

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА  
КАФЕДРА ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ УПРАВЛІННЯ

Гришко Альона Сергіївна

Трансформація державної служби в умовах впровадження електронного  
урядування в Україні

Автореферат  
курсної роботи

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Поступальний розвиток суспільства і економіки відзначається все більш зростаючою роллю цифрових та інформаційних технологій поряд зі збільшенням рівня оцифрування суспільства і більш широкого використання мережі Інтернет через традиційні та електронні засоби масової інформації, створення глобального інформаційного простору, розвиток електронного урядування, створення цифрових ринків, електронних, соціальних і економічних систем.

Інформаційні технології, які в даний час активно впроваджуються в Україні, а також у всьому світі, відкривають нові можливості для нашої країни проводити внутрішню і зовнішню політику. Це означає, що коли проста сукупність інформаційних технологій породжує таке глобальне явище як інформаційне суспільство, то громадяни отримують надзвичайно ефективний інструмент впливу на розвиток суспільства, держави та економіки. Інформаційне суспільство, формування якого в даний час в будь-якій країні може бути уповільнено, але аж ніяк не зупинено, робить найголовніше можливим - реальний доступ до механізмів впливу. Поряд з формуванням інформаційного суспільства виникає все більше і більше питань з приводу державного функціонування, взаємодії з іншими урядовими та наднаціональними урядовими структурами. Необхідність у зміні змісту системи державного управління пояснюється тим, що нові інформаційні технології дозволяють повністю змінити парадигму відносин, що для держави означає перегляд усієї системи і порядок взаємодії з громадянами та партнерами.

Державні органи, при побудові зовнішнього (публічного) плану інфраструктури в мережі, мають можливість формувати механізми раціоналізації і формалізації суспільних потреб (прагнень) і ініціатив, формувати механізми впливу і діалогу, з одного боку, і безпосередньо зробити все необхідне для формування та впровадження нових механізмів самоорганізації спільнот людей, з іншого. У цьому розумінні електронне урядування надає широкі можливості для процесу інформаційних потоків. Консолідація державних органів і громадян, розвиток відкритого суспільства, прискорення демократичних процесів лише ряд завдань, які можуть бути виконані за допомогою системи електронного урядування.

В даний час організація електронного урядування відбувається шляхом збору, обробки і поширення інформації, надання державних послуг органами

виконавчої влади для більшості категорій громадян за допомогою електронних засобів, взаємодія між державою і суспільством з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), автоматизованих державних послуг, для громадян пропонується «вільний доступ» до відповідної інформації уряду, що є ключовими компонентами комплексної трансформації управління в формат електронного урядування. Електронне урядування забезпечує операційну ефективність і зниження витрат, кардинальні зміни у відносинах між суспільством і урядом, вдосконалення демократії і зміцнення державних обов'язків по відношенню до громадян.

В межах електронного урядування передбачається створення системи електронного документообігу на основі автоматизованих процесів всередині країни, що призводить до істотного підвищення ефективності державного управління та створення економічно ефективної соціальної комунікації для кожного члена суспільства. Створення електронного уряду передбачає побудову розподіленої системи управління національного масштабу, що надає повний спектр послуг.

Цілі електронного урядування включають оптимізацію надання державних послуг для фізичних осіб і бізнесу; просування і розширення можливостей самообслуговування для громадян; підвищення технологічних знань і навичок громадян; розширення участі виборців у процесах управління.

Кінцева мета електронного урядування полягає в забезпеченні належного управління, яке представляє уряд з найбільш ефективних та дієвих позицій. Завдання полягає в тому, щоб сформувавши основу, через яку використання інформаційно – комунікаційних технологій (ІКТ) служить в якості ключового фактора для успішного переходу до чіткого, прозорого та ефективного управління.

**Ступінь наукової розробки.** Дослідниками, що займалися теоретичними основами розвитку інформаційного суспільства, питанням запровадження електронного уряду та електронної демократії, були зарубіжні учені: Д. Белл, М. Вершинін, О. Данілін, В. Дрожжинов, Д. Зейферт, М. Кастельс, С. Кліфт, А. Кошкін, Б. Кристальний, Й. Масуди, П. Норіс, М. Раскладкіна, В. Солодов, Е. Тофлер, Ю. Травкін, К. Хілл, О. Яковлева та ін.

