

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ**  
**«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА**  
Кафедра теорії та практики управління

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**  
**У НІДЕРЛАНДАХ**

Студентка V курсу ФСП  
денної форми навчання  
групи АМ-42м

**Сьоміна А.П.**

Науковий керівник:

проф., д. держ. упр.

Чукут Світлана Анатоліївна

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	3
<b>Розділ 1. Історично-теоретичні аспекти впровадження електронного урядування у Нідерландах</b> .....	4
1.1.Історія та сучасний стан впровадження електронного урядування у Нідерландах.....	4
1.2. Державна політика і стратегії розвитку електронного урядування.....	10
1.3.Нормативно-правове забезпечення електронного урядування.....	13
<b>Розділ 2. Основні елементи електронного урядування в Нідерландах</b> .....	16
2.1.Інфраструктура електронного урядування.....	16
2.1.1. Урядові портали та їх призначення.....	16
2.1.2. Цифрова ідентифікація громадян .....	17
2.2.Хартія е-Громадянина Королівства Нідерландів.....	18
2.3.Доступність електронних послуг для громадян та бізнесу .....	20
2.3.1. Платформа «МійУряд»/«MijnOverheid».....	20
2.3.2. Базові е-послуги (12+8).....	20
2.4.Електронна демократія у Нідерландах.....	25
2.4.1. Елементи забезпечення е-демократії.....	25
2.4.2. Практика електронного голосування.....	26
<b>Розділ 3. Досвід впровадження електронного урядування Нідерландів для України</b> .....	27
<b>Висновки</b> .....	33
<b>Список використаних джерел</b> .....	35

## ВСТУП

Глобалізація і розвиток інформаційного суспільства стрімко змінюють вигляд сучасного світу. Одним з невід'ємних фрагментів інформаційного суспільства є електронний уряд, що працює на базі інформаційної інфраструктури органів державної влади, що забезпечує ефективну реалізацію більшості функцій державного управління і в першу чергу, орієнтованих на взаємодію державного апарату з громадянами та бізнес-структурами на основі нових інформаційних технологій.

Для здійснення правильної стратегії і тактики на кожному з етапів формування інфраструктури електронного урядування, раціональної організації, координації та взаємодії всіх учасників процесу - виконавчої, законодавчої та судової влади всіх рівнів, приватного сектору, університетів, громадських організацій та громадян необхідна відповідна концепція. Перехід на електронну взаємодію в масштабі країни фактично означає трансформацію всіх основних форм діяльності урядових установ і є складним процесом, що вимагає значних фінансових витрат і вирішення цілого комплексу взаємопов'язаних політичних, правових, адміністративних та технологічних питань.

Відстеження процесу розвитку електронних урядів зарубіжних країн і оцінка їхньої ефективності є особливими завданнями, оскільки в Україні електронне урядування лише формується і це є доволі динамічний і новий процес. Нідерланди вже близько 20 років користується репутацією однієї з найбільш послідовних країн щодо впровадження електронного урядування. Зусилля цієї країни щодо оптимізації та вдосконалення своїх інститутів влади здобули популярність і визнання як за кордоном, так і у себе вдома. А все тому, що голландські електронні реформи стали не просто черговим витком технологічного оновлення інститутів державної влади, але, насамперед, інструментом, що здійснює суттєве поліпшення повсякденного життя кожного громадянина країни.

## **Розділ 1. Історично-теоретичні аспекти впровадження електронного урядування у Нідерландах**

### **1.1. Історія та сучасний стан впровадження електронного урядування у Нідерландах**

Ідея електронного урядування почала виникати у Нідерландах з середини 90-х років. З того часу, голландський центральний уряд запустив кілька програм і видав ряд політичних документів з електронного уряду.

«Національна програма впровадження електронних каналів зв'язку: від метафори до дії» вступає в дію вже у 1994 році, а голландський уряд вперше починає вести політику ІКТ (інформаційно-комунікаційних технологій), але поки що не розглядає надання державних послуг онлайн.

У 1996 році запущений проект «Overheidsloket 2000», дослівно - точка державного управління. Цей проект мав на меті забезпечити «єдине вікно» для надання державних послуг та взаємодії громадян з державними органами.

Ще через 2 роки, у 1998 році відбувається запуск «Національної програми дій щодо впровадження електронного урядування», що допомогла голландському уряду використати потенціал ІКТ для забезпечення більш якісних та ефективних державних послуг громадянам та бізнесу і дала змогу економити гроші на наданні цих послуг. Ця програма дії, була спрямована на те, щоб зробити 25% державних послуг доступними онлайн вже до кінця 2002 року.

У 1999 році публікується «Digital Delta – The Netherlands Online», програмний документ для подальшого розвитку інформаційного суспільства в Нідерландах, що охоплює такі питання, як цифрові навички та компетенція громадян та посадових осіб, доступ до інформації та юридичні аспекти телекомунікаційної інфраструктури. Відбувається запуск урядового портал [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

У квітні 2001 року Міністерство внутрішніх справ Королівства створило Підрозділ ІКТ, новий орган, відповідальний за координацію розвитку ІКТ в уряді. [16, с. 7]

У грудні 2002 року запускається програма «Кращий уряд для громадян і бізнесу», спрямована на вирішення соціальних проблем, проблему бюрократії і витрат уряду.

У березні 2003 року запускається оновлена версія веб-порталу [overheid.nl](http://overheid.nl). Сайт був перероблений, щоб забезпечити більш легкий доступ до збільшенням кількості інформації і послуг. У тому ж місяці, уряд започатковує програму «eGovernment Knowledge Centre», спрямовану на централізацію інформації про різні програми і проекти, пов'язані з електронним урядуванням.

У листопаді 2003 року Нідерланди стали однією з перших країн в Європі, де всі органи місцевого самоврядування стали присутніми в Інтернеті. Для подальшого просування електронного уряду на місцевому рівні, «Асоціація Голландських Общин» (VNG) запускає проект «eCommunes» (eGemeenten, Egem).

У грудні 2003 року уряд приймає програму модернізації уряду «Modernising Government's programme», що зобов'язує уряд продовжувати реалізацію електронного урядування у Нідерландах.

Урядовий план дій «Кращі зміни з ІКТ» з'являється у лютому 2004 року. Він описує, як краще використовувати можливості, що надаються ІКТ і як реалізувати поліпшення соціальної та економічної віддачі електронного урядування.

У травні 2004 року уряд затвердив плани по створенню унікального ідентифікаційного номера голландських жителів до 2006 року. «The Citizen Service Number» повинен бути призначений кожному голландському резиденту.

У серпні 2004 року уряд Нідерландів запускає проект із започаткування першої в світі державної системи мобільного оповіщення на основі ширококомовних технологій. Система оповіщення дозволяє уряду надати інструкції (у разі стихійних лих і т.д.) громадянам в певному місці.

Наступним етапом стає впровадження біометричних паспортів та експериментальних ID карт у вересні 2004 року в шести муніципалітетах.

Для надання громадянам централізованої онлайн допомоги та доступу до послуг електронного уряду на основі ID користувача у січні 2005 року запускається сервіс «TheDutch Digital Identity Service DigiD»

У липні 2006 року було оголошено, що всі офіційні сайти в Нідерландах повинні бути легко доступні для всіх груп громадян, включаючи інвалідів вже до 2010 року. Вже з вересня 2006 року всі нові урядові сайти повинні бути побудовані відповідно до нових принципів і стандартів.

