

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

*Чукот Світлана Анатоліївна
Кукарін Олександр Борисович*

Опорний конспект лекцій з курсу

**„Інформаційна політика
та електронне урядування“**

Київ
Видавництво НАДУ
2008

УДК 659.4(0.75.8)
35.01.65.012.1.519(076)
Ч 88

*Схвалено Вченою радою Національної академії
державного управління при Президентіві України
Протокол № 111/11-1 від 11 листопада 2008 р.*

Авторський колектив:

Чукот С.А., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційної політики Національної академії державного управління Президентіві України;

Кукарін О.Б., кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри інформаційної політики Національної академії державного управління Президентіві України.

Рецензенти:

О.В.Загвойська, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри інформаційної політики Національної академії державного управління Президентіві України.

А.В.Дуда, кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри інформаційної політики Національної академії державного управління при Президентіві України.

Ч 88 Чукот С.А., Кукарін О.Б. Опорний конспект лекцій з курсу „Інформаційна політика та електронне урядування“. – К.: Вид-во НАДУ, 2008. – 72 с.

Викладені основні теоретико-методологічні засади дисципліни „Інформаційна політика та електронне урядування“.

Визначені ключові положення державної інформаційної політики в умовах електронного урядування, висвітлені поняття та основні етапи становлення електронного урядування, проаналізовано зарубіжний досвід впровадження електронного урядування, розкрито основні аспекти впровадження електронного урядування в Україні.

Розраховано на слухачів Національної академії державного управління при Президентіві України, які навчаються у магістратурі за спеціальністю „Державне управління“ за спеціалізацією „Інформаційні процеси в державному управлінні“.

Посібник також буде корисним управлінцям-практикам, спеціалістам з інформаційної політики та електронного урядування, а також усім, хто цікавиться новими напрямками розвитку науки управління.

УДК 659.4(0.75.8)
35.01.65.012.1.519(076)

© Національна академія державного управління при Президентіві України, 2008

РОЗДІЛ 1. ПЕРЕХІД ДО ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА. ПЕРЕДУМОВИ І ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ.

1.1 Основні етапи розгортання інформаційно-технологічної революції.
Інформаційне суспільство і економіка.

1.2. Сучасні інформаційні й комунікативні технології та їх належне використання.

1.3. Проблеми правового регулювання Інтернет.

1.1. Основні етапи розгортання інформаційно-технологічної революції. Інформаційне суспільство і економіка.

!! **Інформаційна революція** – якісний стрибок в технології збору, зберігання і передачі інформації між суб'єктами засобами комунікацій.

В історії розвитку цивілізації розглядаються п'ять інформаційних революцій або етапів – перетворень суспільних стосунків через кардинальні зміни у сфері обробки інформації. Наслідком подібних перетворень було придбання людським суспільством нової якості.

I етап	Винахід писемності, що привезло до гігантського якісного і кількісного стрибка. З'явилася можливість передачі знань від покоління до покоління.
II етап (XVI ст)	Винахід книгодрукарства, що радикально змінило індустріальне суспільство, культуру, організацію діяльності.
III етап (кінець XIX ст)	Винахід електрики, завдяки якій з'явилися телеграф, телефон, радіо, що дозволило оперативно передавати і нагромаджувати інформацію в будь-якому об'ємі.
IV етап (70-і рр. XX ст)	Винахід мікропроцесорної технології і поява персонального комп'ютера. На мікропроцесорах і інтегральних схемах створюються комп'ютери, комп'ютерні мережі, системи передачі даних (інформаційні комунікації).
	Цей період характеризують три фундаментальні новації: – перехід від механічних і електричних засобів перетворення інформації до електронних; – мініатюризація всіх вузлів, пристроїв, приладів, машин; – створення програмно-керованих пристроїв і процесів.
V етап	Перехід від автоматизованої обробки інформації до комп'ютерного образу і обміну <i>чистим знанням</i>

!! **Знання** – це складно-структурована мережа понять і стосунків між ними, що відображаються словами природної мови, прив'язана до ієрархії категорій мислення і оснащена процедурами моделювання міркувань на основі цих категорій.

Сутність п'ятого етапу інформаційної революції – перехід від зберігання і

обміну носієм (інформацією) до представлення всіх накопичених (цивілізацією, бізнесом, конкретною структурою) знань в очищеному вигляді.

Остання інформаційна революція висуває на передній план нову галузь – *інформаційну індустрію*, яка пов'язана з виробництвом технічних засобів, методів, технологій для виробництва нових знань. Важлива складова інформаційної індустрії – *інформаційна технологія*.

Зміст п'ятої інформаційної революції – створення технології автоматизованої обробки знань:

- трансформація накопиченої текстографічної інформації в структури знань;
- їх об'єднання в публічні і корпоративні бази знань, публікація в Інтернет і корпоративних інтранет;
- використання баз знань для швидкої, майже миттєвої і гарантованої передачі знань.

!! Інформаційне суспільство (Information society) – концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, в якій головними продуктами виробництва є інформація і знання.

Відмінні риси інформаційного суспільства:

- зростання ролі інформації та знань в житті суспільства;
- збільшення частки інформаційних комунікацій, продуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті;
- створення глобального інформаційного простору, що забезпечує:
 - ефективна інформаційна взаємодія людей;
 - їх доступ до світових інформаційних ресурсів;
 - задоволення їх потреб в інформаційних продуктах і послугах.

Окінавська Хартія Глобального інформаційного суспільства. Прийнята на зустрічі G8 22 липня 2000 року.

„Информационное суспільство, як ми його представляємо, дозволяє людям ширше використовувати свій потенціал і реалізовувати свої прямовання. Для цього ми повинні зробити так, щоб інформаційні технології служили досягненню взаємодоповнюючих цілей забезпечення стійкого економічного зростання, підвищення суспільного добробуту, стимулювання соціальної згоди і повної реалізації їх потенціалу в області зміцнення демократії, транспарентного і відповідального управління міжнародного миру і стабільності“

Розвиток нових соціально-технологічних інститутів: телемедицини і дистанційної освіти, електронної комерції і дистанційної зайнятості, Internet-ЗМІ і електронний уряд безпосередньо викликають соціальні наслідки інформатизації та змінюють структуру важливих секторів економіки.

Освіта, знання, інформація і спілкування становлять основу розвитку, ініціативності й добробуту людської особистості. Поряд із цим інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) мають величезний вплив практично на всі аспекти нашого життя. Стрімкий прогрес ІКТ забезпечує цілком нові перспективи досягнення більш високих рівнів розвитку. Спроможність цих технологій

послабити вплив багатьох традиційних перешкод, особливо пов'язаних з часом та відстанню, вперше в історії дає можливість використовувати потенціал цих технологій на благо мільйонів людей в усіх куточках земної кулі.

Соціально-економічні наслідки інформатизації

Групи (вектори) наслідків	Соціальні наслідки інформатизації	Зміни в секторах економіки
I Развиток індивідуальних можливостей людини	Безпосередня дія нових інформаційних технологій на свідомість людини, насамперед за рахунок значного розширення його когнітивних і комунікативних можливостей. При цьому малопередбаченими є відповіді на питання щодо впливу (безпосереднього або побічного) поширення нових інформаційних технологій на динаміку зміни системи цінностей.	Зростання людського капіталу. Поряд з кількісним ефектом зниження витрат на тиражування освітніх програм здійснюється перехід до нової якості освіти, яка перетворюється до безперервної, продовжується все життя, багатократно прискорюються процес розробки і впровадження інновацій в освітні програми, а значить, і зростає їх ефективності.
II Развиток мережевої форми організації	Вплив інформаційних технологій на соціальну організацію за рахунок використання нових засобів комунікації принципово знижує витрати передачі інформації, спрощується і нестримно прискорюється процес створення географічно розподілених соціальних груп, що характеризуються переважно неієрархічними „горизонтальними“ комунікаціями, можливістю спілкування „всіх зо всіма“.	Сприяння в зростанню економічній сфері ефективності внутріорганізаційного менеджменту і міжорганізаційних взаємодій. У політичній і соціальній сфері він створюються передумови розвитку інститутів і організацій цивільного суспільства, що забезпечують нарощування соціального капіталу.

!!

Невід'ємною складовою постіндустріальної цивілізації є **інформаційна економіка** (Information economy; Knowledge economy) – економіка, що заснована на знаннях, в якій велика частина валового внутрішнього продукту забезпечується діяльністю по виробництву, обробці, зберіганню і поширенню інформації і знань, причому в цій діяльності бере участь більше половини зайнятих.

Це потужний системоутворюючий чинник соціально-економічного розвитку, джерело високоліквідного запасу і гарантія політичної стабільності в суспільстві.

Поняття економіки, яка заснована на знаннях, або інтелектуальної економіки,

відображає визнання тієї обставини, що наукові знання безпосередньо визначають параметри економічного зростання, створюючи основу для інновацій і формування кваліфікованої робочої сили. На долю наукоємних галузей оброблювальної промисловості і сфери послуг нині доводиться в середньому більше половини ВВП провідних індустріальних країн; саме ці галузі відрізняються найбільш високими темпами зростання обсягів виробництва, зайнятості, інвестицій, зовнішньоторгового обігу. Досягнення науки і техніки виступають ключовим чинником поліпшення якості продукції і послуг; економії трудових і матеріальних витрат, збільшення продуктивності праці, вдосконалення організації виробництва. Все це кінець кінцем зумовлює конкурентоспроможність підприємств і продукції, що випускається ними, на внутрішньому і світовому ринках.

Феномен виникнення інформаційної економіки приводить до перетворення інформаційного ресурсу в основне джерело доданої вартості, виникненню на цій основі можливостей для забезпечення інтенсивного характеру економічного розвитку, якій заснований на нізковитратних технологіях, зокрема інформаційних технологіях управління.

Роль та місце інформаційної індустрії:

- прогрес і розвиток всіх секторів економіки безпосередньо пов'язані з розвитком інформаційної індустрії, оскільки приріст національного доходу в розвинених країнах на 60% забезпечується новими технологіями (інноваційним потенціалом), на 10% — працею, на 15% — капіталом і на 15% — природними ресурсами;
- експортний потенціал, конкурентоспроможність продукції, створення нових робочих місць безпосередньо залежать від розвитку інформаційної інфраструктури;
- традиційні джерела знань (книги, періодичні видання), культурна і розважальна інформація (друк, радіо, телебачення), засоби спілкування (телефон) зливаються в єдине інформаційне середовище, за допомогою якого людина отримує доступ до неосяжних ресурсів цифрової інформації – текстової, аудіо-, відео-, графічної і мультимедійної. Це ж середовище використовується і для обміну і розповсюдження інформації;
- сучасна інформаційна інфраструктура надає невідомі раніше можливості для дистанційної освіти, медичному обслуговуванню, роботі вдома, телемагазинам, створюючи якісно новий спосіб життя;
- інформаційна інфраструктура і інформаційні технології дозволяють якісно змінити функціонування органів державної влади і управління всіх рівнів шляхом:
 - підвищення ефективності роботи держапарату (автоматизація документообігу, впровадження телематичних служб – електронної пошти, зв'язку факсиміле, відеоконференцій тощо);
 - забезпечення всією необхідною для прийняття управлінських рішень інформацією;
 - забезпечення оперативного зв'язку між управлінськими структурами і громадськістю.

Область застосування інформаційної економіки:

1)	Дослідження структури ринку знань, інформаційних компонентів і комплексів; економічних процесів, що пов'язані з феноменом інформаційних ресурсів, виступаючих як субститут економічним ресурсам.
2)	Дослідження нової можливості нормативного управління з використанням попередньо сформованих інформаційних ресурсів і інформаційного управління.
3)	Моделювання і вибір раціональних схем обміну і взаємного заміщення інформаційних і економічних ресурсів.
4)	Дослідження можливостей і поведінки виробників інформаційних ресурсів і їх корисність для споживання.
5)	Організація взаємозв'язків в процесах раціонального поєднання натурального, експертного і математичного моделювання проблемних ситуацій.

Окінавська Хартія Глобального інформаційного суспільства. Прийнята на зустрічі G8 22 липня 2000 року

Потенційні вигоди інформаційних і комунікаційних технологій полягають у стимулюванні конкуренції, сприянні розширенню виробництва, створенні й підтримці економічного зростання та збільшення зайнятості, відкривають значні перспективи.

Завдання "країн-вісімки" – не лише заохочувати перехід до інформаційного суспільства та полегшувати цей процес, але також і якомога повніше реалізувати його економічні, соціальні та культурні переваги.

Важливо побудувати роботу наступних ключових моментів:

- ⇒ проведення економічних і структурних реформ із метою створення умов відкритості, ефективності, конкуренції та новаторства, котрі доповнювались би заходами щодо адаптації ринків праці, розвитку людських ресурсів і забезпечення соціальної злагоди;
- ⇒ управління макроекономікою, яке допоможе підприємствам та споживачам складати більш точні плани, бути впевненішими у майбутньому, ефективніше використовувати переваги нових інформаційних технологій;
- ⇒ розробка інформаційних мереж, що забезпечуватимуть швидкий, надійний, безпечний та економічний доступ за допомогою конкурентоспроможного ринку, відповідних нововведень у мережних технологіях, послугах і застосуваннях;
- ⇒ розвиток людських ресурсів, спроможних відповідати вимогам інформаційної епохи, готових до навчання протягом усього життя, та здатних задовольняти зростаючий попит на фахівців з інформаційних і комунікаційних технологій у багатьох секторах економіки;
- ⇒ активне використання інформаційних і комунікаційних технологій державним сектором, сприяння наданню в режимі реального часу послуг, необхідних для гарантування підвищення рівня доступності влади для всіх громадян.

1.2. Сучасні інформаційні й комунікативні технології та їх належне використання.

Рівень розвитку інформаційних і комунікативних технологій (ІКТ) має ключеве значення на глобальному рівні, а також для розвитку країн і створення їх електронних урядів.
Координацію розвитку ІКТ на міжнародному рівні здійснює Цільова група з інформаційно-телекомунікаційних технологій ООН.
<i>Завдання Цільової групи:</i>
– забезпечити спільне лідерство по відношенню до ролі ООН в справі сприяння у формулюванні стратегій розвитку ІКТ і постановки цих технологій на службу розвитку;
– формування, на базі консультацій зі всіма зацікавленими учасниками і странами-членами, стратегічного партнерства між системою ООН, приватним бізнесом, фінансовими трестами і фондами, донорами, країнами, в яких здійснюються програми допомоги і іншими учасниками, відповідно до резолюцій ООН, що відносяться до цього питання.

Основні напрямки з заходів щодо розвитку та поширення ІКТ на глобальному, державному та регіональних рівнях визначені в документах:	
1.	Рада Європи. Парламентська асамблея Резолюція 1120 (1997) „Про вплив нових комунікативних та інформаційних технологій на демократію“
2.	Декларація міністрів на етапі засідання ЕКОСОС високого рівня „Розвиток і міжнародна співпраця в XXI столітті: роль інформаційної технології у контексті заснованої на знаннях глобальної економіки“. Прийнята Економічною й Соціальною Радою 7 липня 2000 року.
3.	Підсумкові документи Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005)

Рада Європи. Парламентська асамблея	
Резолюція 1120 (1997) „Про вплив нових комунікативних та інформаційних технологій на демократію“	
1.	З огляду на технічні, політичні й культурні зміни, що відбуваються нині, Асамблея відчуває, що вона має допомогти визначити можливості, які відкривають нові комунікативні й інформаційні технології (НКІТ), для більш повного розв’язання потреб наших суспільств. Розвиток і застосування НКІТ дасть реальну соціальну вигоду. Вони мають сприяти свободам, підвищувати рівень самореалізації громадян та спонукати їх до активнішої участі у громадських справах, стимулювати економічний розвиток і зайнятість, заохочувати соціальний і культурний прогрес та удосконалювати процес освіти й здобуття знань. Їх слід використовувати в інтересах людини, соціального прогресу, демократії й миру.
2.	Асамблея хоче підкреслити позитивну мету розвитку нових комунікативних та інформаційних технологій. Вони відкривають величезні можливості, наприклад у галузі освіти, й можуть грати важливу роль у заохоченні демократії, оскільки уможливають контакти й обмін ідеями без цензури з боку недемократичних органів влади.

