.

Наприклад, у вкладці «Освіта» можна віднайти таку послугу як «Регистрация на уровеньный экзамен по эстонскому языку». При реєстрації на екзамен можна вибрати рівень, час і місце проведення екзамену, а також спосіб отримання запрошення – це може бути як електронна пошта, так і звичайний лист.

Послуга «Біографічні архівні дані» дає можливість подати у Національний архів запит про сімейну подію (переважно до 1940 року). В архівах зберігаються списки церковних приходів, місцевих самоуправлінь та особисті справи.

Це лише мала частина можливих послуг, які існують в Естонії. Це говорить про високий рівень зацікавленості як держави, так і самих громадян у розвитку електронного урядування і далі. Адже це створює лише позитивні результати у розвитку модернізованого та розвиненого суспільства майбутнього. Громадянин Естонії може без перешкод віднайти необхідну йому послугу і скористатись своїм правом на неї.

Ключовим елементом усіх інноваційних інформаційних систем в Естонії стала електронна ID-карта, як обов'язковий ідентифікаційний документ кожного громадянина. В середині карти знаходиться мікросхема, що містить інформацію про власника, і два сертифікати, один з яких відповідає за ідентичність картки, а другий представляє цифровий підпис власника. ID-карта має високий ступінь захисту, оскільки містить PIN-код, який дозволяє використовувати її в багатьох web-системах. ID-карта є основним елементом в спілкуванні держави та громадянина, яка забезпечує доступ до всіх інстанцій і послуг. На практиці для зручності застосовується мобільний ID, за якого PIN-код вводиться з мобільного телефону. За допомогою цього пристрою місцеві жителі купують квитки на громадський транспорт (їх наявність кондукторами перевіряється за допомогою спеціального портативного пристрою), в театр, сплачують покупку в магазині. Крім того, можна отримати послугу «м-парковка», здійснити різні види реєстрацій і платежів.

Найбільш широко використовується послуга «е-школа», основними користувачами якої є сім'ї з дітьми шкільного віку. Вона доступна учням (доступ до навчальних матеріалів і розкладів), вчителям (планувати заняття, розміщувати матеріали) і батькам (записати дітей до школи, спостерігати за їх успішністю). Система дозволяє уникати проблеми, пов'язані з нестачею

інформації в освітній сфері. В усіх школах і бібліотеках наявним є доступ до Інтернет-мережі. По закінченні середньої школи всі випускники здають державні іспити, результати яких вводяться в систему. Кожен з випускників може ознайомитися з ними як через державний портал (eesti.ee), так і отримати у вигляді sms-повідомлення на мобільний телефон.

Вступ до вищих навчальних закладів відбувається через державну систему подачі вступних заяв, яка об'єднує базу даних усіх закладів і результатів випускних екзаменів, що значно спрощує процедуру вступу.

Успішність економіки залежить від ділової активності громадян. Будь-який підприємець, минаючи бюрократичну тяганину, може створити фірму за допомогою комп'ютера. На Бізнес-порталі можна зареєструвати компанію за 18 хвилин, тобто за цей проміжок часу вона з'явиться в реєстрі підприємств, у податковому департаменті та інших необхідних структурах. Для здійснення цієї процедури необхідно мати лише естонську ID-картку, проте система розпізнає такі картки з Бельгії, Португалії, Литви та Фінляндії. Ведеться робота над тим, щоб громадяни інших країн могли прямо в Інтернеті організувати свій бізнес в Естонії. В країні 98 % фірм користуються у своїй роботі комп'ютерами з Інтернетом, 66 % - мають домашні сторінки в Інтернеті, 40 % - отримують рахунки в електронному вигляді. При створенні фірми всі документи можуть бути підписані цифровим підписом.

Інформаційна система «е-земельний реєстр» дозволяє здійснювати пошук нерухомості виходячи з її номінальної вартості. Через систему «е-податки» надаються 92 % податкових декларацій, перевіряється податкова інформація, за необхідності вносяться зміни або доповнення на підставі зібраних з різних джерел даних. Система працює цілодобово і без вихідних, вхід до неї відбувається за допомогою ID-картки, мобільного-ID або через Інтернет-банк. Система «е-банк» ідентифікує клієнта за допомогою ID-карти або мобільного-ID, які є надійнішими за карток з паролями. Через Інтернет-банки цілодобово здійснюються переказів (98 %). Основна маса бланків і



форм усіх державних установ є доступною в Інтернеті та може бути оформленою в електронному вигляді.