У травні 2007 року запускається сайт «Працюємо над Нідерландами разом» («Samen Werken aan Nederland»), що створений для того, щоб отримувати відгуки та пропозиції громадян про шляхи поліпшення діяльності уряду.

Сайт голландського уряду запускає новий сервіс під назвою «Op Afspraak»(по запису) у вересні 2007 року. Він дозволяє громадянам за допомогою мережі Інтернет призначити зустріч державним службовцям.[16, с. 6]

У травні 2008 року Міністерство внутрішніх справ відкриває власний сайт, який дозволяє громадянам взаємодіяти з місцевими та національними політиками. Веб-сайт, 'maildepolitiek.nl', є ініціативою голландської фундації «New Voting» і прагне зробити політику більш прозорою.

За пропозицією Державного секретаря Міністерства Внутрішніх Справ, Кабінет Міністрів заборонив електронні пристрої для голосування на майбутніх виборах у зв'язку із ризиком проведення маніпуляцій.

У серпні 2008 року було оголошено, що до кінця 2009 року, всі заклади дитячої охорони здоров'я в Нідерландах будуть працювати з використанням електронних історій хвороби.

З жовтня 2008 року органам державної влади, міністерствам, фірмам та іншим організаціям в Нідерландах немає більше потреби публікувати свої рішення у паперовому форматі. Рішення Кабміну Нідерландів відмінити публікацію документації на папері зумовлене новим законом електронні розкриття інформації.

Лімбург стає першою голландською провінцією, що підключилася до «GovUnited», голландської організації державного сектора, спрямованої на поліпшення та стандартизування державних послуг і внутрішню адміністрацію місцевого самоврядування в Нідерландах. «GovUnited» випробувала 5 проектів збільшення прозорості влади у 2008 році. Один з них передбачав відповіді представників влади на питання громадян у режимі онлайн («Overheid heeft Antwoord»).

З березня 2009 року всі платники податків можуть звернутися до інформації, що знаходиться у податковій адміністрації за допомогою Сервісного Номеру Громадянина .

21 вересня 2009 державний секретар Нідерландів отримує перший паспорт з відбитками пальців, офіційно вводиться внесення використання відбитків пальців в голландські паспорти та ідентифікаційні карти. [16, с. 5]

До 2010 року частка документів, що заповнюються голландськими фірмами через Інтернет, зросла майже в три рази, порівняно із 2004 роком, істотно перевищивши середній по Євросоюзу показник:[5]



Малюнок 1. Частка використання е-документів у бізнесі. ЄС та Нідерланди

З січня 2010 року, всі муніципалітети та провінції в Нідерландах мають доступ в Інтернеті до інформації, що стосується національних ініціатив територіального планування. Проект був спрямований на підвищення прозорості планування та підтримку розвитку електронного уряду.

25 березня 2010 року голландський міністр закордонних справ офіційно представляє новий веб-сайт «Trade2gether». Основною метою якого є забезпечити синергію між голландськими постачальниками послуг приватного сектора та постачальниками послуг в країнах, що розвиваються і в країнах з перехідною економікою. [16, с. 4]

З початку квітня 2010 року, 20 настільних персональних комп'ютерів почали використовуватися для управління послугами в загальній офісній будівлі в Гаазі для всіх голландських міністерств. Загальна офісна будівля полегшує спільну роботу міністерств в тимчасових проектах і пропонує їм додаткові службові приміщення, коли це необхідно. Стає доступною система eRecognition, інфраструктура ID для бізнесу, що призначена для використання електронного зв'язку між підприємствами та урядом, а також для електронного зв'язку B2B.

Починаючи з 1 січня 2011 року, підприємства можуть здійснювати електронну обробку рахунків.

28 лютого 2011 року, уряд вводить систему DigiD, яка гарантує конфіденційність у використанні цифрової ідентифікації громадян. Система DigiD покликана внести вклад в боротьбу з бюрократією. Податкова адміністрація стає першим користувачем системи.

Персоналізований портал електронного уряду для громадян реєструє свого 100 000-го користувача на початку серпня 2011 року, послуги сайту включають в себе безпечну поштову скриньку для зв'язку із державним сектором, інформацію про взаємодію користувача з урядом і записи особистого некомерційного характеру, а також дані, що наявні про уряд. Сайт призначений для збереження часу і зусиль громадян. Платформа «Мій Уряд» («MyGovernment» / «MijnOverheid») має намір сприяти поліпшенню електронного уряду надалі, з кращим обслуговуванням, більшої зручності і меншою кількістю обмежень. [16, с. 3]. Вже у лютому 2014 року персональна платформа «Мій Уряд» зареєструвала 1000000 користувача, а до кінця наступного року планується досягти показника у 6000000. [13, с. 21]



Згідно дослідженням ООН 2014 року, за індексом розвитку електронного урядування, Королівство Нідерландів посідає 5 місце у світі і 2 місце у Європі.

Щодо індексу електронної участі, що відображає розвиток сервісів електронної комунікації між урядом і громадянами, то тут Нідерланди посідають почесне перше місце. [Error! Bookmark not defined.Error! Bookmark not defined.Error! Bookmark not defined.25]

E-Government Development Index - Top 10 Countries		E-Participation Index Top 10 Countries	
Country	Index	Country	Index
Republic of Korea	0.9462	Netherlands	1.0000
Australia	0.9103	Republic of Korea	1.0000
Singapore	0.9076	Uruguay	0.9804
France	0.8938	France	0.9608
Netherlands	0.8897	Japan	0.9608
Japan	0.8874	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.9608
United States of America	0.8748	Australia	0.9412
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8695	Chile	0.9412
New Zealand	0.8644	United States of America	0.9216
Finland	0.8449	Singapore	0.9020

Малюнок 2. Індекс розвитку електронного урядування – Топ 10 країн світу

Малюнок 3. Індекс електронної участі – Топ 10 країн світу

## 1.2. Державна політика та стратегії розвитку електронного урядування

Королівство Нідерландів вже понад 20 років проводить якісну політику у сфері електронного урядування. Як доказ, завжди лідируючі позиції в міжнародних рейтингах даної тематики.

Основна мета стратегії електронного уряду в Нідерландах полягає у вдосконаленні обміну інформацією, надання послуг та інтерактивної взаємодії за допомогою введення нового принципу партнерства між громадянами та урядом.

Нідерланди, як і більшість країн ЄС, надають наступні 12 основних послуг для громадян в електронному форматі:

1. Податки на прибуток (декларації, плата податків).
2. Пошук роботи Агентством із зайнятості (становлення на облік на біржі праці)
3. Соціальне страхування (можливість одержати соціальну допомогу).
4. Особисті документи (оформлення паспорту і водійських посвідчень).
5. Реєстрація автомобіля (можливість поставити своє авто на облік).
6. Дозвіл на будівництво.
7. Декларація до поліції (подача заяви в поліцію).
8. Громадські бібліотеки (розміщення книг он-лайн у бібліотеках).
9. Свідоцтва про народження, шлюб (отримання свідоцтва про шлюб чи народження дитини).
10. Вступ до ВНЗ.
11. Зміна адреси проживання.
12. Пов'язані із здоров'ям послуги (записатися на прийом до лікаря).