3. У цьому контексті Асамблея вважає за доцільне:
i) шукати способів уникнення таких ризиків, як зменшення політичного вибору, маніпуляції зі свідомістю, комерціалізація й фрагментація політичних повідомлень, надмірна кількість громадських опитувань, маргіналізація парламентських процедур, соціальна дискримінація, контроль за громадянами й тенденція до негайної, проте девальвованої форми демократії;
ii) врахувати нові перспективи, що їх пропонують НКІТ для розвитку інтерактивності як засобу подолання пасивності, характерної для тих, хто просто спостерігає за подіями. НКІТ забезпечують можливість створювати новий тип двостороннього зв'язку й розвивати нову концепцію “електронного громадянства”;
iii) вирішити, що належить до суспільної сфери, а що регулюється інтересами ринку.
4. Відповідно, Асамблея закликає національні парламенти сприяти політикам, які зважають на такі вимоги:
i) на законодавчому рівні:
a) вжити законодавчих заходів для забезпечення найефективнішого використання цих технологій на користь суспільства та узгоджувати технічний прогрес із повагою принципів демократії й прав людини;
b) уникати впровадження складних і недієвих норм, які заважатимуть розгортанню й розвитку НКІТ, що необхідно для загального блага. За потреби регулювання слід дотримуватися принципу пропорційності з метою встановлення належного балансу між вжитими заходами й переслідуваною метою, між повагою свобод, захистом приватного життя й боротьбою зі злочинністю;
ii) на політичному рівні:
a) організувати навчання з питань НКІТ у рамках суспільної й приватної освітніх систем, починаючи з молодшого віку. З метою забезпечення суспільного сектора всіма відповідним ресурсами мають бути доступні потрібні суми. Це є передумовою рівної можливості для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу;
b) забезпечити громадян доступним та недорогим комп'ютерним обладнанням, яке використовувало б усі можливості, що пропонуються національною та міжнародною комп'ютерними мережами;
c) забезпечити національні парламенти й периферійні органи влади технікою, потрібною для проведення консультацій між обраними представниками влади й громадянами, гарантуючи таким чином підвищення участі останніх у процесі ухвалення політичних рішень;
d) заохочувати вжиття відповідних національних законодавчих заходів, спрямованих на формування правових рамок у таких сферах, як збереження даних приватного характеру, захист молоді й повага етичних норм і прав людини;
e) забезпечити повагу конфіденційності автоматизованих даних приватного й персонального характеру, застосовуючи, зокрема, конвенцію Ради Європи “Про захист осіб стосовно автоматизованої обробки персональних даних” (ETS № 108) і рекомендації Комітету міністрів № (73) 22 і № (74) 29 “Про захист приватного життя осіб з огляду на електронні бази даних”, рекомендацію № R (94) 13 “Про заходи щодо сприяння прозорості ЗМІ” і рекомендацію № R (95) 4 “Про захист

персональних даних у сфері телекомунікаційних послуг”, з особливим наголосом на телефонних послугах.

5. Асамблея пропонує також національним парламентам щорічно інформувати її про будь-які вжиті заходи або такі, що вживатимуться, в зв'язку з різноманітними ситуаціями, що виникають завдяки НКІТ, з метою їх представлення й обговорення на міжпарламентських конференціях, які організовує Комітет з парламентських і громадських зв'язків.

Декларація міністрів на етапі засідання ЕКОСОС високого рівня „Розвиток і міжнародна співпраця в XXI столітті: роль інформаційної технології у контексті заснованої на знаннях глобальної економіки“. Прийнята Економічною й Соціальною Радою 7 липня 2000 року. (Витяги)

1. Ми, міністри і розділи делегацій, що беруть участь в етапі засідань високого рівня основної сесії Економічної і Соціальної Ради 2000 року, що проходив 5-7 липня 2000 року, розглянули тему «Розвиток і міжнародна співпраця в XXI столітті: роль інформаційної технології в контексті заснованої на знаннях глобальної економіки», прийняли наступну декларацію.
2. Ми відзначаємо широкий консенсус в питанні про те, що інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) мають кардинальне значення для подальшого формування заснованої на знаннях глобальної економіки і можуть грати важливу роль в прискоренні зростання, забезпеченні стійкого розвитку і викорінюванні убогості в розвинених країнах і країнах з перехідною економікою і сприянні їх ефективній інтеграції у світову економіку.
4. Революція в області ІКТ відкриває нові широкі можливості для економічного зростання і соціального розвитку і в той же час ставить нові завдання і несе в собі ризик. Разом з істотними економічними і соціальними благами вона може привести до подальшого збільшення нерівності між країнами і у середині країн. При розгляді дії ІКТ на створення заснованої на знаннях глобальної економіки ми підкреслюємо, що більшість людей в світі як і раніше живуть в убогості і залишаються поза революцією в області ІКТ. Формування нової економіки, для якої характерне використання інформації і знань, що все прискорюється, для створення вартості, відбувається в основному в розвинених країнах. Якщо не розширити доступ до ІКТ і їх використання, більшість людей, особливо в країнах, що розвиваються, не скористаються благами новою, заснованою на знаннях, економіки.
5. Ми глибоко стурбовані тим, що в даний час величезний потенціал сприяння розвитку ІКТ, країн, що зокрема розвиваються, реалізований ще не повністю. Таке положення справ зумовила поява ознак „цифрової безодні“. В цьому відношенні украй необхідно на національному, регіональному і міжнародному рівнях терміново зробити узгоджені дії по подоланню „цифрової безодні“ і розширення можливостей використання цифрової технології і застосування ІКТ на користь загального розвитку. У цьому контексті ми визнаємо необхідність усунення серйозних перешкод, що заважають участі більшості людей в країнах, що розвиваються, в революції в області ІКТ, зокрема через відсутність інфраструктури, можливостей здобування освіти і створення власного потенціалу, інвестицій і можливостей підключення до Інтернету.

6.	ІКТ створюють унікальні можливості для економічного зростання і людського розвитку. Вони можуть вплинути на формування і підвищити ефективність широкого круга прикладних технологій в області розвитку – від електронної торгівлі до доступу до фінансових ринків; від створення робочих місць до забезпечення підприємцям умов для інвестицій, зокрема дрібним і середнім підприємствам; від підвищення продуктивності праці в сільському господарстві і оброблювальній промисловості до розширення має рацію і можливостей всіх шарів суспільства; від заочного навчання до телемедицини; від природоохоронної діяльності і моніторингу до запобігання і подолання наслідків стихійних лих. Потенціал сприяння стійкому розвитку, розширенню має рацію і можливостей людей, включаючи жінок і молодь, оволодінню навиками і знаннями, наданню допомоги дрібним і середнім підприємствам, зменшенню масштабів убогості і розширенню участі має і інформованому ухваленню рішень на всіх рівнях величезний. Заходи по сприянню впровадженню ІКТ повинні не підміняти собою зусилля по забезпеченню розвитку і модернізації базових галузей економіки, а доповнювати і підвищувати їх ефективність.
7.	Доступ до обміну інформацією і знаннями в значній мірі обумовлений рівнем освіти, потенціалом, включаючи ресурси, ступенем відвертості суспільства, здатністю генерувати і використовувати знання, можливостями підключення до Інтернету і різноманітністю змісту і сфер застосування, а також політикою і нормативно-правовою базою. У цих областях необхідно в терміновому порядку зробити на національному і міжнародному рівнях кроки по розширенню можливостей всіх країн, країн, що особливо розвиваються, і країн з перехідною економікою, брати участь в заснованій на знаннях економіці в цілях сприяння їх економічному і соціальному розвитку.
8.	Зусилля по забезпеченню підключення всього населення до Інтернету, зокрема осіб з нижчим рівнем доходів у всіх країнах, особливо в країнах, що розвиваються, зажадає нестандартних підходів і партнерства, включаючи забезпечення можливостей підключення до Інтернету груп і спільнот та приватні інвестиції. В цьому відношенні важливе значення матиме створення комплексних багатофункціональних і мультимедійних суспільних інформаційних центрів.
9.	Крім можливостей підключення до Інтернету, вирішальне значення в забезпеченні доступу і отримання суспільством витікаючих звідси благ має потенціал (людський і організаційний). Інвестиції в освіту, зокрема в базове і навчання комп'ютерної грамотності, як і раніше є головним способом створення людського потенціалу і повинні бути основоположним елементом будь-якої національної, регіональної і міжнародної стратегії розвитку інформаційної технології.

10.	Крім можливостей підключення до Інтернету і створення людського і організаційного потенціалу різноманітність змісту може також сприяти доступу. Підготовка місцевих матеріалів для Інтернет і можливості людей мати вільний доступ до них сприятимуть культурній і лінгвістичній різноманітності кіберпростору і сприятимуть широкому і регулярному використанню Інтернет. Місцеві матеріали можуть також полегшити перехід до заснованої на знаннях економіки для окремих осіб і фірм в країнах, що розвиваються, і послужити засобом розширення їх участі в новій „мережевій“ економіці.
11.	Можливості використання ІКТ могли б сприяти поліпшенню потенціалу фірм, включаючи дрібні і середні підприємства, особливо в країнах, що розвиваються, брати участь в діяльності міжнародних ринків. Електронна торгівля дає можливості розширення каналів доступу на світові ринки і прискорення економічного зростання. З цією метою на національному, регіональному і міжнародному рівнях необхідно зробити узгоджені зусилля по створенню сприятливих для цього умов. У цьому контексті особливу увагу слід приділяти тим країнам, які не мають можливості ефективно брати участь в електронній торгівлі.
12.	Ринкові сили мають істотно важливе значення, але їх одних недостатньо для того, щоб поставити ІКТ на службу розвитку. Ефективна і конструктивна співпраця за участю урядів, багатобічних установ розвитку, двосторонніх донорів, приватного сектору, цивільного суспільства і інших зацікавлених сторін є необхідною умовою підвищення ефективності дії ІКТ на процес розвитку. Такі зусилля повинні включати передачу технології країнам, що розвиваються, на взаємоузгоджених пільгових і преференційних умовах, особливо технологій, що стосуються наукоємних галузей, мобілізацію ресурсів зі всіх джерел, державних і приватних, на національному і міжнародному рівнях і заходи по сприянню створенню потенціалу.
13.	Ми визнаємо, що послідовні і цілеспрямовані дії на національному і місцевому рівнях мають кардинальне значення для перетворення ІКТ на ефективний і надійний інструмент реалізації програм розвитку, що враховує конкретні національні і місцеві особливості. В цьому відношенні оптимальну практику і уроки, витягнуті країнами і спільнотами, які вже упровадили програми ІКТ, слід вивчати і розвивати. Розвинені країни повинні ділитися з країнами, що розвиваються, і країнами з перехідною економікою їх досвідом по підтримці і створенню секторів ІКТ в їх економіці, з тим щоб уникнути помилок і отримати максимальну вигоду.
14.	Національні програми використання ІКТ на користь розвитку слід інтегрувати в національні стратегії розвитку, що визначені і реалізуються з урахуванням національних пріоритетів і принципу національного авторства таких стратегій. Ці програми повинні викласти національне бачення викликів і підходів, визначити національні пріоритети і – при необхідності – національного координатора, а також створити сприятливі умови для швидкого розповсюдження, розвитку і використання інформаційної технології. Ці національні програми могли б включати, зокрема:

	a) створення транспарентної і цілісної правової і нормативної основи, яка сприяла б розвитку ІКТ, зокрема шляхом усунення належним чином перешкод, що заважають розвитку в секторі ІКТ; b) створення базової інфраструктури, необхідної для підключення всього населення до Інтернету, зокрема в найбільш віддалених районах; c) застосування ІКТ, коли це можливо, в державних установах, включаючи школи, лікарні, бібліотеки, урядові департаменти і агентства; d) створення, розробку і підвищення якості місцевого змісту, що передається за допомогою ІКТ, шляхом, зокрема, впровадження абетки місцевих мов; e) сприяння доступу до ІКТ всіх людей шляхом створення суспільних пунктів доступу; f) заходи по скороченню витрат на підключення, з тим щоб зробити його доступним, зокрема через ринкові механізми і конкуренцію залежно від обставин; g) розробку відповідної політики заохочення інвестицій в сектор ІКТ; h) напрям необхідних інвестицій на меті розвитку людських ресурсів і зміцнення установ і мереж по виробництву, придбанню, освоєнню і розповсюдженню інформаційних продуктів; i) технічну підготовку національних кадрів в цілях створення національного потенціалу обслуговування інформаційної системи і розробки довгострокових проектів в області ІКТ; j) сприяння використанню цифрової техніки з метою підвищення якості вже наявних засобів масової інформації; k) розробку стратегій ув'язки наявних технологій, таких, як радіо і телебачення, з новими технологіями, такими, як Інтернет; l) сприяння створенню „технологічних розплідників“, пов'язаних з університетами і науково-дослідними центрами.
--	--

Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства. Женевський План дій. Женева, 12 грудня 2003. (Витяг)	
<i>С7. Прикладення ІКТ: переваги в усіх аспектах життя</i>	
14.	Прикладення ІКТ можуть підтримати сталий розвиток у сферах державного управління, бізнесу, освіти і професійної підготовки, охорони здоров'я, зайнятості, довкілля, сільського господарства і науки в рамках національних електронних стратегій. Сюди можна віднести діяльність у таких секторах:
15.	<i>Електронний уряд</i>
	a) Упроваджувати стратегії електронного уряду, зосереджуючись на прикладеннях, спрямованих на інновації і прозорість у державних адміністраціях та демократичні процеси, підвищення ефективності і посилення відносин із громадянами.
	b) Розробляти на всіх рівнях національні ініціативи і послуги електронного уряду, що відповідають потребам громадян і бізнесу, для досягнення ефективнішого розподілу ресурсів та суспільних благ.
	c) Підтримувати ініціативи з міжнародного співробітництва у сфері електронного уряду з метою підвищення прозорості, відповідальності й ефективності на всіх рівнях уряду.
16.	<i>Електронний бізнес</i>
	a) Державні органи, міжнародні організації і приватний сектор заохочуються

	сприяти перевагам міжнародної торгівлі і застосуванню електронного бізнесу, а також сприяти використанню моделей електронного бізнесу в країнах, що розвиваються, і країнах з перехідною економікою.
	b) Створенням сприятливого середовища і на основі загальнопоширеного доступу до Інтернету державні органи повинні намагатися стимулювати інвестиції з боку приватного сектора, сприяти новим прикладенням, створенню контенту, а також публічно-приватним партнерствам.
	c) Державні документи, що визначають політику, повинні надавати перевагу допомозі і зростанню МСМП у галузі ІКТ, а також їхньому входженню в електронний бізнес для того, щоб стимулювати економічне зростання і створення нових робочих місць як елементів стратегії зниження бідності через створення достатку.
17.	Електронне навчання (див. розділ С4)
18.	Електронна охорона здоров'я
	a) Сприяти спільним зусиллям державних органів, плановиків, медиків, а також інших агенцій поряд з участю міжнародних організацій зі створення надійних, своєчасних, високоякісних і доступних за ціною систем охорони здоров'я та інформаційних систем з охорони здоров'я, а також у сприянні постійній медичній професійній підготовці, освіті й дослідженням із використанням ІКТ, при цьому дотримуючись і захищаючи право громадян на недоторканність приватного життя.
	b) Полегшувати доступ до світових медичних знань і місцевих релевантних контент-ресурсів для посилення державних медичних дослідницьких і профілактичних програм і для сприяння здоров'ю чоловіків і жінок, таких як контент про статеве і репродуктивне здоров'я та інфекції, що передаються статевим шляхом, а також про захворювання, які притягують усю світову увагу, включаючи ВІЛ/СНІД, малярія і туберкульоз.
	c) Попереджувати, проводити моніторинг і контроль поширення інфекційних хвороб, удосконалюючи для цього спільні інформаційні системи.
	d) Сприяти розробці міжнародних стандартів для обміну даними у сфері охорони здоров'я, приділяючи при цьому належну увагу питанням недоторканності приватного життя.
	e) Заохочувати засвоєння ІКТ для того, щоб покращити і поширити охорону здоров'я та інформаційні системи у сфері охорони здоров'я у віддалені райони і райони, що недостатньо обслуговуються, та до уразливого населення, визнаючи при цьому роль жінок у наданні медичної допомоги в їхніх родині і громадах.
	f) Зміцнювати і розширювати ініціативи на базі ІКТ із надання медичної і гуманітарної допомоги в надзвичайних ситуаціях.
19.	Електронна зайнятість
	a) Заохочувати на національному рівні розвиток застосування прикладів найкращої практики для працівників і роботодавців, що застосовують електронні форми праці, на основі принципів справедливості і гендерної рівності, з дотриманням усіх відповідних міжнародних норм.

	b) Сприяти новим способам організації роботи і бізнесу з метою підвищення продуктивності, зростання і добробуту інвестиціями в ІКТ і людські ресурси.
	с) Сприяти застосуванню телероботи, щоб дати змогу громадянам, зокрема в країнах, що розвиваються, НРК і малих економіках жити в їхніх суспільствах, працюючи при цьому в будь-якому місці, а також розширювати можливості працевлаштування для жінок і осіб з обмеженими можливостями. Сприяючи телероботі, особливу увагу слід приділяти стратегіям, що сприяють створенню робочих місць і збереженню кваліфікованої робочої сили.
	d) Сприяти програмам раннього залучення в науці і технологіях, орієнтованим на дівчат, для збільшення кількості жінок, які працюють у сфері ІКТ.
20	<i>Електронна охорона довкілля</i>
	a) Державні органи у співпраці з іншими заінтересованими сторонами заохочуються використовувати і просувати ІКТ як інструменту для охорони довкілля і сталого використання природних ресурсів.
	b) Державні органи, громадянське суспільство і приватний сектор заохочуються ініціювати дії та втілювати проекти і програми сталого виробництва і споживання й екологічно безпечного видалення й утилізації вжитого апаратного забезпечення і компонент, що використовуються в ІКТ.
	с) Створювати моніторингові системи з використанням ІКТ для прогнозування та моніторингу впливу природних і антропогенних лих, особливо в країнах, що розвиваються, НРК і малих економіках.
21	<i>Електронне сільське господарство</i>
	a) Забезпечувати систематичне поширення з використанням ІКТ інформації у сфері сільського господарства, тваринництва, рибної промисловості, лісового господарства і продовольства з метою надання вільного доступу до вичерпних, актуальних і детальних знань та інформації, особливо в сільських районах.
	b) Публічно-приватні партнерства повинні прагнути максимально розширювати використання ІКТ як інструмента для підвищення виробництва (кількості і якості).
22.	<i>Електронна наукова діяльність</i>
	a) Сприяти прийнятному за ціною і надійному високошвидкісному підключенню до Інтернету всіх університетів і науково-дослідних установ для підтримки їхньої вирішальної ролі у виробництві інформації і знань, освіти та професійній підготовці і для підтримки заснування партнерств, співробітництва і об'єднань у мережі між цими установами.
	b) Сприяти ініціативам у сферах електронної видавничої діяльності, диференційованого ціноутворення і відкритого доступу, щоб зробити наукову інформацію прийнятною за ціною і доступною в усіх країнах на справедливій основі.
	с) Сприяти застосуванню технології прямої взаємодії для спільного

	використання наукових знань, препринтів і передруків праць наукових авторів, які відмовилися від свого права на оплату
	d) Сприяти довгостроковому систематичному й ефективному збору, поширенню і збереженню суттєвих наукових даних у цифровій формі, наприклад демографічних і метеорологічних даних, у всіх країнах.
	e) Сприяти принципам і стандартам метаданих для полегшення співробітництва та ефективного використання зібраної наукової інформації і даних, як це властиво для проведення наукового дослідження.

Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства. Туніське зобов'язання. Туніс, 18 листопада 2005. (Витяг)

9.	Ми знову підтверджуємо нашу рішучість домогтися того, щоб кожний міг скористатися можливостями, які можуть надати ІКТ, нагадуючи, що державні органи, а також приватний сектор, громадянське суспільство, Організація Об'єднаних Націй та інші міжнародні організації повинні спільно працювати, аби: поліпшити доступ до інформаційної і комунікаційної інфраструктури та технологій, а також до інформації і знань; підвищити компетентність; підвищити довіру і безпеку при використанні ІКТ; створити сприятливе середовище на всіх рівнях; розвинути і розширити застосування прикладень ІКТ; заохочувати культурне різноманіття і поважати його; визнавати роль засобів масової інформації; приділяти увагу етичним сторонам інформаційного суспільства; а також заохочувати міжнародне і регіональне співробітництво. Ми підтверджуємо, що це – ключові принципи побудови відкритого для всіх інформаційного суспільства, розроблені в Женевській Декларації принципів.
14.	Ми також визнаємо, що крім створення інфраструктури ІКТ належну увагу варто приділяти розвитку компетентності людей і створенню, у належних випадках, прикладень ІКТ і цифрового контенту на місцевих мовах для забезпечення всеохопного підходу до побудови глобального інформаційного суспільства.
28.	Ми знову підтверджуємо наше прагнення до створення в партнерстві з приватним сектором на основі відкритих і функціонально сумісних стандартів мереж ІКТ і до розробки прикладень, що були б прийнятні за ціною і доступні для всіх у будь-якому місці, у будь-який час, для будь-кого і з використанням будь-яких пристроїв, що веде до створення повсюдної мережі.

Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства. Туніська Програма для інформаційного суспільства. Туніс, 18 листопада 2005. (Витяг)

23.	Ми визнаємо, що є ряд областей, для яких потрібно більше фінансових ресурсів і яким у рамках існуючих підходів до фінансування ІКТ для цілей розвитку поки що приділяється недостатня увага. До них належать:
	c) регіональна магістральна інфраструктура, регіональні мережі, точки доступу до мережі і відповідні регіональні проекти, призначені для з'єднання мереж через кордони країн і в економічно несприятливих

	регіонах, для яких можуть бути потрібні скоординовані документи, що визначають політику, включаючи правові, регуляторні і фінансові бази та початкове фінансування, а також був би корисним обмін досвідом і прикладами найкращої практики;
--	---

1.3. Проблеми правового регулювання Інтернет.

Інтернет , як обширна, розгалужена (розподілена) мережа, що вміщує в собі комп'ютерні вузли, розподілені по усьому світу, не будучи керованою організаційною структурою і юридичною особою не є суб'єктом правовідносин, у зв'язку з чим немає юридичних взаємин між мережею Інтернет (або її національними сегментами) і державою.
--

Структура інформаційних ресурсів в Інтернеті являє собою веб-сторінки (сайти), що представлені як:
– аналоги існуючих традиційних засобів масової інформації (телебачення, радіо, газети і т.п.);
– засоби масової інформації, що не мають поза Інтернетом аналогів;
– які не є засобами масової інформації.

Основні суб'єкти правовідносин в Інтернеті є:
⇒ власники телекомунікацій і власники інформаційних ресурсів в Інтернеті;
⇒ інформаційні посередники (провайдери);
⇒ користувачі.

Особливості Інтернету як інструмента поширення масової інформації:
⇒ широка аудиторія користувачів і можливості її необмеженого розширення;
⇒ висока швидкість і оперативність надання інформації;
⇒ практично необмежений вибір джерел і видів інформації;
⇒ відсутність попереднього контролю змісту інформації (цензури);
⇒ обговорення питань, що виникають, у режимі реального часу;
⇒ комплекс одночасного представлення інформації в різній формі (текст, графіка, звук, анімація й ін.).

У 1997 р. президент США Б. Клінтон підписав указ, у якому сформульовані основні принципи політики Адміністрації США у сфері Інтернет:

1. Там де втручання держави необхідно, воно повинне мати на меті встановлення мінімальних, зрозумілих і простих правових норм.
2. Втручання влади, повинне захистити приватні права і власність, попереджати шахрайство, підтримувати свободу комерційних відносин і створювати умови для вирішення спірних питань.
3. Правові норми, напрацьовані за останні шістдесят років в області телекомунікацій, радіо і телебачення, не можуть бути безпосередньо застосовані до Інтернет.
4. Існуючі закони, які можуть впливати на Інтернет, повинні бути переглянуті і змінені з урахуванням нової електронної ери.
5. Для здійснення діяльності, пов'язаної з цими питаннями, продавці мають бути впевнені в тому, що їхня інтелектуальна власність не буде вкрадена, а покупці повинні знати, що одержують аутентичну продукцію.
6. Існує необхідність в міжнародних угодах, які містили б адекватні й ефективні правові норми в боротьбі із шахрайством і крадіжкою інтелектуальної власності.

Захист приватних інтересів повинен ґрунтуватися на наступних принципах:

той, хто збирає інформацію має довести до відома споживача про те, яка інформація збирається і як передбачається її надходження; а також повинен забезпечити можливість для споживача обмеження використання персональної інформації.

Для забезпечення цих вимог Адміністрація США підтримує розвиток самостійних, діючих на ринкових принципах криптографічних інфраструктур, що мають забезпечувати ідентифікацію, цілісність і конфіденційність. Зокрема, Адміністрація працює разом з Конгресом над розробкою законодавства, яке має сприяти розвитку криптографічних інфраструктур.

У суспільстві панують думки, що незважаючи на доступність технології “фільтрації”, зміст ресурсів в Інтернеті не повинен регулюватися за тими ж самими правилами, як радіо і телебачення. Непотрібне регулювання буде наносити шкоду розвитку і різноманіттю Інтернету.

Виходячи з цього, Адміністрація США має намір підтримувати саморегуляцію в цій області, впроваджувати конкурентні рейтингові системи і розвиток легко застосованих мережних рішень з блокування інформації.

У проведенні своєї політики Адміністрація дотримується наступних чотирьох пріоритетів:

- 1) регулювання змісту;
- 2) квотування іноземної інформації;
- 3) регулювання реклами;
- 4) боротьба із шахрайством.

Донедавна в законодавстві Сполучених Штатів у сфері Інтернет діяли *дві основних правових норми*, прийняті в 1996 році (“Telecommunications Act of 1996” як доповнення до федерального закону ”Communications Act of 1934” у вигляді нового параграфа 230 “Охорона особистого блокування і захисту від образливих

матеріалів”) і зміст інформаційних ресурсів, що стосується Інтернет.

Перша норма визначає, що ні провайдер, ні користувач інтерактивної комп’ютерної послуги, не несуть відповідальності за зміст інформації, яка опублікована іншим провайдером.

Друга норма знімає з провайдера усяку відповідальність за дії по обмеженню доступу до інформації, яку він розцінює як образливу, брехливу, таку, що пропагує насильство тощо, а також за дії по поширенню засобів, призначених для здійснення цих дій.

Незважаючи на те, що подібні підходи були досить ліберальними, суспільна реакція виявилася неоднозначною і ці норми, спочатку розцінювалися громадською думкою як втручання в “суверенітет” користувачів Інтернету.

У жовтні 1998 року Конгресом США було ухвалено законопроект, який стосується обмеження поширення матеріалів у мережі Інтернет серед неповнолітніх користувачів.

Закон про захист особистого життя неповнолітніх (“Children’s Online Privacy Protection Act”) передбачає, що поширення інформації особистого характеру щодо дітей молодших 16 років є можливим лише при наданні на це відповідної згоди їх батьків. Також в ньому передбачається, що особи, котрі не досягли повноліття, не можуть мати власної адреси, персонального каналу в Інтернеті.

Водночас, Конгрес США також ухвалив Акт про захист прав неповнолітніх (Child Online Protection Act, 1998), в якому передбачаються значні штрафні санкції (до 50.000\$) та інші міри покарання (ув’язнення терміном до 6 місяців) за поширення матеріалів без обмеження доступу в мережі, які можуть нанести шкоду дітям.

Значна увага також приділяється правовим проблемам, пов’язаним з діяльністю комерційних онлайн-компаній та Інтернет:

⇒ регулювання змісту (шкідливого і незаконного);

⇒ дотримання авторських і суміжних прав в умовах технічно легкого копіювання будь-якої інформації, представленої в цифровому вигляді;

⇒ питання формування інформаційної економіки (електронні гроші, реклама, маркетинг, електронні публікації, електронні контракти, податок на передачу інформації);

⇒ інформаційна безпека, під якою мається на увазі безпека життєво важливих для суспільства систем управління: транспортом, військами, господарством великих міст тощо.

Як свідчить статистика правоохоронних органів США, порушення авторських прав і дії хакерів щорічно спричиняють збитки до \$10 млрд. Уряди не встигають адаптувати свої законодавства згідно нових досягнень у сфері розвитку інформаційних і комунікаційних технологій. Тому важко знайти країну в якій би належним чином відстоювалися і захищалися питання інтелектуальної власності.

Суттєвим комплексом нормативних документів, що мають вирішальний вплив на правові норми європейських країн в області Інтернету, є нормативні документи Європарламенту і Ради Європи.

Директива 97/66/ЄС “Про обробку персональних даних і захист приватних інтересів в області телекомунікації”.

Проект Директиви (СОМ(1998) 586) “Про ряд правових аспектів електронної комерції на внутрішньому ринку”.

Ці документи складають основу європейської законодавчої бази в області Інтернету з позицій обміну інформацією й електронної комерції.

Директива 97/66/ЄС розглядає відносини між постачальниками послуг у загальнодоступній телекомунікаційній мережі і кінцевих користувачів цих послуг. Основні питання, розглянуті в ній, це:

<i>Безпека</i>	На постачальника послуги покладається обов’язок по забезпеченню інформаційної безпеки своїх послуг, якщо потрібно, у взаємодії з власником загальнодоступної телекомунікаційної мережі.
<i>Конфіденційність телекомунікаційного зв’язку</i>	Перелік даних, які стосуються споживача і послуг, що надаються йому (номер і ідентифікатор його комп’ютерної станції, адреси, номер контракту, інформація про контакти з постачальником послуги, платежах і т.п.), умови їхнього використання і збереження постачальником послуг, а також обов’язку постачальника послуг по знищенню даних.
<i>Права споживача</i>	(користувача загальнодоступної телекомунікаційної мережі) стосовно своїх персональних даних, що розміщуються в електронних або друкованих довідниках, призначених для загального користування.

Європейським Парламентом був також розроблений “План заходів щодо забезпечення безпечного користування Інтернетом”, в якому визначалися основні “проблемні зони”, які потребують особливої уваги і щодо яких мають бути розроблені відповідні захисні механізми. Були визначені сфери, які мають відношення до:

⇒ національної безпеки (інструкції з виготовлення вибухових пристроїв і щодо незаконного виробництва наркотиків, інструкції з проведення терористичних акцій);
⇒ захисту неповнолітніх (образливі форми маркетингу, сцени насильства, порнографія);
⇒ захисту людської гідності (підбурювання до расової ненависті чи расової дискримінації);
⇒ економічної безпеки (шахрайство, інструкції з піратського використання кредитних карток);
⇒ захисту інформації (діяльність злочинних хакерів);
⇒ захисту приватності (недозволена передача персональних даних, електронне переслідування);

- | |
|---|
| ⇒ захисту репутації (наклеп у засобах масової інформації, незаконна порівняльна реклама); |
| ⇒ інтелектуальної власності (недозволене поширення додатків, захищених авторським правом, наприклад, комп'ютерних програм або музичних додатків). |

Вирішити зазначені проблеми планується за допомогою двох шляхів:

по-перше, запропонувавши Рекомендацію Ради Європи щодо захисту неповнолітніх і людської гідності;

по-друге, реалізуючи представлений План заходів, який є результатом інтенсивних консультацій із усіма зацікавленими колами.

Найбільш вагомий прецедент в іноземному законодавстві, який регулює Інтернет, – німецький “Мультимедійний закон”.

На відміну від американського підходу німецькі законодавці покладають на провайдерів послуг відповідальність за зміст, наданий третьою стороною, якщо вони поінформовані про цей зміст і блокування його технічно можливе й обґрунтовано. Тут в імперативній формі провайдеру пропонується обов'язок по блокуванню “незаконної” інформації. Закон також покладає на провайдерів послуг відповідальність за зміст “власної” інформації, яку вони надають для використання. Закон звільняє провайдерів послуг від відповідальності за зміст, наданий третьою стороною, тільки в тому випадку, якщо вони забезпечують лише доступ до інформації.

НОТАТКИ ДО РОЗДІЛУ:

РОЗДІЛ 2. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ. ОСНОВНІ ЕТАПИ СТАНОВЛЕННЯ Е-УРЯДУВАННЯ.

- 2.1. Підходи щодо визначення е-урядування.
- 2.2. Передумови впровадження е-урядування.
- 2.3. Історія виникнення е-урядування. Основні складові е-уряду.

2.4. Проблеми формування е-уряду.

2.1. Підходи щодо визначення е-урядування.

Термін „електронний уряд” може означати різні поняття в різних країнах і в різних проектах, і тому розглядається декілька визначень.

Визначення групуються по категоріях, від більш загальних до більш специфічних. У цілому, різні визначення сходяться на необхідності використовувати технологію, хоча акцент при цьому різний. Основна різниця полягає в тому, що деякі розглядають свою мету як „результати“, а інші – у більш широкому смислі – як соціальні „наслідки“.



Визначення Е уряду всесвітніми організаціями та урядами країн

Всесвітнім Банком

Поняття „Електронний уряд“ відноситься до використання урядовими закладами інформаційних технологій (таких, як Мережі Широкого Доступу, Інтернет або мобільний електронний зв'язок), які можуть перетворювати стосунки із громадянами, бізнесом і іншими урядовими організаціями”.

Європейським Союзом

„Електронний Уряд“ – **це використання** інформаційних і комунікаційних технологій у державних адміністративних органах, об'єднане з організаційними змінами й новими навичками, з метою вдосконалити надання державних послуг і демократичні процеси, та зміцнити підтримку державної політики.

ЕВРОСАИ (Європейська організація вищих органів фінансового контролю)

Використання інформаційних і комунікаційних технологій урядом з метою:

- а) забезпечити більше й/або краще інформування й надання зовнішніх послуг громадянам і бізнесу, і внутрішніх послуг урядовим організаціям;
- б) поліпшити урядові операції в рамках більшої ефективності й/або продуктивності;
- в) підсилити політичну підтримку.

ИНТОСАИ (Міжнародна організація вищих органів фінансового контролю)

Електронний уряд – це он-лайнний **обмін урядовою інформацією** й надання послуг громадянам, бізнесові й іншим урядовим організаціям.

Урядом Російської Федерації

Комплекс державних і муніципальних інформаційних систем, що забезпечують підтримку діяльності органів державної влади суб'єктів РФ і органів місцевого самоврядування, а також об'єднуючих їх на основі загальної інформаційно-технологічної інфраструктури регіону.

Використання на загальнодержавному рівні інформаційно-технологічних систем, які забезпечують перетворення державних операцій, а також відносини

між громадянами, бізнесом і іншими урядовими установами.

Концепція здійснення державного управління, яка властива інформаційному суспільству.

Організація державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі й поширення інформації, надання послуг державних органів усіх гілок влади всім категоріям громадян (пенсіонерам, робітникам, бізнесменам, державним службовцям і т.п.) електронними засобами, інформування тими ж засобами громадян про роботу державних органів.

У країнах, які в числі перших серйозно звернули увагу на ІТ-розробки, насамперед в США і Великобританії, *електронний уряд розглядується як концепція, що направлена на підвищення ефективності діяльності держави в цілому.*

Сутність будь-якого проекту електронного уряду – це є впровадження корпоративної інформаційної системи національного масштабу.

З проекту „Е-уряд” Організації економічного співробітництва та розвитку:

Поняття “е-уряду” – фокусується на використанні нових інформаційних і комунікативних технологій урядом, що застосовуються до повного спектру управлінських функцій.

Зокрема, програмний потенціал, який закладено в Інтернет і відповідних технологіях, може стати потенціалом для трансформації структур і операцій уряду.

Мета проекту – ідентифікація стратегій і рішень е-уряду для досягнення ефективного управління в інформаційному столітті.

Передбачається розглянути весь спектр управлінської діяльності, включаючи такі функції, як надання послуг, вироблення політики, регуляція, а також внутрішні фактори, такі як адміністративні структури, управлінські (адміністративні) процеси і управлінські здібності.