Наукові роботи в сфері автоматизації й інформаційного забезпечення систем управління, у тому числі на державному та регіональному рівнях, представлені такими вченими: Є. Балашов, Н. Бусленко, В. Глушков, В. Гончаров, А. Дабагян, А. Іваненко, І. Кононенко, Н. Міхеєва, Г. Поспелов,

М. Раду, Ю. Якутін та ін. Інформаційно-аналітична діяльність органів влади, роль інформації у процесі прийняття державно-управлінських рішень аналізуються в роботах А. Ахламова, В. Бакуменка, А. Дегтяра, В. Дорофієнка, І. Древицької, Ю. Машкарова, В. Мороза, О. Крюкова, Н. Нижник, В. Тертички, В. Троня та ін.

Питання розвитку інформаційного суспільства в Україні, впровадження в Україні технологій електронного урядування розглядають А. Баранова, О. Голобуцький, М. Демкова, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, А. Семенов, В. Цимбалюк, С. Чукут, О. Шевчук та ін. Л. Березовець, О. Бойченко, Р. А. Калюжний, Л. Полякова в своїх роботах увагу приділяли визначенню шляхів удосконалення організаційно-правового, кадрового, інституціонального забезпечення процесів інформатизації органів влади.

**Мета і завдання дослідження.** Мета роботи полягає в дослідженні основних аспектів формування комплексу системи електронного урядування на державній службі, що передбачає використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, за для покращення рівня і якості державних послуг, що надаються громадянам і подальшого інноваційного розвитку державної служби.

Досягненню поставленої мети підпорядковано розв'язання низки **завдань**:

1. розкрити підходи до визначення поняття «електронне урядування»;
2. визначити основні цілі та моделі впровадження електронного урядування;
3. проаналізувати нормативно-правову базу з питань впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади;
4. дослідити основні напрямки діяльності державних службовців за умови впровадження електронного урядування;
5. порівняти механізми впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади в країнах Європи та Азії;
6. виявити особливості програмно-цільового підходу до впровадження електронного урядування;
7. визначити шляхи покращення механізмів електронної взаємодії між державними органами та громадянами.

*Об'єктом дослідження* виступає державна служба в умовах впровадження електронного урядування.

*Предметом дослідження* є механізми забезпечення взаємодії державних службовців та громадян в системі електронного урядування.

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, що включають в себе дев'ять підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків і списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 57 сторінок, із них 49 сторінок основного тексту. Список використаних джерел складає 64 найменування і становить 8 сторінок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У **вступі** обґрунтовується актуальність теми дослідження «Трансформація державної служби в умовах впровадження електронного урядування в Україні», визначається стан її наукової розробки, формулюються об'єкт, предмет, мета і завдання дослідження.

**Перший розділ «Теоретико-методологічні засади системи електронного урядування в Україні»** складається із двох підрозділів і присвячений визначенню поняття «електронне урядування», розгляду структури електронного урядування.

**У підрозділі 1.1 – «Електронне урядування як форма інновації системи державного управління»** – розглянуто підходи до визначення поняття «електронне урядування». Електронне урядування як якісно нова форма управління в інформаційному суспільстві і розглядається як інтенсивне використання інтернет-технологій для регулювання політичної сфери. Даний термін активно стали використовувати у ХХ столітті в рамках сформованої нової парадигми бачення використання ІКТ в державному управлінні. Першим підходом до визначення поняття «електронне урядування» є «технократичний» – в рамках цього підходу електронне урядування представляється як один з елементів базових технологій інформаційного суспільства разом з такими технологіями як електронна комерція, електронні освіта, електронна культура, охорона здоров'я, наука, охорона навколишнього середовища тощо, як відповідна організаційно-технічна система. Другий підхід називається «теоретичний» і розглядає електронне урядування як одну з сучасних форм державного управління.