Також вснують 8 послуг для бізнес-структур:

1. Соціальні виплати своїм співробітникам.
2. Податок корпорації: декларування, повідомлення (сплата податків).
3. НДС: декларування, повідомлення.

4. Реєстрація нової фірми.
5. Надання статистичних даних.
6. Оформлення митних декларацій.
7. Отримання дозволу з екологічних питань.
8. Державні закупівлі. [12, с.53]

Перелічені послуги функціонують у Нідерландах в результаті здійснення таких специфічних національних програм:

*Національна програма впровадження «i-NUP» (National Implementation Programme), що розрахована до 2015 року.*

Стратегія електронного урядування реалізується за допомогою «i-NUP» - урядового розширеного порядку реалізації електронних послуг до 2015 року, в якому викладено плани уряду щодо розвитку електронного урядування до 2015 року. Стратегія була представлена 27 травня 2011 року. Ця програма спирається на загальну «Національну програму забезпечення» і кожен державний орган (муніципальні і провінційні влади, центральний уряд) несе відповідальність за реалізацію програми, а муніципалітети отримують додаткову підтримку у реалізації). [20]

*Комплексне обслуговування для громадян (One-Step-Shop).*

Загальна мета полягає в більш доступному уряді та інформації державного сектору, а муніципальні послуги можна розглядати як «єдине вікно», тобто єдино точку входу до уряду.

Основна увага сфокусована на реалізацію таких пунктів:

- Забезпечити широкодоступних, комплексних електронних технологій для доступу до інформації та комунікації;
- Стимулювання використання основних електронних послуг, обов'язкове введення їх для державних постачальників;
- Вивчення можливостей електронного бізнесу для підприємств;
- Розробка подальших базових е-сервісів

*Стратегія в сфері ІКТ для центрального уряду (2011-теперішній час)*

Впровадження електронного уряду було і залишається одним з основних пунктів у плані розвитку ІКТ. Уряд працює вже багато років, щоб зробити інформацію і е-послуги доступними для все більш широкої громадськості та бізнесу. Послуги, що надаються урядом повинні бути сучасними, професійними та індивідуальними. Чітке та грамотне розгортання ІКТ дозволяє уряду адаптувати свої послуги до потреб широкої громадськості та бізнесу.

У листопаді 2011 року, стратегія у сфері ІКТ для центрального уряду була затверджена в рамках «Програми впровадження компактного центрального уряду» . Вона забезпечує довгостроковий зріст інформаційної інфраструктури, необхідної для Центрального Уряду і програм, що він здійснює. Програма має справу з компактним центральним урядом і встановлює рамки для складання планів міністерств щодо дій для скорочення термінів повного впровадження електронного урядування. Досягнута економія буде повністю спрямована в відділи, які постраждали від скорочення бюджету. [19]

### **1.3. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування**

В Нідерландах на даний час немає цілісного законодавства про електронне урядування. Проте існує розвинена правова база, що побудована для забезпечення інфраструктури електронного уряду, його продуктів і послуг.

Структура складається з різних типів актів, деякі з яких є більш умовними:

- Нормативно-правові акти про доступ громадськості до урядової інформації (2005)
- Нормативно-правові акти про захист персональних даних (2000)
- Нормативно-правові акти про адміністративні права, зокрема, зміни в Законі про електронний адміністративний контент (2004).; Закон про електронні підписи (2003).

Закони, що склали правову основу для загальних установок е-уряду:

- Закон про ключові реєстри (наприклад, про муніципальні бази даних громадян); Про новий торговий реєстр; Про будівлі та адреси.
- Закон про унікальні ідентифікаційні номери (сервісний номер громадянина).
- Закон про послуги , що спрощує підприємницьку діяльність для постачальників послуг у всіх країнах ЄС.

*Нормативно-правові акти щодо свободи інформації*

*Закон про доступ до урядової інформації (Public Access) (1991)*

Закон про свободу інформації був вперше прийнятий в Нідерландах в 1978 році, який був замінений Законом від 31 жовтня 1991 про доступ громадськості до урядової інформації. Відповідно до Закону 1991 року, будь-яка особа може запросити інформацію, що відноситься до адміністративної справи, якщо вона міститься в документах, що знаходяться у державному органі або компанії, що здійснює роботу від імені державного органу. Орган має два тижні, щоб відповісти. Винятки існують для документів, які могли б поставити під загрозу єдність Королівства, розслідування кримінальних злочинів, перевірок органами державної влади або особистої шкоди,

недоторканність приватного життя, безпеки держави тощо. Апеляції можуть бути внесені до адміністративного суду, який і приймає остаточне рішення. [16, с.12]

*Нормативно-правове забезпечення по захисту даних та безпеці*

*Закон про Захист персональних даних (2000)*

Закон про захист персональних даних був прийнятий голландським парламентом у липні 2000 року і набув чинності 1 вересня 2001. Він встановлює правила запису та використання персональних даних, а крім того, реалізує законодавство про захист даних в ЄС.

*Нормативно-правове забезпечення по e-підпису*

*Закон про Електронний Підпис (2003)*

Закон про електронний підпис був опублікований 8 травня 2003 і набув чинності 21 травня 2003. Закон вносить деякі перестановки в голландське право, а також забезпечує міцну правову основу для розгортання та використання електронних підписів в електронній комерції та електронному уряді.

*Нормативно-правове забезпечення по e-комунікації*

*Закон про телекомунікації та зв'язок (2004)*

Закон про телекомунікації вступив в силу 19 травня 2004, а його застосування перебуває під контролем національного регулюючого органу ОРТА. [16, с.13]

*Нормативно-правове забезпечення по e-закупівлям*

Використання електронних засобів у процесі державних закупівель в даний час регулюється національним законодавством. Директиви ЄС про державні закупівлі були офіційно реалізовані 1 лютого 2006. 19 лютого 2010 у країні введений у дію Закон Про здійснення державного правового захисту у сфері електронних закупівель. [16, с.14]

## **Розділ 2. Основні елементи впровадження електронного урядування в Нідерландах**

### **2.1. Інфраструктура електронного урядування Нідерландів**

Більша частина необхідної інформації та послуг представлена на головному урядовому порталі [overheid.nl](http://overheid.nl), завдяки чому забезпечується принцип «єдиного вікна». Жителі Нідерландів мають можливість подавати через інтернет податкові та митні декларації, інформувати про зміну місця проживання і т. д. Деякі податки також можуть бути сплачені через інтернет. У країні діє налагоджена цифрова ідентифікаційна платформа (DigiD), пов'язана з ідентифікаційними номерами, що присвоюють всім громадянам Нідерландів (CitizenServiceNumber). Основними цілями DigiD є перевірка ідентичності людини в інтернеті і уніфікація ідентифікаційних номерів. Схожа платформа діє і для бізнесу - eRecognition. У бюджеті Нідерландів на 2013 рік на розвиток електронного уряду було виділено € 110 млн.

#### **2.1.1. Основні урядові портали та їх призначення**

*«Overheid.nl»: головний урядовий веб-портал*

Головний урядовий портал [overheid.nl](http://overheid.nl) був представлений у 1999 році під час виконання першого плану дій впровадження електронного урядування. Веб-сайт служить центральною точкою доступу до всієї інформації державних організацій, національного законодавства, офіційних публікацій, місцевого та регіонального законодавства і всеможливих он-лайн консультацій. Портал розкриває інформацію для осіб і підприємств по темам, подіям і локаціям, а також пропонує каталог послуг, щоб громадяни могли легко знайти підходящу організацію. Крім того, саме через урядовий веб-портал громадяни мають доступ до персоналізованої сторінки «МійУряд» («MijnOverheid»), що спрощує взаємодію з органами влади.