Критерії побудови електронного урядування мають відповідати управлінським пріоритетам 21 століття, яким притаманна:

- ⇒ *легітимність;*
- ⇒ *роль законів;*
- ⇒ *прозорість, відповідальність і чесність;*
- ⇒ *ефективність;*
- ⇒ *узгодженість;*
- ⇒ *адаптація;*
- ⇒ *партнерство і консультації.*

Методологія формування електронного урядування:

1. <i>Передбачення, проектування, здатність до реагування:</i>	Як може е-уряд зробити уряд більш чутливим?
2. <i>Реформування державного управління:</i>	Які реформи зроблять е-уряд можливим?
3. <i>Стратегічна реалізація е-уряду:</i>	Які вимоги щодо роботи е-уряду?
4. <i>Вимірювання і оцінка:</i>	Як зробити ці міри впливовими?

!! Таким чином, е-уряд – це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава; і діяльність уряду, який активно взаємодіє з громадянами на основі підтримки і впровадження системи зворотного зв'язку (громадянин → уряд → громадянин та навпаки) за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій.

Фундаментальні принципи розвитку Глобальної інформаційної інфраструктури:	
1) заохочення приватних інвестицій;	
2) сприяння розвитку конкуренції;	
3) створення рухомої регулюючої структури для підтримки темпів технологічного й ринкового розвитку;	
4) забезпечення відкритого доступу до Мережі усіх провайдерів;	
5) створення універсальної служби та організація універсального обслуговування.	
<i>Спеціальний Конгрес фахівців Міжнародного союзу електрозв'язку (Буенос-Айрес, березень 1994 року)</i>	

2.2. Передумови впровадження е-урядування

Створення та функціонування е-урядування можливе лише за наявності об'єктивних умов, які забезпечуються в межах єдиної державної політики:	
► економічних	економічна спроможність держави забезпечити заходи із створення, впровадження та існування е-урядування як комплексної системи
► науково-технічних	високорозвинута наукова база в галузі ІКТ, розвинута телекомунікаційна системи, належне технічне забезпечення та супроводження
► організаційних	наявність чітко структурованої та організованої системи державної влади, визначення повних непротиворічливих функцій органів всіх рівнів та гілок влади, дієвої системи стандартизації всієї інформаційних ресурсів
► кадрових	система кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних забезпечити інформаційний менеджмент е-урядування для всіх рівнів, галузей та напрямків

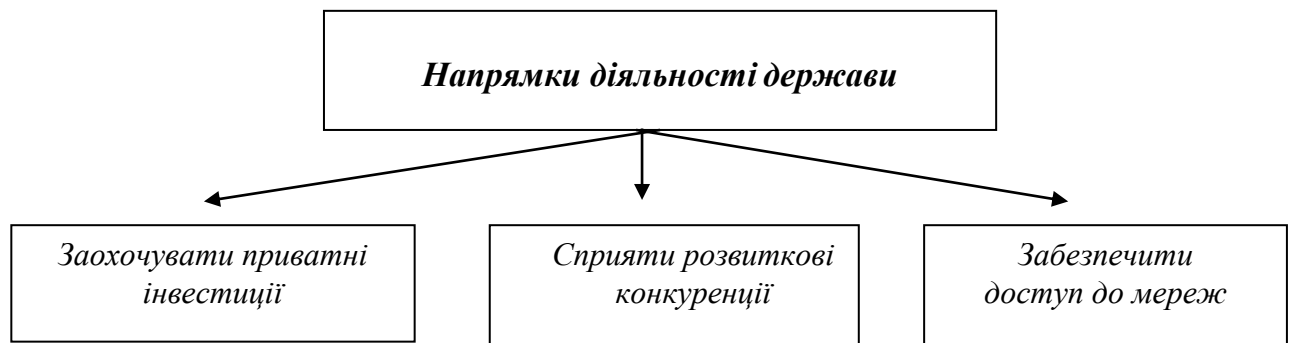
Тобто обов'язковими умовами для створення системи е-урядування в країні є:	
■ Розроблення загальнодержавної концепції створення „Електронного урядування“ на чітко визначений період	
■ Планування бюджету, що забезпечує необхідні витрати на створення „Електронного урядування“ із залученням державних та недержавних джерел	
■ Наявність наукових шкіл та потужних підприємств в галузі ІКТ, розгалуженої інформаційно-технологічної інфраструктури	
■ Поширення інформаційно-комунікаційних технологій в соціально-економічній сфері та органах державної влади:	
■ Проведення адміністративної реформи або реінжинірингу адміністративних процесів в органах державної влади:	
■ Здійснення опису функцій і процесів державного управління, реалізування проекти з реорганізації та оптимізації адміністративних процесів в окремих установах враховуючи міжвідомчі взаємодії	
■ Формування системи державних послуг для громадян, бізнесу та державних службовців	
■ Формування єдиної нормативно-правової та нормативно-технічної бази	
■ Визначення державних інформативних систем	
■ Створення єдиних класифікаторів, довідників та схем даних	
■ Визначення пріоритетів переводу державних послуг в електронний вигляд.	
■ Формування інфраструктуру, що забезпечує взаємодію органів державної влади між собою, а також з організаціями та громадянами в межах надання державних послуг	
■ Визначити процедури збору та обробки інформації, що необхідна для визначення та контролю цільових показників результативності діяльності органів державної влади.	
■ Створення єдиної системи планування і моніторингу ефективності реалізації державних програм і проектів, а також доступ до цієї інформації громадян	
■ Створення загальнодержавної багаторівневої системи підготовки та перепідготовки кадрів – фахівців з інформаційного менеджменту різного рівня та спрямування на базі науково-технологічних навчальних центрів	

Принципи організації електронного урядування:	
<i>Орієнтація на громадян.</i>	Громадяни (платники податків), як власники уряду, а не лише споживачі його послуг, визначають політику і напрямки розвитку проекту.
<i>Зручність і простота використання.</i>	Всі електронні додатки, які застосовуються в е-уряді, мають на меті полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитів і скоротивши години чекання.
<i>Бізнес-трансформація.</i>	Все програмне забезпечення, архітектура й інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на те, щоб додати урядовій системі ефективність бізнес-моделі, з її відповідною низкою цінностей.

<i>Вартість і складність.</i>	Вони мають бути зведені до мінімуму, щоб робота із системою не викликала ускладнень як у приватних, так і в корпоративних користувачів.
<i>Обслуговування.</i>	Ефективність роботи електронного уряду повинна проявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість послуг.
<i>Відповідність.</i>	Електронні додатки мають цілком відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувацького інтерфейсу системи.
<i>Масштабність рішень.</i>	Додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, які складають систему, і повну взаємну сумісність.
<i>Виконання.</i>	Додатки мають відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості й складності обслуговування і прикладених зусиль.
<i>Звітність.</i>	Додатки повинні збільшувати точність даних і можливість їх архівування, а також аудита транзакцій.
<i>Швидкість втілення.</i>	Термін доопрацювання й впровадження додатків має складати від трьох до дев'яти місяців.
<i>Готовність до дії.</i>	Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи й адаптувати відповідно до неї свою роботу.

<i>Принципові положення</i> зарубіжного досвіду формування електронного уряду:	
⇒	зосередженість на дійсних потребах громадян і бізнесу (підхід “від життя”);
⇒	використання передових методів і рішень, співробітництво і партнерство з високотехнологічним бізнесом і промисловістю;
⇒	оптимізація процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацювання механізмів цифрової демократії;
⇒	відповідна до приватного сектору якість послуг;
⇒	урахування специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення; зосередження уваги на найбільш болючих темах суспільства;
⇒	надання державних послуг через різні канали, включаючи цифрове ТБ, мобільні телефони; розвиток мережі центрів виклику і центрів суспільного доступу;
⇒	підтримка проектів відомств і місцевих органів влади, здійснення координації і вироблення стандартів, які дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
⇒	ефективне вирішення питань захисту мереж і інформації;
⇒	реалізацію механізмів, що забезпечують захист прав особистості;

⇒	оптимізація структури державного апарата і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; удосконалення управлінської культури; створення системи стимулів і мотивації;
⇒	визначення реальних і доступних для громадян інформаційних показників ефективності функціонування державного апарату і державних служб.



2.3. Історія виникнення е-урядування. Основні складові е-уряду.

Поява е-урядування пов'язується з впровадженням наприкінці XX століття в багатьох розвинутих країнах змін у моделях державного управління, наблизивши їх адекватність до інформаційних, екологічних, економічних та соціальних наднаціональних викликів часу.

Основними критеріями цих моделей були вимоги оптимального співвідношення професійних і технологічних основ в адміністрації.

Прийнято розглядати наступні етапи створення е-урядування в більшості країн				
	Назва етапу	Сутність	Зміст заходів	Результати
1.	„електронне управління (е-управління) / e-Governance“ „он-лайн уряд“ („Government-on-line“ (GOL))	управління, що здійснюється на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій	– впровадження засобів обчислювальної техніки на робочі місця державних і муніципальних службовців; – розвиток електронної інфраструктури державного і муніципального управління	автоматизовано частину адміністративно-управлінської діяльності
2.	„електронний уряд“ „Electronic Government“ або „e-Government“.	інформаційна взаємодія органів публічної влади і суспільства з використанням ІКТ, „мережевий“	реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх	● адміністративні: – скорочення чисельності держапарату та внутрішніх нормативних

		етап трансформації інформаційного суспільства	ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відношень, покращення управління ресурсами	документів; – впровадження адміністративних регламентів та стандартів якості; ● технологічні – застосування інформаційних технологій в забезпеченні державного управління.
3.	„електронне правління“ „e-governing“	взаємодії різних суб'єктів, таких як громадян, бізнес структур і урядових установ на місцевому, регіональному і глобальному рівнях	об'єднання двох компонент – „електронний уряд“ та „електронна демократія“	вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг

!!

У політологічному контексті, під **„електронною демократією“** в найбільш узагальненому плані слід розуміти заснований на використанні мережових комп'ютерних технологій механізмів забезпечення політичної комунікації, які сприяють реалізації принципів народовладдя, що дозволяє привести політичний устрій у відповідність з реальними потребами інформаційного суспільства

У 1994 р. Міністерство промисловості Канади виголосило доповідь *“Побудова більш інноваційної економіки”*, у якій обговорювалися способи, за допомогою яких держава, використовуючи інформаційні технології, може досягти економічних і соціальних цілей. Були реалізовані дві програми: *“Канадська мережа для розвитку досліджень, промисловості й освіти”* (мета – запровадження високошвидкісних мереж) і *“Шкільна мережа – одна з провідних у світі освітніх мереж”*.



Розроблено план дій, до реалізації якого залучено понад 30 державних органів. Запропоновано здійснити перехід до інформаційного суспільства й економіки знань за допомогою *“Канадська інформаційна магістраль”*.



! *Для досягнення цієї мети потрібні скоординовані дії держави, приватного сектора і громадських організацій.*

Основні завдання:

- ⇒ побудувати Канадську інформаційну магістраль за допомогою створення умов для конкуренції і такого регулювання, яке б відповідало суспільним інтересам, сприяло інноваціям, інвестиціям, розвитку нових послуг;
- ⇒ збільшити канадський зміст, розвивати національний діалог, створити нові робочі місця, дати новий імпульс економічному розвитку;
- ⇒ реалізувати економічні й соціальні переваги для всіх канадців, що дозволить їм особисто брати участь у формуванні інформаційного суспільства;
- ⇒ зробити державу більш доступною й відповідальною.

Пропонується *національна стратегія* надання доступу до основних послуг шляхом законодавчої регламентації доступу до інформації всіх канадців.

Стратегія доступу до послуг і змісту будується на основі 4-х принципів:

- 1) універсальний, доступний і рівний доступ;
- 2) орієнтація на споживача й розмаїтість інформації;
- 3) компетентність і участь громадян;
- 4) відкриті й інтерактивні мережі.

Роль держави полягає у забезпеченні балансу між конкуренцією і регулюванням, свободою користуватися шифруванням для захисту особистого життя і персональних комунікацій та необхідністю захищати суспільні інтереси від терористів, свободою слова та висловлень і захистом моральності й інтересів неповнолітніх. Цей баланс має встановлювати й переглядати сама держава, тому що ринкові сили цього зробити не можуть. Сюди ж відноситься освіта, телемедицина, ідея універсального доступу до мережних послуг та інформації, доступ до урядової інформації.

Електронний уряд в класичному сприйнятті складається з чотирьох основних сфер взаємовідносин, які відображають стосунки взаємодії між суб'єктами суспільного життя, та багаточисельних прикладних елементів:

G2G	government to government	уряд уряду	між державними органами та рівнями державного управління
G2B	government to business	уряд бізнесу	між державою та компаніями (підприємництвом)
G2C	government to citizens	уряд громадянам	між державними службами та громадянами
G2E	government to employes	уряд службовцям	між державними установами та державними службовцями

2.4. Проблеми формування е-уряду.

Одним з головних питань є те, що „Електронний уряд“ постійно стикатиметься з фундаментальною проблемою, що існує сьогодні – проблемою інформаційної нерівності.

This image shows a full page of white paper with horizontal black lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

3.3. Зарубіжний досвід подолання цифрової нерівності.

!!	Цифрова нерівність (англійською <i>digital divide</i>) – інфокомунікаційний розрив або феномен різкого обмеження (нерівностей) в можливості отримання інфокомунікаційних послуг між різними соціальними групами, окремими людьми, регіонами або країнами через обмеження (відсутність) доступу до сучасних засобів комунікацій – телебачення, телефонного зв’язку (мобільного та стаціонарного), радіо, Internet.
Застосовуються переклади в тотожних значеннях: „цифровий бар’єр”, „цифрове розділення”, „цифровий розрив”, „цифрова прірва”. Феномен цифрової нерівності виник та посилюється в умовах трансформації сучасного інформаційного суспільства (суспільства знань) у зв’язку з революційним розвитком інфокомунікаційних технологій, темпи росту галузі яких в країнах визначається власним економічним потенціалом. Цифрова нерівність призводить до поглиблення інших видів нерівностей – економічної, соціальної та культурної і визнається терміном економічно-соціально-політичного характеру.	
Проблема цифрової нерівності існує для окремих людей, країн та окремих регіонів і формулюється як нерівність в доступі до інформаційних технологій, що призводять до поглиблення інших видів нерівностей – економічної, соціальної та культурної.	
Феномен цифрової нерівності виник та посилюється у зв’язку з революційним розвитком інфокомунікаційних технологій, темпи росту галузі яких в країнах	

визначається власним економічним потенціалом. Технологічна революція в телекомунікаціях, з одного боку, забезпечує надання доступу до сучасних інфокомунікаційних ресурсів для все більшого кола користувачів, а з іншого – сприяє збільшенню нерівності між різними категоріями користувачів. Таким чином збільшується розрив у сфері розвитку і використанні інформаційних технологій між розвинутими країнами й іншим світом, між різними прошарками населення усередині країн – багатими і бідними, молодими і людьми старшого віку, здоровими й інвалідами тощо.
Через значний вплив інформаційних технологій і інформаційної революції, які перетворилися в один з найбільш значних факторів, що сприяють динамічній трансформації сучасного інформаційного суспільства або суспільства знань на економічну, фінансову, політичну, культурну, соціальну та інші сфери життєдіяльності, Цифрову нерівність визнано терміном економічно-соціально-політичного характеру. Тобто людство досягло наступної стадії розвитку, коли однією з головних цінностей, що визначає добробут як окремих людей, так і цілих держав, становлять не лише матеріальні блага, а своєчасні та легкодоступні інформація і знання, що отримані за її допомогою.
Цифрова нерівність стає одним з важливіших факторів ділення людей на багатих та бідних. За пропозицією Організації Об'єднаних Націй (ООН) використовується нове вимірювання бідності – інформаційне, яке визначає можливості доступу до інформаційної магістралі широких прошарків населення. Очевидно, що цифрова нерівність обмежує можливості певних груп у пошуку роботи, налаштуванні соціальних зв'язків, культурному обміні і може негативно впливати на економічну ефективність, розвиток та збереження культури, рівень освіти тощо. Можливо, що незабаром бідні країни будуть визначатися як країни з дефіцитом знань.
Головною метою ООН, що сформульованою в Декларації Тисячоліття, є зменшення бідності на планеті. В цьому контексті вирішується й завдання подолання інформаційної нерівності, яка визначається одним з найболючіших проявів базових нерівностей – економічної, соціальної і культурної. Без подолання інформаційної нерівності неможливі процеси глобалізації та розвитку інформаційного суспільства. Якщо людство своєчасно не подолає цифрову нерівність, нові технології, що приховують в собі величезні можливості, призведуть до ще більшої диференціації суспільства.
Враховуючи глобальність проблем цифрової нерівності та їх величезний вплив на зміни в світі, а також те, що жодна країна або спільнота не спроможні самотійно адекватно відреагувати на прояви інфокомунікаційної революції, необхідна міжнародна кооперація в справах надання переваг телекомунікаційної спільноти. Очолює розробку та організацію впровадження відповідних заходів ООН. Безпосередньо за це відповідає Міжнародний союз електрозв'язку – ITU (International Telecommunication Union) – ведуча установа ООН в галузі інформаційно-комунікаційних технологій. Окрему роль в цьому відіграла Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки та культури ЮНЕСКО (United Nations Education Science and Culture Organization — UNESCO), яка була спрямована на приділення особливої уваги питанням застосування комунікаційних і інформаційних технологій в інтересах розвитку, демократії та миру.
Питання інформаційної нерівності було порушене в прийнятій 22 липня 2000 р. лідерами країн «Великої Вісімки» Окінавській хартії глобального інформаційного

суспільства. Подальшого розвитку це набуло на Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства, що відбувався у 10-12 грудня 2003 р. в Женеві та 16-18 листопада 2005 р. в Тунісі, де були прийняті основні підсумкові документи: "Женевська Декларація принципів", "Женевський План дій", "Туніське зобов'язання", "Туніська програма для інформаційного суспільства".
Наявність цифрової нерівності в окремих країнах або регіонах через обмеження обігу інформації суттєво впливає на вирішення найважливіших питань сучасності – охорони довкілля та здоров'я націй, попередження наслідків природних катастроф, боротьба з міжнародним тероризмом, загальний рівень освіти мешканців планети, побудови демократичних суспільств, впровадження електронних урядів тощо.
Наявність або ступінь Ц.р. визначається можливістю доступу громадян до інформаційних мереж, якій забезпечується наявністю комунікацій, що забезпечуються відповідними провайдерами (операторами), коштів на придбання власних технічних засобів для підключення до них (персональних комп'ютерів, модемів тощо, а також вмінням користуватись цими засобами.
Стан Ц.н. оцінюється кількістю користувачів телебаченням, Internetу, телефонного зв'язку (мобільного та стаціонарного), радіо.
За даними Державного комітету інформатизації України (www.stc.gov.ua) станом на 01.07.2008 року:
– кількість абонентів кабельного телебачення становить близько 3,5 млн. і охоплює 19,2% сімей України. Найвищий відсоток таких сімей в Севастополі, Києві, Дніпропетровській, Сумській, Львівській, Полтавській та Луганській областях;
– Internet-аудиторія в Україні налічує близько 10 млн. осіб, що дає змогу 55% сімей (або 21,6% населення країни) користуватись цією послугою. Нерівним залишається розподіл користувачів мережі Internet по регіонах. Упевнену позицію лідера продовжує займати Київ – 58% загальної чисельності користувачів. Далі, у порядку зменшення частки користувачів, – Одеса, Дніпропетровськ, Донецьк, Харків, Львів, Крим та Запоріжжя (їх сумарна частка складає 31%). На решту ж регіонів припадає лише 11 %.; Показник Internet-аудиторії в Україні - 17,8 користувачів на 100
– щільність основних телефонів на 100 мешканців складає по Україні 28,3 од., а в сільській місцевості – 11,3 од.
– ринок послуг рухомого (мобільного) зв'язку стандарту GSM остаточно досяг свого насичення, коливання чисельності абонентів складає (плюс-мінус) 1% в місяць і утримується на рівні 55,1 млн.
За підрахунками Державного комітету інформатизації України функціонування системи проводового мовлення втричі дорожче системи ефірного мовлення, тому впроваджуються заходи для поступового переходу до системи ефірного мовлення.