Зазначено, що в умовах формування системи електронного урядування відбуваються зміни в концептуальних принципах використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у державному адмініструванні. При цьому розкривається вплив ІКТ на обмін інформацією та даними між державних службовцями та громадянами, що реалізується в основних моделях взаємодії державних службовців і громадян в електронному урядуванні, а саме: G2C «уряд – громадяни», G2G «уряд – уряд», G2B «уряд – бізнес». На основі видів

взаємодії державних службовців та громадян в електронному урядуванні можна виділити наступне: послуги, що надають органи виконавчої влади, в електронному урядуванні поділяються на інформаційного, комунікаційного і транзакційного спрямування. Серед найпоширеніших сфер використання послуг вирізняють послуги, які стосуються питань повсякденного життя громадян; послуги адміністративного характеру; а також – послуги, що пов'язані з участю громадян у політичному житті суспільства.

**У підрозділі 1.2 – «Правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні»** - розглядається теоретичні основи використання електронного урядування в умовах розвитку інформаційного суспільства на базі прийнятих законів і нормативно-правових актів, що стосуються питань інформатизації, електронного документообігу, електронного цифрового підпису та ін., правову і законодавчу основу для впровадження новітніх ІКТ та електронного урядування в органах виконавчої влади.

У висновках до першого розділу відзначено, що серед підходів до визначення поняття «електронне урядування» переважають «технократичний» та «теоретичний». В Україні впровадження електронного урядування є сильним фактором для європейської інтеграції та представляє собою спосіб взаємодії органів державної влади з громадянами, громадськими організаціями, діловими партнерами та іншими державними органами відповідно до вимог і стандартів Європейського Союзу. Ситуація в Україні для надання адміністративних послуг вимагає негайних реформ. Таким чином, одна з основних задач Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2010), реалізація якої проходить у 5 етапів, полягає в організації надання послуг громадянам та бізнесу, а також суб'єктам господарювання в електронному вигляді на основі «єдиного вікна».

У другому розділі – «Світовий досвід впровадження електронного урядування та особливості реалізації в Україні», що складається із двох підрозділів – проаналізовано аспекти впровадження й використання електронного урядування та узагальнено інформацію про світову практику використання порталів органів виконавчої влади з урахуванням особливостей їх структури та специфіки діяльності.

У підрозділі 2.1 «Інформаційні технології на державній службі в системі е-урядуванні в Україні» на основі проведеного аналізу побудови веб-сайтів органів влади в Україні в роботі визначаються основні переваги їх використання. Це, передусім, підвищення достовірності, повноти та оперативності інформації, що надається державними службовцями;

забезпечення прозорості виконання рішень і доручень уряду та належний рівень контролю за їх здійсненням; зниження накладних витрат у державних установах; зростання довіри суспільства до діяльності державних службовців. У рамках реалізації принципів електронного урядування державний апарат удосконалюється і його робота стає більш ефективною. В результаті необхідних змін спрощені бюрократичні процеси; прискорюється прийняття рішень з певних питань; єдина база даних щодо громадян; всі державні установи і послуги доступні з одного сайту; кількість державних службовців знижується і професійні вимоги до їх роботи збільшуються.

Комп'ютеризовані органи управління дозволяють здійснювати обмін інформацією в режимі реального часу по вертикальних і горизонтальних зв'язкам між центральними і місцевими органами.

*У підрозділі 2.2 «Досвід комплексної інтеграції електронного урядування в країнах Європи та Азії»* у результаті проведеного аналізу встановлено, що у країнах Європи та Азії використовуються такі моделі веб-сайтів органів виконавчої влади: перша модель представляє собою єдиний центр і єдину інфраструктуру з надання державних послуг; для другої моделі характерно об'єднання інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, що надають послуги; третя модель дозволяє створення порталу, що надає послуги, з метою побудови сервісу із горизонтальними зв'язками.