*«E-Overheid.nl»: веб-портал електронного уряду*

Веб-портал [e-overheid.nl](http://e-overheid.nl) надає новини щодо електронного уряду в Нідерландах і огляд послуг електронного уряду. Дозволяє користувачам

виконувати пошук по сайту електронного уряду, також пропонуються зовнішні посилання, де це необхідно.

*«Rijksoverheid.nl»: веб-портал для громадян*

Спільна мета веб-ресурсу rijksoverheid.nl є поліпшення видимості та доступності влади. Він містить докладну інформацію по міністерствам, різним документам і публікаціям, в додаток, на сайті постійно оновлюються актуальні новини Королівства. Індивідуальні сервіси також інтегровані в портал. Громадяни можуть увійти до системи за своїми DigiD і отримати доступ до конкретних послуг, таких як персональні дані, повідомлення, знаходження та відстеження транспорту, пошта.

*«Antwoord voor bedrijven»: бізнес-портал*

«Відповіді для бізнесу» є точкою контакту для підприємств і підприємців з такими сферами як законодавство, субсидії і дозволи. Інформація, що представлена, охоплює всі рівні влади. Вона доступна через різні канали (веб-сайти, поштові, телефонні і чат) і присвячена питанням і потребам бізнес-спільноти. [12]

*Національний портал відкритої інформації «Data.overheid.nl»*

Національний портал відкритої інформації включає: індекс посилань на джерела урядової інформації; огляд інноваційних та оригінальних методик застосування даних; новини та довідкову інформацію про відкриті дані; посилання на Інтернет-форуми, де будь-хто може обговорити відкриті дані та можливості їх застосування. Національний портал відкритої інформації включає наразі понад 250 баз даних, посилання на конкретні сторінки на яких міститься загальнодоступна урядова інформація.

Міністерство економіки, сільського господарства та інновацій управляє бізнес-форумом, де підприємці можуть обговорювати питання, що становлять для них безпосередній інтерес.[17]

## **2.1.2. Цифрова ідентифікація громадян**

*E-ідентифікація/ E-аутентифікація*



Влада Королівства використовує урядову глобальну службу аутентифікації для надання електронних послуг. Система ідентифікації DigiD доступна на двох різних рівнях безпеки: основний (ім'я користувача і пароль: DigiD) і середній (DigiD + SMS аутентифікація).

#### *DigiD для громадян*

У країні діє налагоджена цифрова ідентифікаційна платформа (DigiD), пов'язана з ідентифікаційними номерами, що присвоюються всім громадянам Нідерландів (Citizen Service Number). Основними цілями DigiD є перевірка ідентичності людини в інтернеті і уніфікація ідентифікаційних номерів.

За допомогою DigiD громадяни мають змогу отримати доступ до більш ніж 100 урядових сайтів.[8]

#### *Сервісний номер громадянина (CSN)*

CSN включає в себе особистий блок даних, що потребується для ефективної і надійної ідентифікації громадянина. Це унікальний ідентифікаційний номер автоматично присвоюється кожному громадянину, який занесен до реєстру народонаселення (Муніципальна Персональна База Даних). Він призначений для поліпшення послуг електронного уряду, що полегшують обмін даними і боротьбу із нечесним доступом до державних послуг. CSN може використовуватися тільки для обміну інформацією. Це один з ключових інструментів, призначених для зберігання даних, які підлягають збору тільки один раз.

#### *Номер торгово-промислової палати (CCN)*

Торгово-промислова палата використовує унікальні номери для бізнесу. У разі реєстрації юридичних осіб, регульованих законодавством держави, використовується податковий номер податкового та митного адміністрування. [16, с.20]

## 2.2. Хартія е-Громадянина Королівства Нідерландів

Розвиток проекту електронного уряду в Нідерландах здійснюється завдяки відкритій взаємодії всіх зацікавлених сторін - державних структур, дослідницьких і некомерційних організацій, бізнесу та пересічних громадян. Важливий внесок у цю взаємодію був зроблений завдяки Хартії е-Громадянина (e-CitizenCharter), в основі якої лежить дослідження очікувань громадян від запровадження електронного уряду. Перша версія була представлена на суд публіки в 2004 році, остаточна версія - в кінці 2005. Згодом уряд Нідерландів ухвалив Хартію в якості стандарту в області е-урядування. Хартія не тільки стала склепінням керівних принципів національної концепції розвитку електронного урядування, але і отримала високу оцінку з боку ООН, ОБСЄ, Ради Європи та Секретаріату Кабінету Міністрів Великобританії. Вони також рекомендували її як еталон. Метт Пулманс (Matt Poelmans), керівник Програми е-Громадянина і головний розробник Хартії наступним чином розкриває суть документа так: «Хартія електронного громадянина включає в себе всі аспекти взаємин між громадянином і урядом - інформація, взаємодія та участь. Вона розглядає громадянина не як пасивного споживача, а як активного члена суспільства».

Хартія е-Громадянина включає наступні пункти:

1. *Вибір каналу комунікацій.* Громадяни повинні мати можливість обирати спосіб взаємодії із державою.

2. *Забезпечення прозорості державного сектора.* Громадяни повинні мати можливість доступу до офіційної інформації та державних послуг. Держава гарантує надання послуг у форматі єдиного вікна і функціонує як єдине ціле.

3. *Поінформованість про права та обов'язки*- як громадянин, я повинен бути в курсі, на які послуги я маю право і на яких умовах. Держава гарантує, що мої права та обов'язки завжди відомі.

4. *Персоналізована інформація*- як громадянин я маю право на повну, актуальну та несуперечливу інформацію. Держава забезпечує доступ до такої,

відповідно до моїх потреб. При цьому, безумовно, вся інформація повинна бути оновленою і надійною.

5. *Зручна система е-послуг*- як громадянин я маю право надати персональну інформацію лише один раз та отримувати інформацію про нові послуги, виходячи з даних, що вже містяться в базі. Держава ясно дає зрозуміти, яку інформацію вона зберігає про мене. Держава не використовує мої дані без моєї згоди.

6. *Прозорі процедури* - як громадянин я маю право дізнатися, як працює уряд і спостерігати за всіма етапами здійснення тієї чи іншої держпослуги. Держава надає громадянам можливість моніторингу своєї діяльності, що дозволяє бути в курсі всіх процесів і процедур, до яких залучені громадяни.

7. *Довіра і надійність* - як громадянин я вважаю, що держава володіє необхідною компетенцією для надання якісних е-послуг. Держава гарантує безпеку і недоторканність моєї конфіденційної інформації, а також надійне зберігання електронних документів.

8. *Держава враховує критику і пропозиції*- як громадянин я маю право як пропонувати ідеї для покращення держави, так і подавати скарги на недобросовісно надані послуги. Держава повинна враховувати критику і виправляти свої помилки, а також прагнути до підвищення якості послуг.

9. *Звітність та аналіз ефективності дій уряду*- як громадянин я маю право порівнювати, перевіряти і вимірювати результати роботи уряду. Держава на першу вимогу надає інформацію для оцінки ефективності своєї роботи.