Кількість абонентів зв'язку в Україні станом на 1 січня 2008 року, тисяч
(за даними Державного комітету інформатизації України та Державного комітету статистики України при кількості проживаючих в Україні 46372,7 тис. осіб)

Абоненти за видами зв'язку	Всього	Відсоток до кількості проживаючих	У тому числі домашні	Відсоток до кількості проживаючих
Мобільного зв'язку (стільникового, транкінгового,	55240,4	119,1	30844,5	66,5

пейджингового)				
Кабельного телебачення	3237,1	7,0	3215,2	6,9
Мережі "Internet"	1374,6	3,0	997,2	2,2

Для порівняння з даними Інтернет-ресурсу Internet World Stats (www.internetworldstats.com) за 2007 р. стан Інтернет-користувачів характеризується

В світі

Регіони	Кількість Internet- користувачів, млн.	% до населення	% загальної кількості користувачів
Азія	578,5	15,3	39,5
Північна Америка	248,2	73,6	17,0
Європа	384,6	48,1	26,3
Латинська Америка/Кариби	139,0	24,1	9,5
Океанія/Австралія	20,2	59,5	1,4
Африка	51,0	5,3	3,5
Середня Азія	41,9	21,3	2,9

В Європі

Місце	Країна	Кількість Internet- користувачів, млн.	% до населення	% загальної кількості користувачів
1	Німеччина	53,2	646,0	153
2	Велика Британія	40,4	664,0	116
3	Франція	34,9	547,0	10
4	Італія	33,1	57,0	95
5	Росія	29,4	208,0	84
6	Іспанія	22,8	565,0	66
7	Турція	16,0	225,0	46
8	Нідерланди	14,5	878,0	42
9	Польща	14,1	366,0	4
10	Португалія	7,8	731,0	22
11	Румунія	7,0	314,0	2
12	Швеція	7,0	773,0	2
13	Україна	5,5	12,0	16

За цими даними Україна посідає 13-е місце в Європі за кількістю Internet-користувачів, але останнє 50-е (за Албанією та Ватиканом) за відсотком до населення.

Причини, що стримують розвиток Інтернет в Україні:

⇒ технічні	відсутність якісних зовнішніх каналів зв'язку або низька якість телефонних мереж;

країн, які мають намір активно впроваджувати е-уряд, зростає.

4.1. Досвід побудови е-урядування США.

На початку 90-х років минулого століття в США і інших країнах почали робитися послідовні кроки з реформування органів і систем державного управління з тим, щоб вони „працювали краще, а коштували менше“. Ці реформи були направлені, перш за все, на:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Підвищення ефективності, що пов'язане з поліпшенням співвідношень між витратами на управління на „вході“ і результатами на „виході“. Одним з важливих елементів адміністративних новоутворень повинне було стати створення системи технологічної підтримки діяльності органів публічного управління, у тому числі прийняття і виконання рішень. |
| <ul style="list-style-type: none">● Децентралізацію, що визначається як перерозподіл повноважень в прийнятті рішень, що повинно було б зменшити витрати на централізоване прийняття рішень і створити більш гнучку систему управління. |
| <ul style="list-style-type: none">● Підвищення відповідальності, при чому підвищувалася відповідальність держави в цілому, і персональна відповідальність державних і муніципальних чиновників, зокрема. Ідея полягала в тому, щоб створити певний „тиск“ на службовців, створити механізм, що мотивував їх працювати більш якісно, зробити їх сприйнятливішими до потреб громадян і бізнесу. Це також було засобом боротьби з корупцією. |
| <ul style="list-style-type: none">● Поліпшення управління ресурсами, що направлене на підвищення ефективності використання людських, фінансових і інших ресурсів за рахунок формування нових способів оцінки. |
| <ul style="list-style-type: none">● Впровадження елементів ринкових відношень між громадянами (споживачами послуг) і державою, а також між бізнесом і державою, що повинно було привести до зниження витрат і підвищення ефективності взаємодії. |

<i>Федеральний уряд США приділяє особливу увагу:</i>

- | |
|---|
| ⇒ електронній торгівлі між державними організаціями та міністерствами, конкурсним е-торгам на поставку товарів послуг для задоволення державних потреб; |
| ⇒ доступу населення до урядової та адміністративної інформації; |
| ⇒ використанню смарт-карт, у тому числі у федеральному уряді; |
| ⇒ застосування інформаційних і комунікаційних технологій як у медицині, так і взагалі у сфері охорони здоров'я; |
| ⇒ вирішенню різноманітних завдань, зокрема, одержання офіційних документів через урядові веб-сайти, сплату податків, представлення статистичної інформації про роботу державного апарату населенню. |

<i>Проект американського урядового нормалу «FirstGov»</i>
--

Його сутність полягає у реалізації національної програми переходу на нові інформаційні технології урядових закладів.
--

Цей проект, який розпочався у вересні 2000 року, має на меті створення Інтернет-порталу, який забезпечить доступ до урядових та інших веб-сайтів, а також

об'єднає вже існуючі 20 000 сайтів федеральних відомств. Він включатиме близько 30 мільйонів домашніх сторінок з оновленням кожних 2 тижні.
Завдання проекту полягає у розробці єдиної методології для інформаційних систем урядових установ як систем наступного покоління ресурсів, що забезпечують інтеграцію, на базі змістовної обробки даних і документів.
Розвиток функціональних можливостей порталу «FirstGov» має здійснюватися з урахуванням інтересів як самих урядових структур, так і населення. Спеціальний напрямок проекту «FirstGov», так званий «географічний електронний уряд», - програма інтеграції географічної інформаційної системи (ГІС) регіону/території з інформаційними ресурсами, які містять розгорнуті дані про регіон, документи місцевої влади тощо. Відкритість даних, доступність і зрозумілість їх для населення створює умови для більшої взаємодії і діалогу місцевої влади й населення при вирішенні конкретних проблем даної території.
Згідно “Акту про Електронний Уряд” в США створюється Офіс Електронного Уряду при Офісі Управління й Бюджету. Керівник нового Офісу призначатиметься безпосередньо президентом. Для підтримки Офісу у 2003 році створено фонд з капіталом у \$ 45 млн. зі збільшенням його до розміру \$ 150 млн. у 2006 році. Ці гроші планується витратити на проекти, які розробляються на замовлення уряду установами, які підкорятимуться Офісу.
Забезпечується також фінансування федерального Інтернет-порталу Firstgov.gov, обов'язкове розміщення федеральними судами інформації про свою роботу на відповідних сайтах, відкривається доступ до не таємної інформації з приводу витрачання федеральних фондів на наукові дослідження і встановлюється “поліпшений рівень захисту конфіденційної інформації”, яка знаходиться в урядових мережах.

Ініціатива щодо розвитку електронного уряду	
<i>позитивні аспекти</i>	<i>негативні аспекти</i>
Перед федеральним урядом стоїть завдання поліпшити й здешевити свої послуги шляхом створення орієнтованого на людей електронного уряду, який значно підвищить ефективність федерального уряду і збільшити його значимість для всіх громадян країни. Необхідність переходу до електронного уряду зумовлена тим, що федеральний уряд є одним із найбільших споживачів інформаційних і комунікаційних технологій.	Хоча, застосування інформаційних і комунікаційних технологій дає близько 40% зростання продуктивності праці у приватному секторі економіки США, однак \$48 млн., які витратив у 2002 році уряд США на інформаційні і комунікаційні технології, не є гарантом того, що вони приведуть до відповідного збільшення продуктивності в суспільному секторі американської економіки.

Це зумовлено чотирма основними причинами:
1) Урядові установи зазвичай оцінюють свої інформаційні і комунікаційні технології з позиції використання їх для обслуговування власних потреб і не беруть до уваги потреби громадян. Корисність систем зазвичай визначається їхніми функціями, а не перевагами, отриманими в результаті їхньої дії. У цілому урядові установи не співвідносять свої інформаційні системи з тими

стандартами, які відповідають їх профілю і функціям.
2) Аналогічно тому, як на початку 80-х років приватні компанії прагнули використовувати комп'ютери як друкарські машинки і калькулятори, так і урядові установи у 90-х роках використовували інформаційні і комунікаційні технології для автоматизації своїх робочих процесів, а не для створення нових і більш ефективних рішень. Хоча ІКТ надають можливості для того, щоб зламати застарілі бюрократичні структури, проте більшість урядових установ часто сприймають їх як загрозу і йдуть на марнотратні і зайві інвестиції, для того щоб зберегти своє командне положення.
3) Фінансові системи, як правило, автоматизуються незалежно від систем постачання, які у свою чергу відділені від систем управління людськими ресурсами. Усе це значно збільшує витрати і скорочує обсяги потенційної економії. Крім того, як правило, урядові установи не намагаються консолідувати такі функції, як платежі.
4) У більшості випадків урядові установи не забезпечують можливостей спільної роботи своїх ІКТ-систем. Яскравий приклад тому - Департамент ветеранів, де нова онлайнова форма не здатна взаємодіяти з уже працюючими в офісах системами.

Адміністрація президента США, розробляючи стратегію електронного уряду, має намір підтримувати проекти, які поліпшать спільну роботу урядових закладів, у тому числі електронне постачання, електронні гранти (e-grants), електронне регулювання (e-regulation), електронний підпис. Вона керуватиме проектами електронного уряду, здійснюючи більш ефективне фінансування, наполягаючи при цьому на більш продуманому плануванні інвестицій у ІКТ з боку урядових установ.

<i>Спеціальна робоча група</i> разом із президентською радою відслідковуватиме найбільш вигідні проекти електронного уряду. Ця ж робоча група систематично визначатиме перепони, які стоятимуть на шляху розвитку електронного уряду.
Серед завдань робочої групи:
⇒ створення суспільних пунктів доступу до урядових послуг для громадян;
⇒ зниження тягара звітності для бізнесу за рахунок застосування протоколів комерційних електронних транзакцій;
⇒ підвищення оперативності та узгодженості у спільному використанні інформації між владними структурами всіх рівнів - федерального, штатів, місцевих, - а також поліпшення співробітництва з іноземними урядовими інститутами;
⇒ автоматизація діловодства для скорочення внутрішніх витрат у межах усього федерального уряду шляхом поширення між міністерствами і відомствами накопиченого позитивного досвіду.

Поліпшення інформаційного і технологічного управління, спрощення бізнес-процесів та уніфікація інформаційних потоків у лініях зв'язку в державних установах сприятимуть:

⇒	високій якості обслуговування клієнтів незалежно від того, як громадяни вступають у контакт із державною структурою - по телефону, особисто або через веб-сайт;
⇒	зниженню витрат і зменшенню трудомісткості при взаємодії бізнесу з урядом;
⇒	скороченню урядових операційних витрат; скороченню урядових операційних витрат;
⇒	наданню доступу до урядових сайтів і додатків людям з фізичними недоліками;
⇒	підвищенню прозорості і відповідальності уряду тощо.

4.2. Програма Е-Європа та формування е-урядів країн Європейського Союзу.

<i>Держави Європейського Союзу мають щодо доступу до нових інформаційних технологій і участі в них:</i>	
⇒	сприяти максимально широкому доступу усіх до нових інформаційних і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу в громадських місцях;
⇒	надати можливість усім особам відігравати більш активну роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях за допомогою використання нових інформаційних технологій з метою забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні і національні адміністративні і юридичні служби і прямі зв'язків з ними; а також забезпечувати доступ до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів.

Е-уряд як складова програми “е-Європа”

Як зазначається у Декларації 1999 року Європейського Союзу, “істинно демократичне інформаційне суспільство, засноване на фундаментальних цінностях Ради Європи, може бути побудоване за наявності основ політики, яка заохочує доступ і участь, компетентність і підготовленість, творчість і різноманіття та забезпечує відповідний захист.”¹

Отже, держави мають щодо доступу до нових інформаційних технологій і участі в них:

- сприяти максимально широкому доступу усіх до нових інформаційних і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу в громадських місцях;
- надати можливість усім особам відігравати більш активну роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях за допомогою використання нових інформаційних технологій з метою забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні і національні адміністративні і юридичні служби і прямі зв'язків з ними; а також забезпечувати доступ до офіційних текстів місцевих, регіональних і

¹Декларация о европейской политике в области новых информационных технологий (Будапешт, 6 - 7 мая 1999 года) <http://www.telecom-media.com.ua/dosie/>

національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів;

- заохочувати вільний обмін інформацією, думками й ідеями з використанням нових інформаційних технологій; заохочувати розробку і виробництво матеріалів культурного й освітнього призначення й їхнє широке поширення;
- заохочувати ефективне міжнародне співробітництво з метою реалізації тієї користі, що несуть розширення доступу і збільшення прозорості; сприяти створенню рівних можливостей використання нових інформаційних технологій усіма європейськими країнами.

Аналізуючи ініціативи Європейського Союзу щодо розвитку і впровадження Програми “е-Європа” можна виділити такі етапи їх розгортання:

1. Вони вперше були проголошені Європейською Комісією у грудні 1999 року у зв'язку з розвитком європейської мережі. Доповнюючи “е-Європу”, Комісією також було представлено Офіційне Повідомлення про “Стратегії роботи в інформаційному суспільстві” у січні 2000 року. Були також розглянуті керівні принципи відкритої економічної політики. Проголошено курс на забезпечення відповідної економічної політики, наголошуючи на необхідності кращого функціонування ринків капіталу і більш конкурентної продукції щодо сприятливих інновацій.

2. Наступним кроком щодо “е-Європи” Держав-членів, Європейського Парламенту і провідних діячів Комісії стало написання Прогресивної доповідді до засідання Лісабонської Європейської Наради у березні 2000 року. На цьому самміті Голови Держав і Урядів зобов'язали себе низкою заходів, включаючи визначення дати початку е-Європи. Було також відзначено, що прагнення Європи полягає у розвитку більш конкурентноздатної та динамічної економіки у світі. Це визнання зумовило невідкладну потребу для Європи як найшвидше використати можливості нової економіки та, зокрема, економіки Інтернету. Для досягнення цієї мети, Голови Держав та Урядів запросили Раду Європи та Європейську Комісію розробити “зрозумілий (досяжний) план дій е-Європа...використовуючи відкритий метод координації, заснований на акцентації уваги щодо підтримки національних ініціатив, узгоджених з останніми ініціативами щодо е-Європи Ради Європи, а також їхнім Офіційним Повідомленням «Стратегії роботи в інформаційному суспільстві.»²

3. У відповідності до цих рішень Комісія адаптувала Проект Плану дій на 24 травня 2000 року. Цей проект був обговорений з Державами-Членами, а також були узгоджені їхні позиції на Фейрівській Раді Європи 19-20 червня 2000 року.

1. Міністри з державної служби зустрілися в Страсбурзі в листопаді 2000 року і адаптували резолюцію з електронного уряду. Робоча група дійшла до висновку щодо впливу е-уряду на структури і системи державного управління, потенційно ця пропозиція стосувалася взаємодії між громадянами і бізнесом і підтримки пан-європейських електронних служб.

2. Робоча програма була підготовлена для адаптації у першій половині 2001 р. Комісія активно включилася у ці ініціативи. Крім того, е-уряд став одним із пріоритетів при розгляді щодо вступу до Європейського Союзу країн-кандидатів, які мають адаптувати своє державне управління відповідно до нього.

2 eEurope – impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23–24 March 2001.