Широкого поширення в Естонії набула система дигітальних рецептів, які не друкуються на папері, а відразу вводяться в комп'ютер. Це позбавляє пацієнта від небезпеки їх втрати, а зловмисників можливості підробки або неправильного використання паперового носія. Система «е-пацієнт» дозволяє реєструватися на прийом до лікаря, змінювати час візиту або його відмінити зовсім, а також нагадати пацієнту про наближення дати відвідування. Користувач може побачити доповнення, зроблені доктором до його історії хвороби, ознайомитися з результатами аналізів.

Інформаційна система «е-поліція» забезпечує полісменам доступ до бази даних Шенгенської зони, що значно полегшує процедуру встановлення можливих правопорушень затриманої ними особи або проходження автомобіля, на якому вона пересувається. Крім того, працівники спроможні приймати оперативні рішення без зайвого спілкування з диспетчером. Швидкий та ефективний інформаційний обмін, організований між місцевими і закордонними структурами охорони правопорядку, дозволяє оперативно реагувати на різні критичні ситуації та дзвінки громадян про екстрену допомогу, затримувати осіб, які перебувають у державному і міжнародному розшуку. Система створена для захисту законослухняних громадян.

З 2000 р. діє інформаційна система проведення парламентських сесій, за якої міністрам немає потреби мати при собі паперові документи. Посадовці мають доступ до баз даних і завжди можуть ознайомитися з необхідними матеріалами, висловити свою думку з даного питання перед засіданням. Зазначене знижує час прийняття рішень з колишніх 4-5 годин до 30-90 хвилин, залишивши більше часу на найбільш важливі питання. Парламентську сесію можна спостерігати в прямому ефірі на Інтернет-сторінці парламенту, процес прийняття рішень стенографується і публікується не пізніше наступного дня.

Законодавчі проекти можна переглянути через систему «е-законодавство» починаючи зі стадії створення і простежити рух через різні інстанції. Прямий доступ до реєстрів документів державних установ забезпечує прозорість апарату, забезпечує зниження корумпованості чинника, оскільки будь-яке переміщення документів фіксується автоматично. Засідання та документи міської ради Таллінну також можна відстежити в Інтернеті.

З 2005 р. жителі Естонії можуть проголосувати на виборах в Інтернет-режимі (за допомогою ID-карти або мобільного-ID незалежно від того, знаходиться вдома або подорожує за кордоном). Електронні вибори проводяться за кілька днів до традиційних «паперових». З метою забезпечення анонімності голосування після ідентифікації особи відбувається поділ поданого голосу і цифрового підпису. У 2009 р. під час проведення місцевих виборів 104 413 голосуючих (15,7 %) скористалися можливістю проголосувати в Інтернеті.

У процесі створення перебуває електронна система з реєстрації шлюбів та оформлення розлучення.

Всі документи в електронних системах підписуються цифровим підписом за допомогою ID-карти. Він має таку ж юридичну силу як і паперовий. Його неможливо скопіювати, він є недійсним без відповідних кодів. Зловживання електронною ідентичністю та її крадіжка переслідуються законом. Захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється кількома різними законами. Використання баз даних державної установи постійно відстежується і фіксується спеціальним чином.

Більшість людей, що користуються ID-картою в Інтернеті не підозрюють, що підключаються не до єдиної, а до безлічі баз даних. В Естонії з метою уникнення створення однієї гігантської бази даних, розроблена технологія «Перехрестя». Вона дозволяє використовувати

декілька баз різних установ через один портал. Модульна конструкція є досить ефективною, оскільки збій в одній системі не впливає на інші.

Територія Естонії повністю покрита сигналом трьох мобільних операторів, які надають можливість мобільного Інтернет-з'єднання, у великих містах можливий 3G-зв'язок. В державі існує 1 140 офіційно зареєстрованих точок бездротового Інтернету, з'єднання на більшості з них є безкоштовним. Практично в кожному кафе чи ресторані, в більшості державних установ є можливість користування безкоштовним бездротовим Інтернетом. Навіть у важкодоступних умовах достатньо переміститися на кілька сотень метрів, щоб отримати сигнал.

### 2.3 Проблеми, тенденції та загрози в сфері захисту приватності

У інформаційному суспільстві захист приватності є ключовим серед завдань держави. Адже кожен має право бути забутим у сучасному світі. Естонія є однією із країн-лідерів Європейського Союзу із впровадження засад електронного урядування. Однак слід обирати дійсно дієві шляхи у процесі налагодження електронного способу ведення справ на державному рівні, а також застосовувати ефективні методи ведення електронного бізнесу.