10. *Залучення громадян до процесу прийняття рішень і розширення можливостей впливу на державу*- як громадянин я маю право брати участь у процесі прийняття рішень, щоб захищати свої інтереси. Держава забезпечує громадян необхідною інформацією та надає їм необхідні інструменти для впливу на діяльність держави[11].

По своїй суті, Хартія е-Громадянина пояснює мотивацію поширення е-послуг та потреби громадян, саме тому її можна розглядати як повноцінний елемент впровадження електронного урядування у Нідерландах.

## **2.3. Електронні послуги для громадян і бізнесу**

### **2.3.1. Платформа «МійУряд» («MijnOverheid»)**

*Персоналізована сторінка на сайті електронного уряду Нідерландів «MijnOverheid»*

Платформа «МійУряд» надає доступ до персоналізованих сервісів після логіну за допомогою DigiD. Платформамістить особисті дані, інформацію про взаємодію з органами влади та поштову скриньку. [18]

Основні функції, що містить платформа «МійУряд»:

*Особисті дані.* Громадяни можуть переглядати свої персональні дані, зареєстровані урядом, наприклад, адресу та сімейні дані, дані про доходи, пенсії, нерухомість і транспортні дані. Через посилання на організації, громадяни також можуть бачити, які організації мають право на отримання даних з цього базового реєстра.

*Поштова скринька.* Громадяни можуть отримувати повідомлення з різних державних інстанцій у режимі безпечного спілкування. Одним із ключових клієнтів цього сервісу є Податковий департамент. Він був підключений у 2013 році і до лютого 2014 року направив вже 6,7 млн рішень за допомогою системи МійУряд.

*Взаємодія із органами влади.* Для зручності користувачів, кожна сторінка зберігає інформацію про персональний обмін інформацією з держструктурами (наприклад, громадянин завжди може дізнатися, коли він подавав декларацію про доходи, звертався в поліклініку, робив будь-які запити тощо). Також, громадяни можуть слідкувати за процесом розгляду поданих заяв.

Окрім органів державної влади, у лютому 2014 року до сервісу підключені вже 54 муніципалітети. [13, с. 21]

### **2.3.2. Базові е-послуги(12+8)**

Виконуюючи настанови Європейської комісії Уряд Нідерландів забезпечує підтримку функціонування 20 основних електронних послуг (12 для населення і 8 для бізнесу), що вже зазначалося раніше у стратегіях розвитку електронного урядування в Королівстві.

### *Податки на прибуток*

Відповідальні органи – Уряд та Податкова Адміністрація. Такі послуги, як онлайн декларації та плата податків доступні за допомогою веб-сайту [belastingdienst.nl](http://belastingdienst.nl). Обробка усіх декларацій здійснюється шляхом «безпечного вікна» з висою ступінню автоматизації. Користувачі можуть отримати доступ до послуг за допомогою DigiD.

### *Пошук роботи Агентством із зайнятості*

Усі бажаючі можуть скористатися даними електронними послугами через веб-сайт [werk.nl](http://werk.nl). Реєстрація на сайті дозволяє клієнтам створювати резюме та особисту папку і працювати в режимі онлайн. У робочій папці клієнти можуть легко проглянути та змінити своє резюме, отримати доступ до тисяч вакансій, поспілкуватися онлайн з консультантом по зайнятості тощо.

### *Соціальне страхування :*

*Державна допомога на дітей.* В Нідерландах допомога на дитину виплачується до 18-річного віку. Процес оформлення допомоги на дитину починається з моменту оповіщення влади через муніципалітет про народження дитини. Муніципалітет в електронному вигляді повинен повідомити Банк Соціального Страхування (БСС) що зв'яжеться з громадянами через 2 - 4 тижні після реєстрації народження дитини. Зараз, громадяни також мають змогу пришвидшити процес і оформити допомогу на дитину в режимі онлайн через сервіс «МійБСС» на сайті [svb.nl](http://svb.nl) використовуючи DigiD в якості логіна і заповнивши запропоновану форму.

*Студентські гранти.* На замовлення Міністерства освіти, культури та науки було запущено програму та веб-сайт [duo.nl](http://duo.nl). Студенти можуть керувати своєю власною інформацією і повідомляти про зміни у навчанні або особисті обставини онлайн. За допомогою цієї служби студенти можуть отримувати необхідні виплати та кредити.

### *Персональні документи:*

*Паспорт.* Для отримання паспорту, громадяни подають заявку у муніципалітет. Інформація про перебіг процедури доступна на більшості

муніципальних веб-сайтах, також існує можливість записатися на зустріч і призначити час онлайн. Щоб отримати паспорт на руки, необхідна особиста явка.

*Водійське посвідчення.* Для того, щоб отримати ліцензію водія громадянину також необхідно особисто з'явитись до відповідного органу, пройти необхідні тести та в разі успіху отримати своє посвідчення. Проте на веб-сайтах муніципалітету можна знайти усю необхідну інформацію та призначити зручний час для зустрічі.

#### *Реєстрація автомобіля.*

Найчастіше автодилери у Голандії пропонують комплексне обслуговування. Більшість таких дилерів мають електронний доступ до систем RDW (Автотранспортне Управління Нідерландів). Також у режимі реального часу проводиться перевірка Центрального Реєстру Водійських Ліцензій.

#### *Дозвіл на будівництво*

Дозвіл на будівництво видається місцевою владою. Громадяни можуть подавати заявки на дозвіл на будівництво через сайти муніципалітетів, де доступні віртуальні карти земель із розмежуванням територій. Сервіс також стає доступним після входу за допомогою DigiD.

#### *Подання заяви до поліції*

За допомогою веб-сайту politie.nl громадяни мають змогу подати заяву до поліції у випадку окремих «незначних» порушень.

#### *Громадські бібліотеки*

Веб-сайт [bibliotheek.nl](http://bibliotheek.nl) – єдиний ресур Центральної Урядової бібліотеки та Нідерландської асоціації громадських бібліотек, де доступний пошук по каталогам та іншим критеріям.

#### *Отримання свідотств*

Громадянські свідотства (про шлюб, про народження дитини тощо) видаються місцевими інстанціями. На Урядовому порталі доступні для завантаження усі необхідні форми та інструкції щодо їх заповнення.

#### *Вступ до ВНЗ*

Для спрощення процедури вступу до ВНЗ, у Нідерландах створено проект «Studielink» – поднувальну ланку між ВНЗ та Міністерством. На веб-сайті [app.studielink.nl](http://app.studielink.nl) студенти можуть обирати відповідну програму навчання і подавати заяви на вступ.

#### *Зміна адреси проживання*

Зміна адреси проживання також затверджується місцевими органами влади. Громадяни мають зареєструвати зміну адреси у місцевому муніципалітеті. Необхідну інформацію можна дізнатись на муніципальних веб-ресурсах. [13, с.30]

#### *8 послуг для бізнес-структур:*

##### *Соціальні виплати своїм співробітникам.*

На спеціалізованому веб-ресурсі роботодавці можуть за спрощеною процедурою реєструвати своїх працівників для виплати їм соціальних субсидій. Інформація повсюджується у Податкову службу, Агенство страхування працівників та Бюро статистики.

##### *Податок з корпорації*

З 2012 року процедура сплати податків спрощена через спеціальне програмне забезпечення для підприємців StandartBusinessReporting(SBR). Сервіс допомагає пришвидшити декларування доходів та сплати податків.