*У висновках до другого розділу* відзначається, що у всіх країнах існує досить велика кількість проектів в області розвитку в секторі інформаційних технологій, в тому числі проектів загальнонаціональної системи електронного урядування. Впровадження технологічних інновацій в світі стрімко зростає, поступово зрівнюючи технологічні рівні розвитку і скорочуючи цифровий розрив між розвиненими країнами і країнами, що розвиваються. В даний час в розвинених країнах вже існують повністю функціональні системи державних послуг. На сьогоднішній день найсучасніші системи засновані на мобільних пристроях, пропонуючи повний спектр послуг, які постійно оновлюються.

В даний час є всі необхідні інструменти для практичного застосування переваг електронного урядування, однак, його повне впровадження є досить тривалим і дорогим процесом. Можна припустити, що трансформація суспільства в інформаційне суспільство та суспільство нових цінностей і економічних напрямків значно прискорює перехід до нової форми правління. Це новий спосіб взаємодії на основі інтенсивного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) з метою підвищення ефективності державних

послуг. Ці технології значно розширюють можливості політичної комунікації для державних службовців і дозволяють використовувати нові форми інтеграції між державою, суб'єктами господарювання і громадянами.

**У третьому розділі – «Перспективи розвитку системи електронного урядування в Україні: програмно-цільовий підхід»**, що складається із двох підрозділів – визначено тенденції та напрямки розвитку системи електронного урядування в Україні та розкрито вплив ІКТ на систему державного управління, а також запропоновано удосконалення механізму електронної взаємодії між органами державної влади та громадянами України на основі програмно-цільового підходу.

**У підрозділі 3.1 «Програмно-цільовий підхід у розвитку е-урядування на прикладі діючих програм і проектів»** наголошується на значенні державної інформаційної політики і відповідних програмно-цільових програм, реалізація завдання яких сприяє інформатизації суспільства. При програмно-цільовому підході розробляються державні програми, що сприяють розвитку пріоритетних сфер державного управління. Головними елементами програмно-цільового підходу є стратегічне планування та оцінка й моніторинг результатів діяльності виконавців (на скільки є реалізованим стратегічний план). Для впровадження на практиці електронного урядування, завдяки програмно-цільовому підходу, визначається основний задум, ідея, засоби реалізації та результат.

Основними пріоритетними напрямками є забезпечення кваліфікованими кадрами з питань інформаційних технологій державний апарат, підвищення кваліфікації діючих державних службовців шляхом проходження курсів підвищення кваліфікації з питань електронного урядування, а також побудова інформаційної бази суспільства, що проходить у два етапи та складається і розвитку людського потенціалу та забезпечення широкої доступності до мережі інтернет.

**У підрозділі 3.2 «Удосконалення механізму електронної взаємодії між органами державної влади та громадянами України»**

Не дивлячись на відносну простоту створення веб-сайтів за допомогою найпростіших систем управління змістом, використання такого типу системи відразу знижує кількість можливостей для подальшого розвитку веб-ресурсів, тому що принципово обмежує організацію коректної взаємодії із внутрішніми системами державним службовцям (реєстрами, базами даних, системами електронного документообігу), а також не дозволяє забезпечити високу ефективність для транзакційної взаємодії із громадянами та організаціями при



наданні державноуправлінських послуг. Як наслідок даної ситуації, серед державних службовців усіх категорій є усвідомлення необхідності переходу від існуючих найпростіших систем управління змістом веб-сайтів до порталних платформ. Одним з виходів є створення єдиної порталної інфраструктури органів виконавчої влади, що дозволяє забезпечувати функціонування і розвиток владних Інтернет-представництв. Забезпечення реалізації чотирьох типів взаємодії можливе на основі створення системи надання послуг за допомогою порталних технологій.

*У висновках до третього розділу* відзначається, що в Україні можливе повноцінне функціонування як окремих складових елементів системи електронного урядування, так і всієї системи, проте необхідно використовувати програмно-цільовий підхід на всіх рівнях організації управління, з метою забезпечити моніторинг поточного стану справ з даного питання.

## **ВИСНОВКИ**

Підвищення рівня інформатизації в органах виконавчої влади України, що сприяє координації органів влади і громадян за допомогою ІКТ у системі електронного урядування в умовах глобальної розбудови інформаційного суспільства є одним із головних векторів модернізації державного управління.