Одним з головних завдань ефективного використання переваг електронного урядування є електронна безпека. Електронні послуги в Естонії регулюються відповідно до законодавства про електронні бази даних. Естонські закони закріплюють за електронними процедурами статус, що прирівнюється до «паперового». Тобто цифровий підпис за допомогою ID-карти нічим не відрізняється від традиційної, так як даний підпис юридично закріплений. Зловживання електронним підписом або його крадіжка переслідується законом. Тому захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється різноманітними законами. А використання баз даних держустановами відслідковується та фіксується спеціальним способом, що не створює

незручностей для населення і ніщо не порушує їхньої свободи та приватності життя [3].

Однак слід зупинитись на досвіді Естонії у боротьбі із кібератаками на веб-сайт парламенту, міністерств, банківських установ та засобів масової інформації. Дана кібервійна відбувалась 27 квітня 2007 року. Причиною цього стало загострення російсько-естонських відносин, що було пов'язано із переносом пам'ятника Бронзовому солдату в Таллінні. Естонія підозрювала в даних атаках Росію, яка заперечувала свою участь. Однак завдяки даному досвіду Естонія створила лігу кібер-захисту. Вона формується із добровольців та фінансується держбюджетом, отримуючи також підтримку з боку НАТО.

Одним із ключових елементів безпеки в Естонії є система ID-карта, яка видається з 2002 року. Дану ідентифікаційну картку може отримати кожен естонець у віці від 15 років. Карта містить інформацію про стать, повне ім'я власника, національний ідентифікаційний номер, криптографічні ключі та сертифікати. За допомогою даної карти також можна підписувати документи. І даний підпис, згідно із прийнятим 15 грудня 2000 року «Закон про цифровий підпис», електронний підпис прирівнюється до підпису від руки. За допомогою ID-карти громадянин Естонії може отримувати електронні послуги. Завдяки системі захисту даних, естонці мають доступ до контролю своїх даних, дізнатись хто і коли намагався знайти про них інформацію. Це забезпечує контроль приватності.

### **Розділ III. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії для України**

Проаналізувавши досвід Естонії, можемо визначити наступні позитиви надання електронних послуг: цілодобовий зручний доступ для всіх користувачів, особливо осіб з обмеженими можливостями або тих, які працюють чи навчаються за кордоном зі збереженням конфіденційності; використання різних дистанційних каналів комунікації зекономить час (за кілька хвилин) і гроші, вносить вклад у збереження природи - менше палива і паперу; інформація акумулюється в одному місці, що дозволяє в повному обсязі задовольнити потреби споживачів; зменшення адміністративного навантаження, безпека (електронні рахунки-фактури та документи не губляться, є доступними в будь-якому місці і будь-який час), легка форма заповнення бланків ліквідує наявність технічних помилок, прозорість у сфері державних закупівель створює сприятливі умови для бізнесу, е-послуги зменшують простір для корупції і збільшують довіру до органів влади.

Сучасна Естонія є визнаним європейським лідером за створенням системи електронного урядування, а також за рівнем і якістю впровадження інформаційних технологій у державне управління. Також вона має власні стратегії подолання наслідків світової економічної кризи, зокрема активне зменшення державного боргу та створення профіцитного бюджету, стимулювання малого бізнесу.

Сьогодні практично немає таких державних послуг, де не було б використано елемент інформаційно-комунікаційних технологій. Інтернет робить їх ефективними й прозорими. Майже 95% естонців нині декларують свої річні доходи і сплачують податки, користуючись послугами електронного податкового департаменту. Ця процедура не потребує заповнення паперової документації. Людина одразу отримує заповнену електронну декларацію, до якої вже внесена інформація від соціального фонду та банків. І якщо вона відповідає реальній, то для її подання лишається зробити один натиск кнопки комп'ютерною мишею. Той самий принцип

стосується сплати податків підприємствами. Така система є зручною й ефективною, підвищує податкову дисципліну громадян.

В Естонії держава може вимагати певну інформацію від фізичної чи юридичної особи лише один раз. Якщо підприємство, наприклад, подає до податкової служби свій річний звіт, то інші державні установи не мають права ще раз вимагати від нього ті самі відомості. Для їх ефективного обігу між різними службами та органами створено електронну систему реєстрів, до якої вони вносяться і надалі зберігаються. Усі державні структури мають працювати злагоджено, творити спільну систему. Таким чином знижується адміністративний тиск на громадян та підприємства і підвищується конкурентоспроможність естонського бізнесу.