##### *ПДВ: декларування, повідомлення.*

Підприємці зобов'язані подавати свої декларації з ПДВ у цифровому форматі. Раніше це могло бути зроблено через веб-сайт Податкової служби або програмне забезпечення. З 1 січня 2014 року операція може бути здійснена лише через платформу SBR.[13, с.31]

##### *Реєстрація нової фірми*

Реєстрація нових фірм спрощується завдяки можливості завантаження необхідних форм на веб-сайті Торгової палати. На ньому ж можна знайти необхідну інформацію щодо заповнення, письмово заповнити форму, особисто підписати та повернути до Торгової палати.

##### *Надання статистичних даних.*

Уряд та Бюро статистики забезпечують функціонування веб-ресурса [sacbs.nl](http://sacbs.nl), на якому міститься статистична інформація та інші дані, що представлені у електронному вигляді.

#### *Оформлення митних декларацій.*

Процедура оформлення митних декларацій також може бути виконана онлайн. Після подання е-заявки, митниця відповідає і надає клієнту інформацію щодо наступного кроку (що залежить від конкретної декларації).

#### *Отримання дозволу з питань екології.*

Підприємці можуть звернутися за дозволом на діяльність, що стосується питань безпеки та охорони наколишнього середовища на спеціальному веб-ресурсі [omgevingsloket.nl](http://omgevingsloket.nl). Запити у електронному вигляді обробляються відповідними компетентними органами. [13, с.32]

#### *Прозорі державні закупівлі*

Під протекторатом Уряду існує платформа «Tenderned», що функціонує як онлайн маркет для здійснення прозорих закупівель у межах державних потреб. Ця платформа підтримує усю процедуру розробки і здійснення державних тендерів. [13, с.33]



## 2.4. Електронна демократія у Нідерландах

Інформаційно-комунікаційні технології відкривають нові можливості не лише для модернізації, оптимізації та більшої підзвітності діяльності органів влади, вони також сприяють підвищенню демократичної участі громадян у політичному житті держави. Усе частіше уряди демократичних країн беруть на себе зобов'язання з розбудови механізмів електронної демократії, котра мислиться як така форма організації суспільства, за якої громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. [Error! Unknown switch argument.]

Так, Королівство Нідерландів є провідною країною у сфері електронної демократії в Європі та світі та однією з перших країн, що почала впроваджувати електронне голосування та іншу значущі елементи електронної демократії.

### 2.4.1. Елементи забезпечення електронної демократії

Разом із розвитком електронного урядування, Нідерланди також мають власну державну стратегію щодо розвитку електронної демократії. Наразі для більшого залучення громадян до державного управління і можливості контролю за органами влади, в Королівстві функціонують наступні платформи:

*Інформаційний веб-ресурс [watstentmijnraad.nl](http://watstentmijnraad.nl), що дозволяє стежити за діяльністю муніципальної ради. Зокрема, громадяни можуть дізнатися, які теми знаходяться на порядку денному ради і як проходить голосування (зокрема, вони можуть подивитися, як проголосував кожен з членів ради і вирішити, кому варто віддавати свій голос у наступних виборах).* [10]

*Відділ з кібербезпеки і реагування на надзвичайні ситуації при уряді Нідерландів. Розкрадання чи зловживання з боку чиновників неприпустимі (особливо під час таких важливих державних заходах, як е-голосування). Держструктури і держслужбовці навчаються правильному поводженню з електронними файлами і системами. Також цей відділ відстежує і контролює всі потенційно небезпечні ситуації.* [9]

*Соціальна платформа Verbeterdebuurt*, що доступна на мобільних пристроях, дозволяє громадянам співпрацювати з місцевим урядом і спільно робити життя місцевого співтовариства краще. Якщо у громадян є скарги або корисні ідеї вони можуть відзначати їх на віртуальній карті свого міста (з'являється відмітка, скажімо, про пошкодження поверхні дороги). Інші громадяни можуть підтримати ідею чи скаргу. Потім, місцевий уряд розглядає пропозицію і вирішує проблему (яка позначається, як "вирішена" на карті).[24]

*E-ресурс stemwijzer.nl* Електронний уряд не тільки допомагає поліпшити якість послуг і знизити навантаження на держапарат. Воно також дає можливість залучення та участі громадян у процесі прийняття рішень. Наприклад, веб-сайт *stemwijzer.nl* допомагає виборцям порівняти програми політичних партій і зробити обґрунтований вибір. [23]

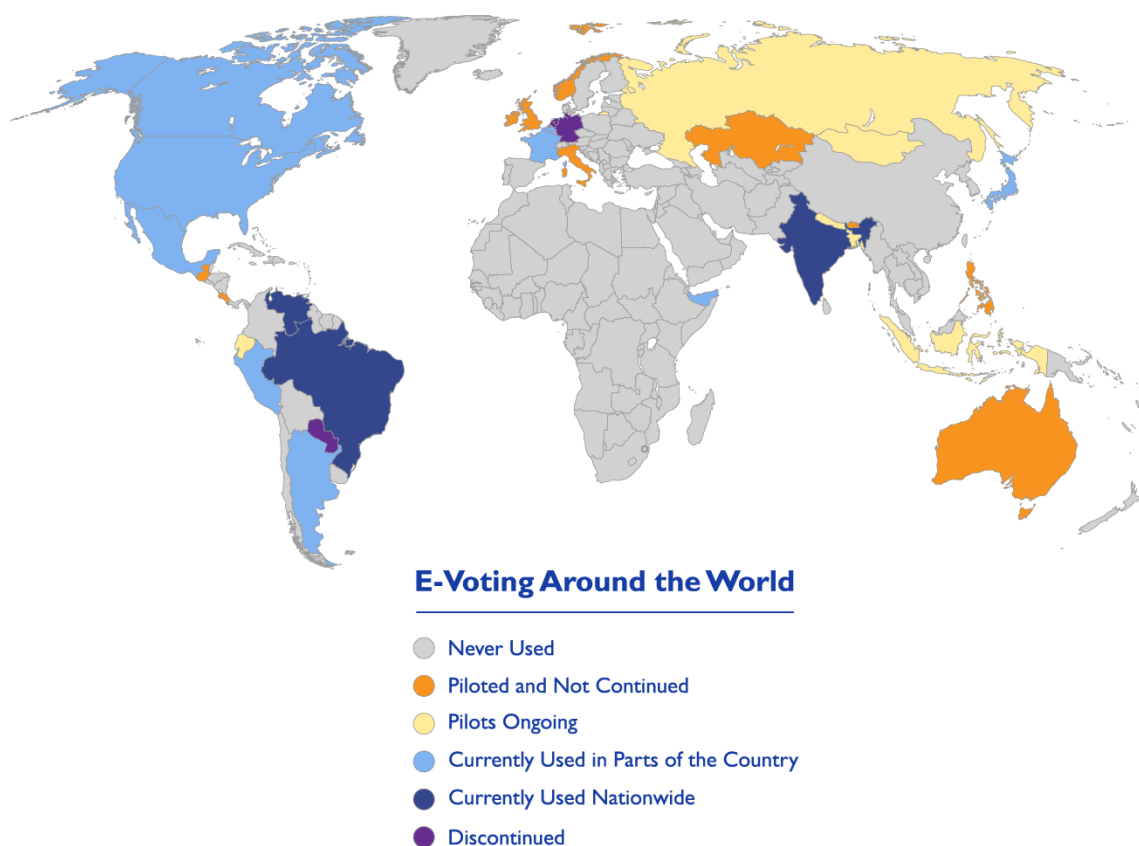
Активне обговорення в чатах та публікації в блогах підвищують прозорість політичного процесу. Однак проста наявність інструментів зовсім не є гарантією їх фактичного використання. У випадку Нідерландів, як держава, так і його громадяни разом співпрацюють в напрямку розбудови електронної демократії заради кращого життя.