Для довідки: Конференція Міністрів країн Центральної та Східної Європи у Варшаві у травні 2000 р. прийняла рішення про розробку програми, подібної до програми «Електронна Європа», з метою продемонструвати політичне зобов'язання та добру волю країн-кандидатів до Європейського Союзу щодо цілей, що є змістом цієї програми. До співпраці з розробки програми країн-кандидатів було запрошено також уряди Кіпру, Мальти та Туреччини. Спільна програма цих країн, що отримала назву «Електронна Європа Плюс», була проголошена у червні 2001 року.

3. На самміті в Севільї у червні 2002 року був розглянутий наступний “План дій е-Європа 2005”.

□ План дій “е-Європа 2002”

Зупинимось більш детально на розгляді основних аспектів зазначеного Плану дій - “е-Європа”. Так, *мета* цього Плану дій полягає у визначенні необхідних заходів щодо реалізації Програми е-Європа, включаючи 11 сфер, де на європейському рівні мають бути внесені відповідні зміни та доповнення. Як результат, дії мають фокусуватися навколо трьох основних об'єктів:

1. Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет:
*дешевий і швидкий доступ до Інтернет;
швидкий інтернет для дослідників та студентів;
безпечні мережі та смарт-карти.*
2. Інвестиції в людей і вміння:
*європейська молодь у цифровий вік;
робота в економіці, заснованої на знаннях;
участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях.*
3. Стимуляція використання Інтернет:
*розвинена е-комерція;
урядові он-лайн: електронний доступ до публічних послуг;
медицина в мережі Інтернет;
європейський цифровий зміст (контент) для глобальних мереж;
розумні транспортні системи.*

Таким чином, План дій фокусується на вирішенні і зосередженні зусиль на тому, що має бути, завдяки кому і коли. Виділяються три основних методи за допомогою яких має бути реалізована програма “е-Європа”:

Прискорене регулювання відповідного правового середовища – на європейському рівні, низка законодавчих пропозицій перебуває у стані своєї розробки та обговорення. Мета е-Європи - прискорення їх адаптації у стислі строки для всіх держав-членів.

Підтримка нової інфраструктури і послуг в усій Європі. Переважний розвиток підприємств приватного сектору. Розгортання субсидування головним чином приватного сектору. Така діяльність може бути підтримана Європейським фінансуванням, але більш глибоко завдяки діям Держав-членів. Ці дії мають носити без компромісний бюджетний порядок.

Застосування відкритого методу координації та оціночних досліджень (контрольних вимірювань) - ця мета гарантує те, що дії будуть відзначатися ефективністю, матимуть запланований (передбачуваний) вплив та досягнуть обов'язково високого рівня в усіх державах-членах. Ці процеси мають повністю узгоджуватися зі загальним оціночним дослідженням (контрольним вимірюванням), яке буде спеціально проводитися кожної весни Радою Європи.

➤ *Пріоритетні напрямки програми “e-Європа 2002”³*

Європейська молодь у цифровий вік

Критично важливим фактором, який визначає економічний та соціальний прогрес суспільства, є рівень освіти населення. У цифровий вік освіта набуває ще вагомішого значення: слід організувати процес навчання нового покоління технологів, дослідників та провайдерів, а також надати кожному громадянину можливість активно впливати на розвиток інформаційного суспільства.

У країнах Європейського Союзу увага акцентується на орієнтації шкільної освіти та підготовці громадян для діяльності в умовах інформаційної доби, а метою цієї ініціативи є прискорення даного процесу та перетворення цифрової літератури в основну інформаційну базу для навчання молоді. Європейська ініціатива включає три головні напрямки:

- удосконалення Інтернету та мультимедійних ресурсів;
- використання цих ресурсів для освоєння нових професій;
- розвиток базових навичок спільної роботи, адаптування, творчого підходу до справ, прагнення до розширення знань, а також міжкультурних комунікацій.

Успіх ініціативи залежить від міри залучення до неї вчителів та директорів шкіл, а також від здатності сфери промисловості сприяти сфері освіти, зокрема, у створенні спільними зусиллями високоякісних продуктів, послуг і контенту. На думку експертів системи навчання покликані створити комфортне середовище для вчителів та учнів, при цьому особлива увага буде приділятися технологічним критеріям (обладнання, засоби доступу, зміст та послуги), а також методам їх використання.

Дешевий доступ в Інтернет

Політика лібералізації в Європейському Союзі ринку телекомунікацій та телекомунікаційних послуг, яка розпочалась 1 січня 1998 року, призвела до зниження цін та росту споживчого попиту у даній сфері, що підтверджує правильність обраного курсу. Однак, умови для реалізації переваг конкуренції в різних країнах Європейського Союзу не однакові. Загальноєвропейський сервіс все ще є недорозвинутим, в основному через суттєві розбіжності в ліцензійному законодавстві держав. Тому Рада Європи та Європарламент закликають зробити все можливе для прискорення законотворчих процесів, адже держави Євросоюзу можуть власними рішеннями впливати на лібералізацію ринку.

Прискорення впровадження e-комерції

Обсяг e-комерції, тобто продаж/купівля товарів з використанням Інтернету, в країнах Європейського Союзу оцінюється приблизно в 17 млрд. євро. За прогнозами експертів, до 2003 року, цей показник збільшиться до 340 млрд. євро. Однак, у США прибуток від використання e-комерції у тричі більший. Водночас, Європа має сильні позиції у низці пріоритетних напрямків. Наприклад, у технологіях забезпечення безпеки та шифруванні даних, а також у сфері електронного банківського забезпечення. Масове використання євро для електронних транзакцій суттєво сприятиме розвитку загальноєвропейського електронного ринку.

Європі необхідно прискорити процес практичної реалізації e-комерції, шляхом залучення у цю сферу малих та середніх підприємств, а також створення

3 Розвиток "Інформаційного Суспільства". Європейські та національні тенденції. (07.11.2001). Матеріал підготовлено Н.Блажівською і Т.Березою
<http://www.pravo.org.ua/word/43.doc>

умов для того, щоб вони сприймали територію Європи як власний сегменту ринку. Це завдання вимагає, у свою чергу, реалізації правового регламенту внутрішнього ринку, котрий має забезпечити правову основу для цього виду комерції та ліквідувати існуючі міждержавні бар'єри. Європі також необхідна державна адміністрація для управління електронними торгами для постачання товарів та послуг з метою задоволення державних потреб.

Швидкий Інтернет для дослідників та студентів

Інтернет надає виключно широкі можливості для дослідницької роботи і дозволяє реалізовувати абсолютно нові підходи для навчання у вигляді організації системи “е-освіти”, коли студентам надається доступ в онлайн-режимі до академічних та наукових матеріалів. Спілкування за допомогою е-пошти та передача інформації через мережу стали базовими аспектами академічного та професійного життя. Незважаючи на це, онлайн-співробітництво в Європі ще не ввійшло в повсякденну практику. Окремі держави Євросоюзу модернізували свої дослідницькі та навчальні мережі, але справа в тому що ракурс з'єднань географічно варіюється. В результаті, багато дослідників та студентів позбавлені можливості спілкуватись зі своїми колегами, що всвою чергу обмежує панєвропейське співробітництво, оскільки користувачі не в стані реалізувати потенціал цифрового спілкування в повній мірі.

Швидкий Інтернет особливо активний як засіб організації та реалізації спільних інтерактивних досліджень, в той час коли його учасники географічно віддалені один від одного. В цьому випадку вони отримують можливість колективного використання даних чи інструментів для генерації нових знань; ця технологія знаменує появу нової форми наукової роботи - “е-дослідження”. Для підтримки такого виду досліджень потрібно представити кінцевим споживачам мультимедійні комунікації гарантованої якості, забезпечити розробку інноваційного контенту, а також методів та засобів для демонстрації досягнень віртуальних товариств та інститутів.

Смарт-карти для електронного доступу

Смарт-карти - вигідний інструмент для проведення електронних платежів за медичні послуги, мобільний Інтернет, громадський транспорт, платні програми телебачення і багато інших інформаційних та комунікаційних послуг. Таку карту повинен мати кожен громадянин, а головна вимога до неї пов'язана з проблемою забезпечення надійності і безпеки збереження та передачі даних. Ці карти можуть бути індивідуальними, багатофункціональними, або ж вмонтованими в різноманітні пристрої. Якщо Європа зможе розробити такі технології, виникне масштабний ринок, який стане перспективним для великої кількості споживачів та бізнесу загалом.

Однак, для того, щоб досягти успіху в даному напрямку, необхідно сформувати нову інфраструктуру підтримки цих технологій у межах Європейського Союзу. Для успішного вирішення цього завдання потрібно налагодити співробітництво європейських провайдерів та державних органів влади з метою розроблення загальних принципів організації мобільного зв'язку, забезпечення безпеки, встановлення прав власності та організації споживчого контролю.

Ризиковий капітал для високотехнологічних середніх та малих підприємств

Часто, перспективні ідеї, які пропонують європейські підприємці і провайдери контенту, студенти університетів та працівники компаній, не

одержують належної фінансової підтримки і тому не можуть бути реалізованими. В США, де культура підприємництва сприяє ризиковим вкладам, де початковий капітал інноваційних компаній у три-чотири рази вищий, аніж в Євросоюзі, ситуація дещо відмінна, і досвід цієї країни свідчить про те, що комерційна реалізація передових ідей сприяє створенню тисяч додаткових робочих місць.

Європа опинилась позаду, так як тут існують серйозні перешкоди щодо ризикових та початкових вкладів. Деякі з існуючих перешкод вже ідентифіковані в плані дій у сфері ризикового капіталу та фінансового сервісу, що розроблений Єврокомісією. Але, загалом, поточна ситуація в Європейському Союзі поки що не сприяє плинності ризикового капіталу на ринки Європи, а відтак знижує темпи наближення ЄС до нової економіки. На даному етапі необхідно зміцнити взаємодію між провайдерами ризикового капіталу і генераторами ідей, що мають комерційну перспективу. Кожна із сторін повинна усвідомлювати взаємні потреби, це дозволить максимізувати віддачу від вкладених інвестицій.

Залучення в електронне суспільство непрацездатних громадян

Розвиток цифрових технологій сприяє подоланню різноманітних бар'єрів (соціально-економічних, географічних, культурних, часових тощо), які перешкоджають соціальній адаптації непрацездатних людей. Завдяки існуванню сучасних технологій такі люди отримують можливість приймати повноцінну участь в суспільному та професійному житті. Однак, виявилось, що європейська індустрія нездатна миттєво забезпечити інвалідів продуктами та послугами.

Дана ситуація може дещо змінитись завдяки кардинальним заходам, що застосовуються, зокрема, в межах втілення нових принципів конструювання для всіх ("Design-for-All"). При даному підході, ще на етапі концептуальної розробки виробів до уваги приймаються особливі потреби інвалідів та громадян, що належать до категорії непрацездатних. Держави Євросоюзу вже прийняли на себе конкретні зобов'язання щодо задоволення особливих потреб цієї частини населення в Декларації 22 Амстердамського договору. Зараз потрібно підтримати зусилля щодо реалізації цих зобов'язань у сфері інформаційного суспільства.

Особливу увагу необхідно приділити покращенню освіти та перекваліфікації цієї категорії громадян, а також забезпеченню їх повноцінної участі в житті суспільства. Медичні мережі повинні передбачати спеціальний багатомовний онлайн-сервіс, а цифрові технології в цілому - спростити формальності, що пов'язані з використанням приватних та громадських систем соціального обслуговування.

Онлайнова медицина

Надання ефективних та якісних медичних послуг громадянам є однією з найсерйозніших турбот європейських урядів. Потреби в наявності технологій охорони здоров'я швидко зростають. Уряди зіштовхнулись з такими проблемами, як загальне старіння населення та збільшення видатків на охорону здоров'я. Зростаюче протиріччя між необхідністю покращення якості медичних послуг та ростом їх вартості неможливо подолати без модернізації медичних систем та широкого використання цифрових технологій. Однак, цей потенціал не використовується - лише 1% всіх видатків в галузі охорони здоров'я спрямовується на інформаційне суспільство.

Поруч з цим, фрагментування європейського ринку досить сильно перешкоджає інноваціям і поширенню досвіду, хоча охорона здоров'я і є одним з основних видів бізнесу. Держави Європейського Союзу витрачають на охорону

здоров'я приблизно 8% ВВП, тому створення єдиного ринку медичних продуктів та послуг має сприяти підвищенню глобальної конкурентоздатності Європи.

У даному контексті Європейський Союз вже зробив важливі кроки у напрямку захисту та удосконалення сфери охорони громадського здоров'я. Однак, цілковитої гармонізації цієї сфери на європейському рівні досягнути не вдалось і тому необхідно продовжити спільну роботу органів охорони здоров'я європейських країн щодо підтримки наукових досліджень, погодження стандартів та специфікацій продуктів і створення загальноєвропейської медичної бібліотеки.

Інтелектуалізація транспорту

Обсяги перевезень людей та вантажів в Європі різними видами транспорту постійно зростають, і разом з тим поглиблюються транспортні проблеми. В минулому році в країнах Європейського Союзу внаслідок дорожніх пригод загинуло приблизно 43 тис. людей, а 1.5 млн отримали травми. Зростають економічні втрати від перевантаження доріг, значна кількість авіарейсів виконується з відхиленням від розкладу, підвищується негативний вплив транспорту на навколишнє середовище. Цифрові технології дозволяють зробити транспорт більш безпечним і кардинально підвищити якість управління громадським транспортом.

Онлайновий уряд

Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу до інформації державних органів. Це забезпечить прозорість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме цілеспрямованість прийнятих Європейським Союзом рішень. Необхідно здійснити великий обсяг роботи для того щоб забезпечити громадянам доступ до веб-сайтів урядів окремих держав і європейських інститутів, забезпечивши їх зручними засобами для пошуку і виявлення необхідної інформації.

Обмеження доступу до основних статистичних і ділових даних гальмує розвиток бізнесу загалом, та приватного сектору вторинних послуг, що спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому необхідно полегшити одержання державної інформації, що в свою чергу стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, що базуються на відкритих джерелах інформації. Потенційний ефект після вирішення цього завдання важко переоцінити.

Отже, План дій щодо реалізації програми "e-Європа" на 2002 р., розроблений Європейською Комісією, встановлює загальну стратегію співробітництва з цієї програми, єдині цілі країн-учасниць, загальні принципи і скоординовані механізми прискорення і розширення масштабу дій, а також містить конкретні заходи з чітко визначеними цілями. Так, зокрема:

- ✓ для забезпечення дешевого, швидкого і безпечного доступу в Інтернет передбачається закінчити лібералізацію місцевого зв'язку і ввести новий регламент регулювання електронних комунікацій;
- ✓ основні зусилля, пов'язані з інвестуванням у навчання громадян, передбачається направити на підвищення ІКТ-грамотності всього населення країн Європейського Союзу шляхом підключення шкіл до мереж і оснащення їх засобами доступу в Інтернет, підготовки необхідної кількості викладачів і розвитку системи постійного (довічного) навчання, що дозволяє скоротити розрив між людьми за рівнем кваліфікації;
- ✓ для сприяння масовому підключенню до Інтернет та його використанню заплановане створення завершеного загальноєвропейського і національного ринків електронної комерції, а також забезпечення онлайнового доступу до

суспільних і урядових послуг. У цьому контексті слід відзначити, що онлайн-доступ до найбільш важливої інформації має бути забезпечений вже у 2002 р., а загальний онлайн-доступ до переважної більшості видів послуг - до 2003 р. Окрім того, у 2002 р. повинні бути кардинально спрощені регулюючі процедури у сфері бізнесу і розроблені скоординовані між усіма країнами механізми доступу до суспільної й урядової інформації.

- ✓ *Сприяння участі громадян у діяльності електронних урядів.* З огляду на, що інформаційні і комунікаційні технології (ІКТ) у принципі сприяють зміцненню демократії і допомагають створювати і розвивати різні електронні співтовариства, міністри будуть підтримувати заходи, спрямовані на використання ІКТ у європейських демократичних процесах і, зокрема, у європейських парламентських виборах 2004 р.
- ✓ *Сприяння зверненням громадян і бізнесу до онлайн-послуг,* які мають бути їм легко доступні. При цьому необхідно забезпечити громадян і бізнес можливість самостійного вибору каналів і шляхів одержання послуг, які їх влаштовують, виключивши будь-яку їхню залежність від виробників і провайдерів послуг.
- ✓ *Сприяння організаційним змінам,* яке означає, що створення ефективних е-урядів вимагає внесення змін в існуючу організацію діяльності урядових органів. Ці зміни можуть включати нові внутрішні структури і ділові процеси, організацію навчання і перепідготовку персоналу, працевлаштування вивільнюваних співробітників тощо.
- ✓ *Підвищення безпеки роботи в електронних мережах і довіри до них.* Ці два фактори є найбільш важливими при організації послуг е-уряду. У зв'язку з цим міністри прийняли зобов'язання щодо посилення в межах Європи координації дій для забезпечення безпеки мереж, з гарантування безпечного доступу до послуг е-уряду і сприяння використанню електронного підпису.

Для довідки. *“Електронна Європа Плюс” – програма спільних зусиль формування інформаційного суспільства в Європі.* Європейський Союз буде інформаційне суспільство разом з іншими державами, які прагнуть вступити до нього. Свідченням цього стала Програма “Електронна Європа Плюс” (підготовлена країнами-кандидатами разом з Європейською Комісією і була запропонована 11-12 травня 2000 року на Європейській конференції міністрів у Варшаві “Інформаційне суспільство – прискорення розвитку європейської інтеграції”), в ній визначалися основні напрями і зусилля країн-кандидатів у члени Європейського Союзу. У лютому 2001 року Спільний План дій був прийнятий країнами-кандидатами, зокрема Кіпром, Мальтою, Туреччиною та іншими.