Електронне врядування – це чітка інфраструктура, на основі якої можна надавати різноманітні послуги. В Естонії створено нормальну банківську систему, тобто естонці не використовували банківських чеків, а одразу ж ввели електронні платіжні картки. Напочатку 2000-х років було зроблено ще один важливий крок – запроваджено особисту електронну ідентифікаційну картку, яка дає змогу вирішувати через інтернет багато питань, зокрема голосувати під час виборів, керувати своїми заощадженнями в банках, подорожувати Євросоюзом без паспорта. Також розроблено технології, які допомагали максимально спростити обмін інформацією між різними державними службами, а також захищати кібер-простір. У цей самий час було комп'ютеризовано й забезпечено доступом до інтернету всі школи, містечка та села Естонії. Варто також наголосити, що до цього процесу активно долучилася сама громадськість, яка за мінімальної підтримки держави навчила всіх охочих користуватися новими технологіями. Крім того, доступ до будь-якої інформації, яка не становить державної таємниці, є вільним. Тобто кожен естонець може легко знайти інформацію про те, які рішення ухвалюються в цей момент у парламенті й чим займається міністр на своєму робочому місці.

Щороку на електронне урядування витрачається близько 1% ВВП – €20–30 млн. Ці гроші спрямовуються на різні довготривалі проекти, тому що за один раз не можна зробити всього. Також розвивається інтернет-мережа цілої країни.

Естонія налаштована на співпрацю з Україною у сфері бізнесу. Нині кількість естонських компаній, які представлені на українському ринку, сягає 400. Так, зокрема, 12 липня 2013 року відбулося підписання Меморандуму про взаєморозуміння між Львівською міською радою, Шведською агенцією міжнародної співпраці та розвитку Sida та «Академією електронного урядування» Естонії про фінансову підтримку проекту впровадження електронного документообігу у Львівській міській раді<sup>12</sup>. Також 1 липня 2014 року відбувся круглий стіл "Європейська модель електронного урядування для України"<sup>13</sup>, завдяки якому було досягнуто наступні твердження:

По-перше, за словами Віце прем'єр-міністра Юрія Гройсмана, впровадження електронного урядування передусім забезпечить оперативний зворотний зв'язок і постійний діалог влади з людьми. З іншого боку, процес надання послуг стане прозорим і відкритим що призведе до зниження рівня корупції. Крім того, послуги стануть доступними, у громадян з'явиться можливість їх дистанційного отримання.

По-друге, експерти з Естонії наголосили на першочерговій необхідності забезпечення впровадження електронних послуг в режимі он-лайн, які би вже працювали. Так, наприклад, в Естонії розпочали з реєстрації та оподаткування підприємств.

По-третє, необхідно розбудовувати платформу безпеки. Адже коли люди бачитимуть вигоди послуг електронного урядування, вони бажатимуть більше таких послуг. Безперечно, для людей це буде більш відкритий, прозорий уряд, і сама функціональність уряду теж поліпшиться.

---

<sup>12</sup>[http://zaxid.net/news/showNews.do?shvedi\\_ta\\_estontsi\\_pidtrimali\\_euryaduvannya\\_u\\_lvovi&objectId=1289202](http://zaxid.net/news/showNews.do?shvedi_ta_estontsi_pidtrimali_euryaduvannya_u_lvovi&objectId=1289202)

<sup>13</sup> <http://etransformation.org.ua/2014/07/09/83/>

## ВИСНОВКИ

Отже, можемо зробити висновки, що завдяки програмі «Стрибок тигра» у 2011 році 76 % жителів Естонії у віці 15-74 роки вже користувалися Інтернетом, 74 % всіх приміщень підключені до мережі (у 2005 р. показник становив лише 34 %). Сьогодні понад 70 % державних послуг надаються через Інтернет-портал. Це дозволило Естонії посісти у сфері ІТ-технологій 25-е місце серед 133 держав, у сфері доступності електронних послуг - 1-е.

Завдяки системі «е-школа» значно спрощується вступ випускників до ВНЗ, полегшується система навчання та система контролю стає більш прозорою.

Завдяки ID-карті знімаються перешкоди у процесі голосування, доступу громадян до баз даних, формування бізнесу, законодавчої бази. Адже електронний документообіг забезпечує прозорість та демократичність у зв'язку «громадянин – держава».