#### **2.4.2. Практика електронного голосування**

Одним із найважливіших інструментів е-демократії є саме е-голосування.

*Електронне голосування* охоплює різні форми голосування, починаючи з вивчення громадської думки, референдумів і закінчуючи політичними виборами, що проводяться через інтернет. Виборець одержує на відповідному сайті електронний бюлетень і голосує. Справжність електронного бюлетеню гарантується, наприклад, за допомогою цифрового підпису чи навіть відбитків пальців. Важливою проблемою є збереження таємниці голосування через інтернет. Крім того, центри голосування повинні передбачати заходи з попередження різноманітних маніпуляцій з електронними бюлетенями і відвертанню хакерських атак. Має особливе значення в межах діяльності електронного уряду.[7]

Необхідно розуміти: жодна система голосування не є 100% безпечною. Ні традиційне, ні електронне голосування захищене від шахрайства. Існує думка, що воно ще менш безпечно, і в даному випадку набагато легше здійснювати маніпуляції, ніж з урнами для голосування. Практика показує, що велика кількість розвинених країн планувала чи запускала пілотні проекти е-голосування, але більшість повернулася до традиційних способів із паперовими бюлетенями.



Малюнок 4. Розповсюдженість е-голосування у світі [14]

Нідерланди одними з перших мали досвід електронного голосування на виборчих ділянках на виборах всіх рівнів.

Виборчий закон з 1965 року дозволив комунам організувати голосування іншим чином, ніж традиційні способи, а загальноприйнятим електронне голосування стало в 90-і роки. XX століття. Більше 10-ти років 90% поданих голосів виражалися за допомогою машин для голосування, в 448 з 458 комун було встановлено електронне голосування. Більш того, згідно експериментального закону 2003 про дистанційне голосування, виборці, які

проживають і працюють за кордоном, мали можливість голосувати за допомогою мережі Інтернет.

З кінця дев'яностих років до 2007 року, машини для голосування були широко поширені під час виборів. Електронне голосування використовувалося у більшості районів в Нідерландах.

Найбільш широко використовувані машини для голосування були зроблені компанією Nedap. В ході парламентських виборів 2006 року, 21 000 осіб скористалися Rijnland Internet Election System (виборча е-система), щоб віддати свої голоси.[21, с. 7]

5 жовтня 2006 року група «Wijvertrouwenstemcomputersniet»/ «Wedonottrustvotingmachines» («Ми не довіряємо апаратам для голосування») показала на голландському телебаченні як голосувальними апаратами Nedap ES3В можна маніпулювати за 5 хвилин, щоб це не було розпізнано виборцями або членами виборчих комісій. [21, с.3]

Доповідь ініціативної групи «Ми не довіряємо апаратам для голосування» докладно пояснила серйозні недоліки безпеки в машинах для голосування Nedap, що використовувалися 90% громадян у виборах. У звіті стверджувалося, що корпус апарату міг бути легко відкритий. Внутрішній корпус навколо електронного механізму був захищений лише дуже простим замком. Таким чином, можна було досить легко здійснити заміну програмного забезпечення апарату (таким чином, шляхом простої заміни чіп пам'яті можна було запрограмувати апарат зберігати дані голосу не зашифрованими).

У 2008 році за пропозицією Державного секретаря Міністерства Внутрішніх Справ, Кабінет Міністрів заборонив електронні пристрої для голосування на майбутніх виборах у зв'язку із ризиком проведення маніпуляцій.[22, с.193]

Характерно, що Нідерланди – одна з небагатьох країн світу, що на власному досвіді проходить усі етапи впровадження електронної демократії, включаючи електронне голосування. Ставши однією з перших країн, що ввела

масове е-голосування, Королівство на своєму ж прикладі відчуло усі нюанси цієї практики. І хоч наразі електронне голосування припинено, в подальшому саме Нідерланди можуть стати першими у практиці прозорого електронного голосування з урахуванням усіх можливих небезпек та особливостей.

### **Розділ 3. Досвід впровадження електронного урядування у Нідерландах для України**

Розглянувши історію, сучасний стан і основні практики електронного урядування у Нідерландах, можна виокремити такі базові елементи електронного урядування:

- Тісна комунікація державних структур для забезпечення максимального комфорту клієнтів – електронне «єдине вікно».
- Електронний ідентифікаційний номер для громадян та підприємств, що забезпечує конфіденційність та швидкий доступ до необхідних послуг.
- Високий рівень доступу до мережі Інтернет по всій території країни, що допомагає Нідерландам в успішному розвитку національного електронного урядування.

Сьогодні український уряд сповнений ініціатив щодо впровадження необхідних країні елементів електронного урядування. Вже проголошено, що до 2020 року усі громадяни нашої держави повинні мати можливість отримувати 10 з 20 базових послуг ЄС, тож досвід європейських країн буде доречним.

В дійсності, останні декілька років провідні країни Європи інвестували в національні технології е-урядування практично по одній моделі, в тому числі Нідерланди. Основним критерієм розвитку онлайн-сервісів електронних урядів став one-stop-shopportal або портал «єдиного вікна».

Варто відмітити, що саме Королівство Нідерландів у 2014 році завоювало перше місце за Індексом електронної участі, що є важливим показником взаємодії уряду і клієнтів, поширення національних та місцевих послуг та зацікавленості населення та бізнесу. Це досягнення вдалося зробити завдяки розвитку сервісів активної комунікації між громадянами та державою. У Нідерландах існує велика кількість онлайн-сервісів для прямого спілкування громадян та вищих чиновників.

Серед інструментів зворотнього зв'язку також можна виділити онлайн-голосування щодо вирішення різних місцевих і національних проблем, блоги з можливістю коментування дій уряду. Також уряд Нідерландів надає можливість скачати електронні версії законів та законопроектів, для того, щоб усі громадяни могли залишити свої зауваги та пропозиції з приводу законів та нововведень. Безумовно, одним із найпоширених та використовуваних каналів електронної консультації та зворотнього зв'язку стають урядові акаунти у соціальних мережах.

Урядовий портал Нідерландів [overheid.nl](http://overheid.nl), щовиступає єдиною точкою всієї урядової інформації та послуг забезпечує високий показник також і за Індексом розвитку електронного урядування ООН (5 місце у світі)

Окремо слід відмітити сторінку «MijnOverheid» або «МійУряд», де перераховані усі публічні послуги, форми, інструменти та операції, що надаються урядом. Також на цій платформі кожен голландець має особисту пошту, де зберігаються листи з усіх установ і компаній Королівства. Серед послуг порталу також варто відмітити студентські кредити, управління пенсіями, субсидіями та іншими державними виплатами, можливість реєстрації прибутку і сімейного положення.