Існує декілька підходів до визначення поняття «електронне урядування»: серед них «технократичний» та «теоретичний». Відповідно до основних принципів та сфер застосування електронне урядування є віртуальним інформаційним простором, де реалізується принцип взаємодії між державними органами, громадянами і організаціями. З одного боку, цей простір спирається на сукупність трьох складових: інформаційно-комунікаційні технології, нормативно – правова база та інформаційно-ресурсна база. З іншого боку, електронне урядування є проектом, який реалізується з метою підвищення ефективності системи державного управління, надання громадянам вільного доступу до інформації державних органів та створення умов для отримання державних послуг в онлайн-режимі. Як правило, цей проект складається з двох автономних суб-проектів: по-перше, це внутрішня інформаційна інфраструктура, побудована за аналогією з корпоративною мережею. По-друге, це зовнішня інформаційна інфраструктура, через яку відбувається взаємодія з громадянами та організаціями.

Основні цілі, які досягнуті при успішному впровадженні електронного урядування: • мережева державна послуга; • безпаперовий уряд; • державні службовці, що діють на основі системи знань; • прозора діяльність уряду.

На основі цілей визначено моделі взаємодії суб'єктів електронного урядування на кожному з рівнів управління, для яких передбачені: а) інноваційні послуги для громадян в рамках моделі «уряд - громадянам» (G2C); б) інноваційні послуги для бізнесу в рамках моделі «уряд – суб'єктам господарювання» (G2B); і в) інноваційна форма роботи уряду в рамках моделі «уряд-уряду» (G2G).

Прийняття ряду законів про інформатизацію, про електронний документообіг і електронний цифровий підпис сприяло створенню відповідних правових і законодавчих передумов використання органами виконавчої влади новітніх досягнень інформаційних технологій і систем як технічного базису для побудови електронного урядування. Нормативно – правова база, що регламентує впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади в Україні, представляє собою ряд законів України, указів Президента, постанов та розпоряджень Кабінету міністрів. На сьогодні в Україні на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади надається можливість шляхом подання електронних звернень, що дозволяє реалізувати принцип двосторонньої інтерактивної взаємодії між державними службовцями та громадянами. Початок діджиталізації адміністративних послуг проводиться на порталі державних послуг <https://igov.org.ua/> – з 1100 послуг, що надаються у паперовому вигляді органами державної влади, можливість отримання в електронному передбачена лише для 93 видів довідок. У цих умовах громадянин стає споживачем пропонованих державних послуг, а збоку держави гарантується підзвітність та прозорість процедур.

Основними напрямками діяльності державних службовців за умови впровадження електронного урядування на державній службі є здійснення обміну інформацією в режимі реального часу по вертикальним і горизонтальним зв'язкам між центральними і місцевими органами. Це допоможе зменшити дублювання функцій, а також цифровий розрив між різними регіонами України шляхом впровадження електронної інфраструктури для задач адміністрування та подачі прохань з метою підвищити ефективність і покращити обслуговування населення. У рамках реалізації принципів електронного урядування державний апарат удосконалюється і його робота стає більш ефективною. В результаті необхідних змін спрощені бюрократичні процеси; прискорюється прийняття рішень з певних питань; єдина база даних щодо громадян; всі державні установи і послуги доступні з одного сайту; кількість державних службовців знижується і професійні вимоги до їх роботи

збільшуються. Активність представників державної влади та обсяг доступної інформації для користувачів в мережі збільшується. Обмін інформацією між урядом і громадянами посилюється за рахунок нових можливостей (заповнення форм, можливість відправки електронних додатків). Користувачі отримують доступ до інформації відповідно до потреб шляхом оновлених онлайн-транзакцій (сплати митних зборів, податкових та інших платежів). Класифікація типів взаємодії державних службовців і громадян України в системі електронного урядування визначається на основі форм комунікації та характерних особливостей в процесі надання державноуправлінських послуг через представницькі портали органів виконавчої влади в Інтернет середовищі. Важливим аспектом у застосованні порталних технологій для побудови системи електронного урядування є де-факто інтерактивність Інтернет-представництв органів виконавчої влади та зручність надання за допомогою них послуг, а не лише де-юре присутність державних службовців як представників органів виконавчої влади в Інтернет мережі.

Впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади в країнах регулюється досить великою кількістю проектів в області розвитку в секторі інформаційних технологій, в тому числі проектів загальнонаціональної системи електронного урядування. У результаті проведеного аналізу встановлено, що у країнах використовуються такі моделі веб-сайтів органів виконавчої влади: перша модель представляє собою єдиний центр і єдину інфраструктуру з надання державних послуг. Наприклад, у Республіці Молдова користувачі можуть отримати інформацію про державні послуги і роздрукувати форми, на запит державними органами в будь-який час. В даний час із загального переліку доступні 246 послуг з 500 перспективних; 13 послуг представлені в електронному форматі. У той же час портал дозволяє вести пошук відповідно до ряду критеріїв і взаємодіяти з оператором через систему зворотного зв'язку. Із запуском цього порталу було досягнуто одну з головних цілей - забезпечення чіткої, правильної і повної інформації, що стосується державних послуг. Для другої моделі веб-сайтів органів виконавчої влади характерно об'єднання інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, що надають послуги. Наприклад, у Вірменії, починаючи з 1 червня 2012 року, були введені нові біометричні паспорти та ідентифікаційні карти. Була також запущена система електронних закупівель, яка передбачає здійснення процесу державних закупівель в електронному середовищі. Третя модель веб-сайтів органів виконавчої влади дозволяє створення порталу, що надає послуги, з

метою побудови сервісу із горизонтальними та вертикальними зв'язками. Дирекція з електронного урядування при Уряді Республіки Сербія в межах своєї компетенції виконує роботу по організації проектів в сфері електронного урядування в тісній співпраці з іншими установами. Управління складається з двох відділів: з питань стандартизації та розвитку; впровадження та супроводу. На порталі органів виконавчої влади представлені послуги та інформація з більш ніж 50 державних установ, в тому числі муніципальних органів влади, а також надається можливість отримати більше 500 послуг. Портал державних і муніципальних послуг не тільки надає інформацію про державні послуги, а й дає можливість створювати електронні заявки на необхідні послуги. Портал є центральним доступом і основним джерелом інформації та взаємодії між структурами влади. Тим не менш, деякі адміністрації все ще знаходяться в процесі розробки сайтів, наприклад, податкове адміністрування, реєстрація підприємств в Сербії, Національна служба зайнятості і т.д.

Електронне урядування як технологія значно розширює можливості політичної комунікації для державних службовців і дозволяє використовувати нові форми інтеграції між державою, бізнесом і громадянами. Інформація є життєво важливим ресурсом для ефективного управління. Обмін інформацією є важливим компонентом реалізації електронного урядування, що дозволяє переглянути та інтегрувати адміністративні послуги. Громадяни можуть скоротити число своїх відвідувань державних установ, а державні службовці - час для обробки документів при подачі заяв на державній службі. Впровадження електронного урядування спрямоване на те, щоб зробити управління прозорим для окремих осіб і суспільства в цілому. Ідея електронного урядування полягає у впровадженні електронного документообігу, скороченні бюрократії і прискоренні процесу прийняття рішень за допомогою електронної взаємодії громадян і бізнесу з державними службовцями; щоб зробити діяльність державної влади більш прозорою і залучити уряд до співпраці з громадянами.

Особливостями програмно – цільового підходу до впровадження електронного урядування на основі державної інформаційної політики і відповідних програмно-цільових програм є розробка державних програм, що сприяють розвитку пріоритетних сфер державного управління. Головними елементами програмно-цільового підходу є стратегічне планування та оцінка й моніторинг результатів діяльності виконавців (на скільки є реалізованим стратегічний план). Основними пріоритетними напрямками є забезпечення

кваліфікованими кадрами з питань інформаційних технологій державний апарат, підвищення кваліфікації діючих державних службовців шляхом проходження курсів підвищення кваліфікації з питань електронного урядування, а також побудова інформаційної бази суспільства, що проходить у два етапи та складається з розвитку людського потенціалу та забезпечення широкої доступності до мережі Інтернет.