Із попередніх аналізів стану е-послуг Естонії можемо зробити висновок, що сьогодні практично немає таких, де б не використовувався б елемент інформаційно-комунікативних технологій. Саме завдяки мережі Інтернет є можливість забезпечення основних складових ефективного управління, тобто існування у країні прозорості та звітності перед громадянами.

Е-послуги стали звичною справою: це й електронні вибори, і е-оподаткування, електронна поліція та охорона здоров'я, е-банкінг та електронна школа. Префікс «Е» інтегрує у всі сфери життя і населення не чинить цьому супротив, адже усвідомлює переваги даного напрямку змін, що забезпечить якісне життя.

Сьогодні майже 95% естонців нині декларують свої річні доходи і сплачують податки за допомогою послуг електронного податкового департаменту. Саме елемент використання інформаційних можливостей створює сприятливі можливості для розвитку та зменшує часові витрати на виконання даних операцій. Тобто мова йде про відсутність паперової



документації, що створює додаткові витрати ресурсів та, головне, часу. Тобто, людина має можливість відразу отримати заповнену електронну документацію, до якої вже внесено необхідну інформацію від соціального фонду чи банків. Якщо дана інформація відповідає дійсності, то особі залишається лише натиснути кнопку миші для успішного завершення процедури. Даний принцип стосується і сплати податків юридичними особами. Подібний механізм створює зручну систему співпраці громадян та уряду.

Е-бізнес (створення фірми протягом 18 хвилин на своєму персональному комп'ютері). Інтернет-банкінг, який пропонує послуги 24 годин на добу, адже, 98% операцій в Естонії проводиться через Інтернет). Е-проїзні квитки, цифрові рецепти, електронні медичні картки, е-школа/інститут/університет. А також розвиваються такі напрямки, як е-паркування авто, е-театральний квиток і електронний гаманець у магазині тощо.

Також в Естонії поширене електронне посвідчення особи (ID карта, яка є документом, що посвідчує особу та, водночас, є проїзним у межах країн ЄС). З 2005 року діє система е-голосування. Електронні вибори проводяться за кілька днів до традиційних «паперових». З метою забезпечення анонімності голосування після ідентифікації особи відбувається поділ поданого голосу і цифрового підпису. У 2009 р. під час проведення місцевих виборів 104 413 голосуючих (15,7 %) скористалися можливістю проголосувати в Інтернеті.

Отже, ми бачимо, що електронна демократія відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації державної політики, прийнятті рішень органами влади, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між державою (органами влади) та громадянами.

## Список використаної літератури

1. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню / Н.В Васильєва // Державне управління: удосконалення та розвиток – 2013. №11
2. Васильєва Н.В. Досвід країн Прибалтики в наданні електронних послуг населенню / Н. В. Васильєва // Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 25.04.2013) у 2-х т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка. – К. : НАДУ, 2013. – Т. 1. – С. 54-56., с. 54
3. Чукут С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. С.А. Чукут – К., 2008. – 200с
4. Бабаєв В. М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування” денної форми навчання) / В. М. Бабаєв, М. М. Новікова, С. О. Гайдученко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 139 с.

### Інформаційні ресурси

1. Академія електронного управління: <http://www.ega.ee>
2. Веб-сайт Estonia.eu. Welcome to Esonia: <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-estonia.html>
3. Веб-сайт Парламенту Естонії: <http://www.riigikogu.ee/>
4. Портал eesti.ee: <https://www.eesti.ee>
5. Портал RIA: <https://www.ria.ee/index.php?lang=en>
6. Портал RIK у мережі facebook: <https://www.facebook.com/egovestonia>
7. Портал RIK: <http://www.egov-estonia.eu/>
8. Портал RISO: <http://www.riso.ee/en/ityearbooks>

9. сайтООН

[http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014Survey/EGov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf) <http://unpan3.un.org/egovkb#.U63DRrEYdFU>

10. Підписання Меморандуму про взаєморозуміння між Львівською міською радою, Шведською агенцією міжнародної співпраці та розвитку Sida та «Академією електронного урядування» Естонії про фінансову підтримку проекту впровадження електронного документообігу у Львівській міській раді

[http://zaxid.net/news/showNews.do?shvedi\\_ta\\_estontsi\\_pidtrimali\\_euryaduvannya\\_u\\_lvovi&objectId=1289202](http://zaxid.net/news/showNews.do?shvedi_ta_estontsi_pidtrimali_euryaduvannya_u_lvovi&objectId=1289202)

11. Європейська модель електронного урядування для України

<http://etransformation.org.ua/2014/07/09/83/>