Ця програма стала підтвердженням того, що країни-кандидати мають сильні, міцні переконання щодо вступу у Європейський Союз, який передбачає використання всього потенціалу можливостей Інформаційного суспільства і в подальшому допоможе уникнути появи і розвитку цифрової нерівності між країнами Європейського Союзу. Впровадження інформаційного суспільства на рівні лише одної держави – не вистачить для розвитку всіх. Модернізація економіки, зміни в бізнес-процесах, функціонуванні уряду, і зміни відношень між громадянами, бізнесом, і урядами вимагають відповідної політики, яка б ґрунтувалася на широкому підході визнання потенціалу цього розвитку, особливо для країн-кандидатів, їх економіки і появи благополуччя та нових можливостей для їх громадян. Відповідно до умов охоплення і обміну інформації не лише серед

країн-кандидатів, але також і з країнами-членами Європейського Союзу, діють мають концентруватися навколо трьох основних цілей, тих самих які визначені програмою “Електронна Європа” і є спільними для країн Європейського Союзу і мають бути адаптовані для моніторингу та проведення відповідних контрольних (еталонних) тестувань прогресу (руху у цьому напрямку).

Однак, для досягнення узгодження і реалізації цих дій, не лише на рівні окремої країни, а й на рівні – Спільноти, необхідно, щоб результатом цього стало охоплення всіх. З цією метою до Програми країн-кандидатів було включено додаткову мету - фундаментальну побудову основ (стандартних блоків) інформаційного суспільства. Країни-кандидати визнали, що часу на досягнення зазначених цілей не багато. Вирішення цієї проблеми вимагає термінових невідкладних дій і саме тому Програма “Електронна Європа Плюс” має фокусуватися на спільній ключовій даті – 2003 році, завдяки якій можливо буде поєднати цілі “Електронної Європи Плюс”, а також відповідної програми Європейського Союзу. В наслідок цього заплановано, що перший звіт буде представлений у лютому-березні 2002 року, а проміжний звіт буде поданий до розгляду в кінці 2002 року. Фінальний звіт очікується у кінці 2003 року.

Програма “Електронна Європа Плюс” та відповідний План Дій були представлені Головами Держав і Урядів країн-кандидатів у Гьотеборгу на Європейському Самміті 16 червня 2001 року, ґрунтувалися на мережному графіку розвитку (прискорення) реформ і модернізації економік країн-кандидатів. Запропонований План дій дозволить країнам-кандидатам працювати паралельно з державами-членами, а також активно співпрацювати з ними. Крім того, це дозволить країнам обмінюватися досвідом і кращою практикою, і таким чином сприятиме ефективній інтеграції Європи.

На відміну від Програми Електронна Європа – Електронна Європа+ має не три основних мети, а як вже відзначалося - чотири. Четверта мета визначена як “нульова” (тут мається на увазі те, що досягнення трьох наступних неможливе без її першочергової реалізації).

Отже, виділяються такі основні цілі та заходи цієї програми:

0) формування відповідних засад для становлення інформаційного суспільства, яке має базуватися на: прискоренні розвитку можливих комунікаційних послуг для всіх (передбачає прискорення і повну лібералізацію телекомунікаційного сектору як найшвидше); переміщенні та здійсненні асquis, яке б відповідало Інформаційному Суспільству (ґрунтується на забезпеченні доступу до сучасних телекомунікаційних мереж і послуг для всіх громадян).

1) Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет, який передбачає: дешевий і швидкий доступ до Інтернет; швидкий інтернет для дослідників та студентів; безпечні мережі та смарт-карти;

2) Інвестиції в людей і вміння: європейська молодь у цифровий вік; робота в економіці, заснованої на знаннях; участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях;

3) Стимуляція використання Інтернет: розвинена е-комерція; урядові он-лайн: електронний доступ до публічних послуг; медицина в мережі Інтернет; європейський цифровий зміст (контент) для глобальних мереж; розумні транспортні системи, он-лайнове середовище.

Тут також слід відзначити, що у третьому напрямку з’являється новий елемент порівняно з аналогічною програмою Електронна Європа, а саме – он-

лайнове середовище. Це, на нашу думку, пояснюється потребою в узгодженні та інтеграції мереж та доступу до них серед країн-кандидатів та відповідною загальноєвропейською мережею.

У наслідок проведених дискусій з Державами-Членами був сформований проект *переліку основних публічних служб*, котрий був остаточно переданий на розгляд комісії в Л іссабоні з урахуванням всіх побажань і переконаністю у тому, що всі громадяни, включаючи і тих, хто не має бажання, матимуть інтерактивний доступ до цих служб (див. табл. 1.).

Таблиця 1. Перелік адміністративних послуг і ступінь їх використання в середньому по Європейському Союзі⁴

Сфера надання адміністративної послуги	Ступінь використання послуги, %
ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН	
1. Пошук роботи	81
2. Оплата податку на прибуток	74
3. Соціальний захист	43
4. Повідомлення про зміну адреси	40
5. Персональні документи	40
6. Пошук в каталогах публічних бібліотек	38
7. Подання документів у вищі навчальні заклади	37
8. Реєстрація автомобілей	33
9. Реєстрація актів громадянського стану	31
10. Подання заяв у поліцію	29
11. Отримання дозволу на будівництво	27
12. Надання медичних послуг	7
У цілому по групі	40
ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ	
1. Оплата податків на додану вартість	68
2. Оплата корпоративних податків	62
3. Реєстрація нових компаній	58
4. Подання митних декларацій	57
5. Передання інформації в статистичні органи	56
6. Соціальні відрахування роботодавців	50
7. Суспільне і адміністративне забезпечення	44
8. Охорона оточуючого середовища	29
У цілому по групі	53

Нові технології вимагають вивчення процесу того, як їх краще використовувати. Зрозуміло, що *це не просто питання вивчення того, як використовувати нові технології, це також і питання адаптації старих вмінь та дій*. Інвестиції у цифрові технології будуть свідчити лише про те, що нові можливості використовуються повною мірою для ефективного

⁴ станом на 2001 рік

зростання, за умови того, що установи, підходи та практичні дії старої економіки мають адаптуватися до цих можливостей. Цей процес адаптації зробить можливим їх використання. Адаптація у публічному секторі відбувається досить таки повільно в Європі. Це значною мірою не пов'язано з технічними питаннями, а переважно – потребою ефективних змін в керівництві цими процесами з боку державних діячів.

Більш того, швидкість розвитку інформаційних і комунікаційних технологій породжує зростаючий ризик нерівності між регіонами, це стосується передусім питань доступу до інформації і знання в суспільстві. У той час, коли Європа опинилася перед обличчям глобальних змін в цій сфері органи державної влади на всіх рівнях – спільноти, національному, регіональному і локальному – повинні поставитися дуже уважно до цього ризику. Небезпека зростання цифрової нерівності робить це завдання більш важливим для органів державної влади і пов'язана виключно з розвитком інформаційного суспільства.

Ця проблема пояснюється тим, що нова діяльність, генерована завдяки інформаційному суспільству, прагне концентруватися переважно у декількох міських центрах, керуючись при цьому щільністю, великим перехрестям мереж, з якими пов'язані економіки центральних регіонів Європи. Саме тому, Європейська Комісія рекомендує, щоб у кожний регіональний план розвитку була включена діяльність щодо *сприяння доступу до інформаційного суспільства*. Для цілей лише цієї сфери передбачено 6 млрд. Євро з фондів Спільноти, які мають бути використані протягом 2000-2006 рр.

Отже, “Електронна Європа” - ініціатива Європейської Комісії спрямована на прискорення трансформації Європейського промислового суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу до інформації державних органів. Це забезпечить прозорість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме доцільність прийнятих Європейським Союзом рішень. Необхідно здійснити великий обсяг роботи, для того щоб забезпечити громадянам доступ до веб-сайтів урядів окремих держав і європейських інститутів, забезпечивши їх зручними засобами для пошуку і виявлення необхідної інформації.

Обмеження доступу до основних статистичних і ділових даних гальмує розвиток бізнесу загалом, а також приватного сектору вторинних послуг, які спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому необхідно полегшити *одержання державної інформації*, що в свою чергу стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, які ґрунтуються на відкритих джерелах інформації.

Потенційний ефект після вирішення цього завдання важко переоцінити:

- уряди стануть ближчими до простих громадян;
- з'явиться можливість скоротити видатки на утримання урядових службовців;
- будуть створені додаткові робочі місця для провайдерів вторинних послуг;
- буде створений загальноєвропейський інформаційний ринок державної інформації.

Використання он-лайнних урядових служб активно розвивається в Європейському Союзі (див.табл.2). Близько 25% користувачів Інтернет використовують доступ до урядових вебсайтів. Хоча, слід зазначити, що більшість цих взаємодій (інтеракцій) є пасивними – тобто відбувається пошук інформації і перекачування відповідних програм. Лише 10% користувачів Інтернет використовують публічні веб-сайти для подання відповідних форм. Рівень інтерактивності серед Держав-Членів різний. Так, Голандія, Фінляндія, Швеція та Данія мають рівень майже удвічі більший за середній. Про низький ступінь інтерактивності локальних урядів свідчать данні досліджень Євробарометра (весна 2000 р.), котрі показали, що серед 56% місцевих влад (адміністрацій), які мають веб-сайти, лише 28% мали електронну версію офіційних форм і лише 8% громадян відіслали ці форми назад через електронну пошту. Таким чином, ця робота знаходиться лише в стадії свої розробки, а також свідчить більше про екстенсивну інформацію, яку дійсно можуть отримати з урядових вебсайтів користувачі. В подальшому ці показники мають розвиватися відповідно до прогресу контрольних вимірювань (еталонного тестування) щодо основних онлайнових публічних служб. Дотепер, зусилля були сфокусовані на фіксації чітких визначень.

Таблиця 2. Використання Інтернет установами Європейського Союзу

Країна	Користувачі Інтернет		Доступ до Інтернет в установах		Установи, представлені в Інтернет		Використання інтранету	
	1999	2001	1999	2001	1999	2001	1999	2001
Європейський Союз	35	49	66	82	41	61	31	52
Данія	49	60	84	93	56	76	57	71
Фінляндія	55	65	90	97	66	84	41	59
Франція	46	55	47	70	28	51	26	50
Німеччина	33	47	67	84	47	69	31	49
Ірландія	36	61	76	87	46	64	28	26
Італія	23	42	56	74	23	42	18	38
Голандія	51	63	70	86	42	64	37	61
Іспанія	21	37	66	83	42	62	32	50
Великобританія	41	57	80	91	53	72	35	59
Швеція	58	68	84	92	54	72	56	68

Підсумки реалізації напрямку “урядові онлайн – електронний доступ до публічних служб” у межах Програми е-Європа у 2002 році можна побачити в табл.3.

Таблиця 3. Урядові онлайн – електронний доступ до публічних служб

Важливі публічні дані онлайн, включаючи інформацію офіційну, адміністративну, культурну,	Група цифрових публічних даних анонсованих в Комісії на використання у публічному секторі
--	---

* Розглядаються десять країн Європейського Союзу - Німеччина, Фінляндія, Франція, Ірландія, Італія, Голандія, Данія, Іспанія, Великобританія, Швеція

транспортну та про оточуюче середовище.	інформації (адаптована у жовтні 2001 року), також пов'язана з питаннями доступу. Вони будуть відслідковуватися і відповідно спрямовуватися. IDA* працює з порталами країн-членів та порталами установ єс адміністрацій (управлінь).
Держави-члени мають забезпечувати генералізований електроний доступ до основних базових публічних служб	Більшість країн-членів ґрунтуються на кількісних завданнях. Розвиток відслідковується через надання 20 основних послуг для громадян і бізнесу, визначених робочою групою з е-уряду і адаптованих завдяки Раді Внутрішнього Попиту, у березні 2001 року. Дослідження розпочалося у серпні, перші результати були представлені на конференції, присвяченій е-Уряду у листопаді 2001 р.
Спрощені онлайніві процедури для бізнесу	Спрощення адміністративних процедур для бізнесу адресувалося в Плані дій сприянню підприємництву та конкурентності ("BEST Action Plan"). Перший звіт щодо впровадження цього плану, засвідчив те, що багато країн знищують бюрократизм, але ці явища реєструються все ще в надто багатьох європейських країнах, а також охоплюють собою й інші частини світу.

Дослідження проведені Євробарометром у червні 2002 року засвідчили ефективність політики Європейського Союзу щодо впровадження е-уряду (див.табл.4).

Таблиця 4. Звернення громадян ЄС до державних адміністрацій за допомогою Інтернет

Яким чином Ви контактуєте з державними адміністраціями через Інтернет? ⁵	Червень 2001 р.	Листопад 2001 р.	Червень 2002 р.
Пошук адміністративної інформації	33%	35%	37%
Посилання їм листа через е-пошту	18%	20%	23%

* IDA – взаємообмін даними між адміністраціями

⁵ FLASH EB N°125 «Internet and the public at large » - Report. Realised by EOS Gallup Europe upon request of the European Commission (Directorate General «Information Society») Survey organised and managed by Directorate General «Press and Communication» (Opinion Polls, Press Reviews, Europe Direct). May / June 2002 – P. 44.

Заповнення форм чи виконання процедур за допомогою он-лайн	20%	22%	27%
Іншим чином	1%	1%	2%
Ніколи не контактую з публічними службами через Інтернет	55%	54%	49%

□ План дій “е-Європа 2005”

Затверджений на Севільському самміті у червні 2002 року. *Мета*: створення інклюзивного* суспільства. На відміну від Плану дій 2002 року увага фокусується і концентрується на ефективному доступі, використанні й готової спроможності Інтернет.

У центрі плану дій поставлені *користувачі*. На всіх рівнях і в усіх заходах акцентується *е-охоплення* (іншими словами е-включення), включаючи е-доступність для людей з спеціальними потребами. Е-охоплення означає те, що ключові послуги повинні бути доступні не лише через персональний комп'ютер, але також і через інтерактивне цифрове телебачення, третю генерацію мобільних телефонів і кабельних мереж. Новий план дій має фокусуватися на широко поширеній присутності та використанні широкополосних мереж всюди у Європейському Союзі та безпеці мереж й інформації, е-уряді, е-навчанні, е-здоров'ї та е-бізнесі. Зусилля е-Європи спрямовані не на створення нових інститутів чи законів. А на породження координації та спільних цілей для політичних дій (акцій), які вже мають місце в багатьох різноманітних контекстах

Національна компетенція: кожна країна ЄС має ексклюзивні права вирішувати як система її шкіл та публічних послуг працює. Вони, зрозуміло, мають намагатися навчитися більше від інших країн завдяки узгодженням спільних цілей та обміном інформації щодо прогресу у напрямку їх досягнення. Цей підхід можна визначити як “*відкритий метод координації*”. Регіональні чи локальні діячі часто відповідають за дії на місцях.

Компетенція ЄС: Європейські закони можуть бути зроблені по способу такі як вільна торгівля речами. Деякі з цих законів є адаптованими відповідно до нових технологій. Бюджет ЄС фінансує програми, які сприяють розвитку менш розвиненим регіонам, дослідженням, навчальним обмінам тощо. Деякі з цих грошей є переспрямовані на сприяння використання інтернету.

Інститути Європейського Союзу і національне державне управління повинні сприяти підтримці використання інформаційних технологій у розвитку ефективних служб для Європейських громадян і бізнесу.

Е-уряд є ключовим компонентом Плану дій 2005 - це означає масове залучення уряду он-лайн, отримання значної економії при цьому. Публічний сектор може стати каталізатором як для простої інформації, так і для споживачів в потребах пропускних спроможностей мереж передавати цю інформацію до громадян. Сьогодні публічний сектор є просто великим тримачем і виробником змісту (контенту) у Європі, таким чином він виступає величезним потенціалом для використання публічного сектору інформації для доповнення різноманітних послуг.

План дій також акцентує увагу на перенесення в е-уряд “допоміжних офісів” (the back offices). Мета цього полягає в посиленні ефективності роботи допоміжних офісів в центральних, регіональних та локальних урядів, як це вважається першим

* з англ. *inclusive* – включати

необхідним кроком у напрямку до впровадження дилерських офісів (the front office) для надання послуг громадянам.

- ✓ До кінця 2003 року Комісія буде просувати програму “можливостей взаємодії мереж” – залучаючи спільні технічні специфікатори, з впевненістю, що національні е-урядові послуги зможуть бути доступні для громадян і бізнесу через Європейський Союз;
- ✓ До кінця 2004 року, уряди ЄС упевненні, що 20 основних послуг будуть повністю доступні он-лайн, інтерактивно. Це має включати гарантію доступу для громадян з спеціальними потребами;
- ✓ До кінця 2005 року, країни-члени ЄС мають здійснювати важливу частину своїх публічних постачань електронним чином.

Згідно четвертого моніторингового дослідження Cap Gemini Ernst & Young (CGE&Y), проведеного в жовтні 2003 р. за замовленням Європейської Комісії, розвиток послуг електронного уряду для громадян у європейських країнах як і раніше відстає від послуг для бізнесу⁶. Як відзначалося вже раніше, заходи щодо моніторингу й оцінки є невід'ємними складовими Планів дій „е-Європа 2002” та „е-Європа 2005”. Індикатори прогресу членів ЄС щодо досягнення цілей цих Планів дій згруповані по наступних напрямках: доступ і використання громадянами Інтернету, доступ і використання ІКТ підприємствами, вартість доступу в Інтернет, електронний уряд, е-освіта й охорона здоров'я, онлайніві покупка і продаж, готовність електронного бізнесу.