Проаналізувавши провідний досвід Нідерландів та враховуючи українські умови, можна стверджувати, що першим кроком у реалізації е-урядування в Україні є чітка концепція е-урядування, що орієнтована на інтереси громадян, далі розробка відповідної нормативної бази, а також організація системи громадянського контролю за виконанням основних етапів обраної концепції. Паралельно необхідно підвищувати рівень проникнення Інтернету і впроваджувати доступ до безкоштовного Wi-Fi у найбільших містах України.

Звичайно, іншим важливим кроком є налагодження електронної взаємодії між відомствами і збільшення кількості інтерактивних послуг. Питання низької зацікавленості населення у розвитку е-взаємодії можна вирішувати саме переходом від сухої інформативності урядових порталів до зручної інтерактивності і все більшій кількості доступних електронних послуг.

В той же час, знаючи про успішний досвід Хартії е-Громадянина Нідерландів можна зрозуміти важливість довіри громадян до нової системи спілкування та підвищення рівня обізнаності у сфері електронного урядування. В рамках перехідного етапу від традиційних послуг до електронних, було б корисно впровадити певні аналогічні проекти, що допоможуть громадянам звикнути до нових форм взаємодії із державними органами. Іншим важливим елементом переходу до е-урядування є саме довіра до влади, налагодження комунікації і можливість власне спілкування із чиновниками у мережі.



## ВИСНОВКИ

Таким чином, ми вивчили різноманітні історично-теоретичні аспекти впровадження електронного урядування у Нідерландах, дослідили його основні елементи та проаналізували можливість застосування досвіду електронного урядування Нідерландів для України

Королівство Нідерландів має порівняно довгу історію розвитку ІКТ і електронного урядування. Ще з 1990-х років у країні впевнено розвиваються сфери покращення взаємодії населення і бізнесу із державою. Більшість змін відбулася завдяки якісно обраній концепції розвитку електронного урядування та ефективної синергії дій органів місцевої і державної влади. На сьогоднішній день найкращим доказом успіху впроваджених реформ є те, що Нідерланди є однією з країн лідерів як у світі, так і у Європі за Індексом розвитку електронного урядування ООН.

Основна мета стратегії електронного уряду в Нідерландах є вдосконалення обміном інформацією, надання якісних послуг населенню та бізнесу та принцип партнерства між кожним громадянином та урядом. Також, Нідерланди підтримують настанови Європейської комісії та забезпечують функціонування усіх 20 базових е-послуг ЄС. Реалізація електронних послуг відбувається в рамках Національної програми «i-NUP», Стратегії «Єдиного вікна» та Національної стратегії розвитку ІКТ.

На даний час Нідерланди не мають цілісного законодавства про електронне урядування, проте існує розвинена нормативно-правова база, що побудована для забезпечення інфраструктури електронного уряду, його продуктів і послуг.

Слід відмітити, що Нідерланди мають розвинену інфраструктуру електронного урядування, що включає головний урядовий веб-портал та інші веб-ресурси для надання е-послуг, а також елементи цифрової ідентифікації громадян. Усі елементи інфраструктури забезпечують прозорість урядування, легкість отримання та швидкість е-послуг і надійний контроль за приватністю особистої інформації громадян.

Особливим елементом, що пришвидшив розвиток та популярність електронного урядування у Нідерландах стала Хартія е-Громадянина, де в 10 пунктах описані всі аспекти взаємин між громадянином і урядом – інформація, взаємодія та участь, громадянин розглядається не як пасивний споживач, а як активний член суспільства.

Також, Королівство Нідерландів є провідною країною у сфері електронної демократії, що є не менш важливим елементом здорового розвитку суспільства. Нідерланди стали однією із перших країн Європи та світу, що почала випробовувати впровадження елементів е-демократії, в тому числі е-голосування. В країні функціонують платформи активної е-комунікації між громадянами та державою, а суспільство є вагомим важелем проведення державної політики, дії уряду знаходяться під громадським контролем.

Функціонування та доступність усіх елементів електронного урядування Нідерландів значно підвищують рівень життя кожного громадянина. В наслідок взаємодії громадян та бізнесу із урядом, підвищується ефективність співпраці усіх ланок суспільства, що дає поштовх до розвитку уряду, громадян і держави в цілому.

## Список використаних джерел

1. Баранов О.А. Проект навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилияєв, Е.Л. Клепець, Ю. Місніков, Отт Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут; - Київ, 2009р. – 82с.
2. «Деякі питання діяльності центральних органів виконавчої влади». Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2014 р. №255. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/255-2014-п>
3. Державне агентство з питань електронного урядування України визначило цілі і завдання на 2015 рік. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://uacrisis.org/ua/elektronne-uryaduvannya/>
4. Проект до обговорення: Зелена книга з електронного урядування в Україні. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://etransformation.org.ua/2014/11/17/318/>
5. Нидерланды: е-государство в Королевском стиле. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://e-gov.by/themes/stroitelstvo-e-gov/niderlandy-e-gosudarstvo-v-korolevskom-stile>
6. Чукут С.А. Електронне урядування (опорний конспект лекцій) // С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2009. – 80 с.
7. Шевчук О.Б. Електронний уряд / О.Б.Шевчук, О.П. Голобуцький.- К.: ЗАТ "Атлант IMS", 2002. - 173 с.
8. AboutDigiD[Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.digid.nl/en/about-digid/>
9. Aboutgovcert.nl. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ncsc.nl/english/organisation/about-the-ncsc/govcert.nl.html>
10. Civil Servant 2.0: New ideas and practical tips for working in government 2.0. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://issuu.com/davied/docs/civilservant20/1>

11. Dutch e-Citizen Charter Promotes Citizen-Centered Government. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.govtech.com/e-government/Dutch-e-Citizen-Charter-Promotes-Citizen-Centered-Government.html>
12. eGovernment in Europe: The state of affairs. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429\\_egoveu.pdf](http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf)
13. eGovernment in the Netherlands-April 2014-v.16.0 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/55/a8/5e/eGov%20in%20NL%20-%20April%202014%20-%20v.16.pdf>
14. Electronic voting and counting around the world. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.ndi.org/e-voting-guide/electronic-voting-and-counting-around-the-world>
15. Electronic voting may not be 100% secure (but neither is traditional voting). [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.pandasecurity.com/mediacenter/news/electronic-voting-may-not-be-100-secure-but-neither-traditional-voting/>
16. ePractice eGovernment Factsheet for the Netherlands. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTheNetherlands.pdf>
17. ePractice: Opendataportaldata.overheid.nl. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://joinup.ec.europa.eu/node/135017>
18. Ervaar het gemak van MijnOverheid. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://mijn.overheid.nl>
19. Implementing administrative simplification in OECD countries: experiences and challenge. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.oecd.org/mena/governance/37026688.pdf>
20. i-NUP – The Government wide Implementation Agenda for the Provision of Services and e-Government. [Электронный ресурс] –

Режим доступа: <http://lt.eige.europa.eu/content/inup---the-governmentwide-implementation-agenda-for-the-provision-of-services-and-egovernmen>

21. Nedap/Groenendaal ES3B voting computer: a security analysis. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://wijvertrouwenstemcomputersniet.nl/images/9/91/Es3b-en.pdf>

22. OECD e-Government Studies. Netherlands. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>

23. OverProDemos. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.stemwijzer.nl/Over-ProDemos>

24. OverVerbeterdebuur. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.verbeterdebuurt.nl/stichting/>

25. UNE-GovernmentSurvey 2014 [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)