З метою покращення електронної взаємодії між державними органами та громадянами пропонується створення портальної технології «єдине вікно» і інтеграції з ним веб-сайтів і електронних систем органів виконавчої влади (створення «єдиної архітектури»), що сприятиме наданню широкого переліку пропонованих інформаційних послуг загального призначення, які вимагають ідентифікації суб'єктів правовідносин і забезпечення цілісності і достовірності інформації для громадян і юридичних осіб за допомогою Інтернету. Серед шляхів удосконалення веб-сайтів органів виконавчої влади в мережі пропонується використання консультативного механізму взаємодії, що передбачає створення Інтернет-приймальні, онлайн - опитувань, заохочення до коментування, ідентифікаційних механізмів на основі авторизації користувачів та відкритості доступу до баз даних документів в органах виконавчої влади.

## АНОТАЦІЯ

Гришко А. С. Трансформація державної служби в умовах впровадження електронного урядування в Україні.

У курсовій роботі проаналізовані механізми комунікативної взаємодії державних службовців та громадян у системі електронного урядування, зокрема, надання адміністративних. Досліджені актуальні теоретико-методологічні основи, організаційно-правові аспекти впровадження і розвитку електронного урядування в Україні. Визначені основні цілі, моделі комунікативної взаємодії органів виконавчої влади і громадян в електронному урядуванні. Узагальнено іноземний досвід в країнах Європи та Азії й українську специфіку впровадження та розвитку електронного урядування з використанням Інтернет-представництв (веб-сайтів) і порталних технологій, визначено перспективи подальшого розвитку електронного урядування в Україні на основі програмно-цільового підходу. Запропоновано шляхи покращення надання адміністративних послуг органами державно влади громадянам з використанням єдиного порталу державних послуг.

**Ключові слова:** електронне урядування, механізми державного управління, взаємодія органів виконавчої влади і громадян, адміністративні послуги.

## АННОТАЦИЯ

Гришко А. С. Трансформация государственной службы в условиях внедрения электронного управления в Украине.

В курсовой работе исследованы механизмы взаимодействия государственных служащих и граждан в системе электронного управления, предоставление административных услуг через Интернет-представительства и сайты органов исполнительной власти. Рассмотрены актуальные теоретико-методологические основы внедрения и организационно-

правовые аспекты развития электронного управления в Украине. Выяснено сущность понятия «электронное управление». Определены основные цели, модели взаимодействия органов исполнительной власти и граждан в электронном управлении. Обобщен мировой опыт в странах Европы и Азии и украинская специфика внедрения и развития электронного управления с использованием Интернет-представительств (веб-сайтов) и порталных технологий, определены особенности дальнейшего внедрения электронного управления в Украине на основе программно-целевого подхода. Предложены пути улучшения предоставления административных услуг органами исполнительной власти гражданам через единый портал государственных услуг.

**Ключевые слова:** электронное управление, механизмы государственного управления, взаимодействие органов исполнительной власти и граждан, административные услуги.

## ANNOTATION

A. Grischko Transformation of public service in the implementation of e-governing in Ukraine.

In the course work the mechanisms of interaction between public officials and citizens in the system of e-governing, providing services through Internet presence and websites of the executive.

Actual theoretical and methodological principles and implementation of organizational and legal aspects of e-governing in Ukraine. The essence of the concept of «e-governing». The main objectives model of interaction of executive authorities and citizens in e-governing.

The world experience in Europe and Asia and Ukrainian specifics and implementation of e-

governing using Internet (website) and portal technology, the peculiarities of further implementation of e-governing in Ukraine on the basis of program-oriented approach. The ways of improvement of administrative services to citizens by the executive through a single portal administrative services.

**Keywords:** e-governing, mechanisms of governance, interaction between public officials and citizens, administrative services.