Як вже відзначалося, у сфері електронного уряду регулярно відслідковується й оцінюється онлайніві доступність 20 послуг (12 для громадян і 8 для бізнесу). Якщо у плані „е-Європа 2002” основним індикатором була частка базових державних послуг, доступних онлайн, то у наступному плані „е-Європа 2005” індикатор був переглянутий, і тепер він формулюється так: кількість державних послуг, цілком доступних онлайн. Усі послуги розділені на чотири категорії:

- 1) послуги, за допомогою яких держава одержує фінансові ресурси від громадян і бізнесу (в основному це сплата податків, внески в системі соціального страхування)
- 2) реєстраційні послуги
- 3) послуги, що надаються громадянам і бізнесові на основі сплачених податків і внесків
- 4) дозволи і ліцензії

Розрізняються чотири рівні розвитку онлайніві доступності: 1) онлайніві доступність інформації про послугу, 2) одностороння онлайніві взаємодія (онлайніві форми), 3) двостороння онлайніві взаємодія (онлайніві подання форми), 4) повний цикл одержання послуги доступний онлайн.

У 2003 році було додано ще один вимір: 1) послуга не доступна цілком онлайн, 2) послуга цілком доступна онлайн. Дослідження CGE&Y 2003 року проводилося в 15 країнах, членах ЄС, а також у Норвегії, Ісландії і Швейцарії. Як свідчать основні результати дослідження, кількість державних послуг, доступних онлайн, збільшилася практично у всіх країнах. У середньому, ріст склав 7% і дорівнює 67% (у 2002 р. - 60%, а в 2001 р. - 45%). Лідером є Швеція (87% послуг доступні онлайн), за якою йдуть Данія й Ірландія (по 86%). Австрія (83%), Люксембург (47%), Бельгія (58%), Нідерланди (65%) і Франція (73%) домоглися

⁶ див.Електронний уряд (<http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/category>)

найбільшого прогресу за рік (з 2002 по 2003 рр.): у середньому, ріст склав 10%, а в Австрії 27%. 45% послуг цілком доступні онлайн (тобто, досягли максимально можливого рівня онлайнної доступності), у порівнянні з 35% у 2002 році і 20% у 2001. Данія є лідером: 72% усіх державних послуг цілком доступні онлайн. В Австрії 68%, а у Швеції 67%.

Найбільший прогрес досягнутий серед послуг, за допомогою яких держава одержує фінансові ресурси від громадян і бізнесу. Розвиток послуг електронного уряду для громадян відстає від послуг для бізнесу: у середньому 79% послуг для бізнесу доступні онлайн (а 63% - цілком доступні), у той час як ті ж показники для громадян дорівнюють 58% і 32%.

У липні 2003 року відбулася конференція Міністрів Держав-членів Європейського Союзу, присвячена проблемам е-уряду. На ній був розглянутий досвід різних країн щодо розробки і впровадження е-уряду, а також визначені переможці щодо кращих напрацювань у цій сфері (див. табл. 5.).

Таблиця 5. Переможці е-Європи, оголошені під час конференції е-Уряд 2003, 7-8 липня 2003, Вілла Erba, Комо (Італія)

1. Лауреат премії: роль е-уряду для Європейської конкурентноздатності

Назва	Опис	Організація і Місце	Країна
Бременські Мережні Послуги < http://www.bremer-online-service.de/ >	Об'єднаний портал для угод е-уряду, захист і надання електронних підписів	Відділ Нових Засобів інформації і е-уряду	Німеччина

Інші кандидати:

Назва	Опис	Організація і Місце	Країна
Віртуальний Митний Офіс < http://www.customs-vip.info/eGov/ >	Е-послуги для бізнесу, громадян, студентів, засобів масової інформації	Шведська Митниця	Швеція
ETHICS http://www.ski.dk/	Електронні Тендери, з обробкою інформації та комунікаційні системи	Національне Постачання Данія	Данія
CAT365 http://www.cat365.net/Inici/	Громадянський Портал для пошуку роботи, навчання і тренінгу + проекти АОС (Адміністрації Оберта де Каталонії), нова модель відносин між Каталонськими адміністраціями та їхніми громадянами і компаніями	Consortori Administració Oberta de Catalunya	Іспанія
Об'єднаний Митний Режим роботи і Податкова Система http://www.krakow.us.gov.pl/clogran	Великі функціональні можливості, що підтримують усі митні процедури і документи	Міністерство Науки й Інформаційного Суспільства	Польща

2. Лауреат премії: краще життя для Європейських громадян

ДОВІДКА http://www.help.gv.at/	Мережний довідник влади, офісів і установ	Федеральна Канцелярія	Австрія
--	--	--------------------------	---------

Інші кандидати:

Назва	Опис	Організація і Місце	Країна
Фінський Центр Пенсій http://www.tyoelake.fi	Взаємозв'язана схема роботи, індивідуальне й індивідуалізоване обслуговування і поради	Фінський Центр Пенсій	Фінляндія
е-повноваження щодо даних життєвих подій http://www.groireland.ie/	Вступ до сучасної служби громадської реєстрації	Відділ Соціальних і Сімейних Відносин	Ірландія
Е-голос для ЄС YOU Want http://evote.eu2003.gr	У напрямку електронної демократії ЄС для Греції	Міністерство закордонних справ	Греція
Регіональна Мережа П'ємонтських Шкіл http://www.scuole.piemonte.it	Регіональна Мережа П'ємонтських Шкіл	CSI Piemonte	Італія

3. Лауреат премії: е-кооперація Європейських, Центральних і Місцевих органів влади і публічних електронних послуг

Податкові е-послуги адміністрації < http://www.aeat.es/ >	Податкові влади забезпечують електронні посвідчення	Agencia Tributaria	Іспанія
--	---	--------------------	---------

Інші кандидати:

Назва	Опис	Організація і Місце	Країна
Е-уряд у Бельгійському соціальному забезпеченні < https://www.socialsecurity.be >	Мережа суспільних і приватних установ від різних урядових рівнів	Кросроад Банк для Соціального забезпечення / Національний Офіс для Соціального забезпечення	Бельгія
Електронна Інформаційна Система для Цивільної Реєстрації й Адміністративних Послуг < http://www.grao.government.bg/en/ >	Система збереження персональних даних усіх Болгарських громадян і забезпечення доступу до збережених даних для державних службовців і Місцевої Влади.	Відділ Цивільної Реєстрації й Адміністративних Послуг, Міністерство Регіонального Розвитку і Суспільних робіт	Болгарія
Платформа Послуг Державних Місцевих - обмін даних суспільного сектора	Унікальний пункт доступу до послуг е-уряду по сайтах регіональної і місцевої влади	Каисс Дес dépôts i Consignations	Франція

< http://www.servicepubliclocal.net/ >			
ПІДПРИЄМСТВО < http://www.amministrazioneefuturo.com/ >	Задоволення потреб підприємства в адміністративних процедурах	WEGO s.r.l.	Італія

Як подальший приклад запровадження е-уряду в Європейському Союзі можна навести ініціативу спільноти: “*У напрямку до пан-Європейської платформи для е-уряду.*” Так, з метою стимулювання та сприяння впровадження е-уряду, Європейська Комісія нещодавно визнала комунікаційну інфраструктуру безпеки, яка пов’язує Інтранет національних урядів ЄС, інститутів та агенцій. Ця інфраструктура фінансується та управляється програмою IDA (Взаємообміном даними між Адміністраціями), буде діяти як платформа для нових пан-європейських послуг е-уряду. Данні переносяться мережею протягом фази здійснення проекту, включаючи інформацію про інфекційні захворювання, дорожньо-транспортні пригоди і водійські ліцензії.

Для довідки. Франція. З 2004 року і протягом трьох років (2004 - 2007) кожен француз, що подає податкову декларацію через сайт податкової адміністрації, буде одержувати знижку в 10 євро від держави, відповідно до закону, прийнятим парламентом країни в грудні 2003 року. Нова ініціатива негайно зазнала критики профспілки французької податкової адміністрації, що вказали на її несправедливість для тих, хто не має доступу до Інтернет. Однак, відповідно до фінансової комісії французького сенату, кожна податкова декларація, подана онлайн (зі сплатою прибуткового податку банківським або електронним переказом), заощаджує 20 євро державі. Поділяючи половину цієї суми з платниками податків, адміністрація сподівається стимулювати використання онлайн-послуги й одержати надалі ще більшу економію коштів. У 2002-2003 фінансовому році лише 1,8% усіх декларацій були подані онлайн.

З іншого боку, у 2002-2003 фінансовому році кількість онлайн-декларацій збільшилася у п'ять разів у порівнянні з 2001-2002 фінансовим роком і склала 601.025. У 2002-2003 фінансовому році було зареєстровано 10,5 млн відвідувань сайту французької податкової адміністрації. Для порівняння – у Великобританії в 2003 р. заповнили онлайн-декларації 324.710 платників податків (плюс 364 000 декларацій, заповнених бухгалтерами від імені своїх клієнтів), а в Іспанії ця кількість склала півтора мільйона⁷.

Прем'єр-міністр Жан П'єр Раффарен оголосив 9 лютого 2004 року про початок реалізації першої в країні стратегії розвитку електронної адміністрації. Відповідно до стратегії всі адміністративні процедури повинні бути доступні онлайн або по телефону до кінця 2006 року. Стратегія ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007) складається зі стратегічного плану, плану дій і детального опису 140 ініціатив, що охоплюють близько 300 державних послуг. Усі ці документи були розроблені під керівництвом L ADAE (Агентство з розвитку електронної адміністрації), міжміністерської служби, створеної в лютому 2003 р. при прем'єр-міністрі й очолюваної міністром з реформування держави. На початку 2004 року уже відбувся запуск одного з елементів стратегічної програми єдиного телефонного номера 39 39, - по якому можна одержати інформацію про всі

⁷ Див.сайт: Податкова адміністрація Франції <http://www.impots.gouv.fr/>

державні послуги. Прем'єр-міністр так описав мету АДЕЛЕ: *Складність державного управління віддаляє громадянина від державних послуг, вона створює нездоланну стіну між ним і державою. Ми хочемо розбити цю стіну впровадженням електронної адміністрації. Усе більше і більше адміністрація буде відігравати роль служби, служби для суспільства. Я хочу, щоб державне управління мобілізувалося навколо електронної адміністрації, яка є важливим чинником, що стимулює реформу держави*

Відповідно до стратегічного плану, АДЕЛЕ має три мети:

- 1) Спрости адміністративні процедури (недарма офіційною назвою програми є АДЕЛЕ: щоб спростити Ваше життя)
- 2) Гарантувати безпеку і конфіденційність даних: АДЕЛЕ передбачає створення безпечних систем ідентифікації користувача і можливість для громадян контролювати використання їхніх персональних даних державними органами
- 3) Сприяти модернізації державного управління: очікується, що до 2007 року щорічна економія коштів складе близько 5 млрд євро.

Серед основних ініціатив, що будуть здійснені під час виконання плану дій у 2004 - 2007 р.:

- Служба Allo Service Public, яка надає інформацію і довідку по усім державним послугам і процедурам по єдиному для всієї країни телефоні 39 39, охопить усю країну протягом 2004 року

- Веб-сайт зміни адреси проживання, що дозволяє користувачам вибрати ті установи, яким вони хочуть повідомити свою нову адресу, буде відкритий до кінця 2004 року

- Електронна ідентифікаційна картка буде запущена в 2006 році. Її характеристики будуть оголошені в середині 2004 року

- Система державних закупівель буде поступово переводитися в електронний формат протягом 2004 - 2007 рр

- Системи фінансового менеджменту і бухгалтерського обліку будуть модернізовані у всіх структурах державного управління.

Щороку буде проводитися оцінка досягнення досить конкретних цілей і завдань програми. Загальний бюджет програми становить 1,8 млрд євро. До цього розвиток електронного управління у Франції спрямовувався Програмою дій для інформаційного суспільства (PAGSI, 1998) і аналогічною Програмою дій від 2002 р. (Re/SO 2007).

Отже, розглянувши основні етапи розробки і впровадження електронного уряду в Європейському Союзі, доходимо до висновку, що державне управління в нових умовах суспільного розвитку має:

- розвивати засновані на інтернет служби, удосконалюючи (налагоджуючи) доступ громадян і бізнесу до публічної інформації та служб;
- використовувати інтернет для налагодження прозорості державного управління і залучення громадян і бізнесу у процес вироблення і прийняття рішень інтерактивним чином. Публічний сектор інформаційних джерел (ресурсів) має бути зробленим більш легкодоступним і для громадян, і для комерційного користування;

- гарантувати, що цифрові технології є цілком експлуатовані в середині адміністрацій, включаючи використання відкритих джерел програмного забезпечення та електронних підписів;
- використання електронних ринків для е-закупівлі (поставок) будувати на нових структурах Спільноти для публічних закупівель.

Таким чином, як вже зазначалося, мета Європи полягає у повному пожинанні переваг від Інформаційного Суспільства. Е-уряд – один із головних аспектів розуміння цієї мети. Недарма е-уряд – це ключова сфера Плану дій „Е-Європа 2005”. Е-уряд передбачає можливість урядів й адміністрацій на всіх рівнях пропонувати громадянам і бізнесу більш високоякісні послуги, більш швидким чином. Е-уряд робить можливим поставити більш вартісні послуги за гроші платників податків і підсилити демократію. Послуги е-уряду будуть швидкими й ефективними. Забезпечення такої публічної послуги вимагає комбінації інвестицій в просунуті технології разом з далеко йдучими організаційними змінами і придбанням нових навичок у межах адміністрації. Політичне зобов'язання, близьке співробітництво з клієнтами - громадянами і бізнесом - й готовність розпочинати як велико масштабні, так і малі зміни швидко – характеристики успішного е-уряду. Механізми ІКТ дозволять у більшому ступені контролювати політику і підвищувати її прозорість. Вони також полегшать нагляд і контроль за послугами загального користування і будуть сприяти підвищенню ефективності при їхньому наданні. Органи державного управління можуть використовувати механізми ІКТ для підвищення прозорості, підзвітності й ефективності надання послуг загального користування громадянам (у сферах освіти, охорони здоров'я, транспорту і т.п.) і підприємствам.

Таблиця 1. Перелік адміністративних послуг і ступінь їхньої електронної зрілості в середньому по Європейському Союзі

Сфера надання адміністративної послуги	Ступінь електронної зрілості послуги, %
ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН	
1. Пошук роботи	81
2. Оплата податку на прибуток	74
3. Соціальний захист	43
4. Повідомлення про зміну адреси	40
5. Персональні документи	40
6. Пошук в каталогах публічних бібліотек	38
7. Подання документів у вищі навчальні заклади	37
8. Реєстрація автомобілей	33
9. Реєстрація актів громадянського стану	31
10. Подання заяв у поліцію	29
11. Отримання дозволу на будівництво	27
12. Надання медичних послуг	7
У цілому по групі	40
ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ	
1. Оплата податків на додану вартість	68

2. Оплата корпоративних податків	62
3. Реєстрація нових компаній	58
4. Подання митних декларацій	57
5. Передання інформації в статистичні органи	56
6. Соціальні відрахування роботодавців	50
7. Суспільне і адміністративне забезпечення	44
8. Охорона оточуючого середовища	29
У цілому по групі	53

Е-уряд є ключовим компонентом Плану дій 2005 – це означає масове залучення уряду он-лайн, отримання значної економії при цьому. Публічний сектор може стати каталізатором як для простої інформації, так і для споживачів в потребах пропускних спроможностей мереж передавати цю інформацію до громадян.

<i>До кінця 2003 року</i>	Європейська Комісія буде просувати програму “можливостей взаємодії мереж” – залучаючи спільні технічні специфікатори, з впевненістю, що національні е-урядові послуги зможуть бути доступні для громадян і бізнесу через Європейський Союз;
<i>До кінця 2004 року</i>	Уряди ЄС упевнені, що 20 основних послуг будуть повністю доступні он-лайн, інтерактивно. Це має включати гарантію доступу для громадян з спеціальними потребами;
<i>До кінця 2005 року</i>	Країни-члени ЄС мають здійснювати важливу частину своїх публічних поставок електронним чином.

Отже, державне управління в нових умовах суспільного розвитку має:

⇒ розвивати засновані на інтернет служби, удосконалюючи (налагоджуючи) доступ громадян і бізнесу до публічної інформації та служб;
⇒ використовувати інтернет для налагодження прозорості державного управління і залучення громадян і бізнесу у процес вироблення і прийняття рішень інтерактивним чином. Публічний сектор інформаційних джерел (ресурсів) має бути зробленим більш легкодоступним і для громадян, і для комерційного користування;
⇒ гарантувати, що цифрові технології є цілком експлуатовані в середині адміністрацій, включаючи використання відкритих джерел програмного забезпечення та електронних підписів;
⇒ використання електронних ринків для е-закупівлі (поставок) будувати на нових структурах Спільноти для публічних закупівель.

4.3. Е-урядування Великобританії.

Програма впровадження е-уряду Великобританії обґрунтована основними

положеннями документу “Біла книга. Модернізація уряду Англії” (Modernising Government White Paper). Програма називається “Е-громадяни, е-бізнес, е-уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу.” Мета і завдання цієї Програми спрямовані на аналіз і конкретизацію процесу переходу до уряду Інформаційної Доби. В межах цього передбачається:

- визначення структури і переліку послуг, які необхідно реалізувати для ординарних користувачів та неурядових організацій;
- розширення спектру послуг;
- забезпечення максимального охоплення населення урядовими послугами;
- радикальне покращення використання інформації;
- визначення конкретних заходів щодо реалізації всіх необхідних змін.

Уряд сфокусував свою програму на 5 ключових напрямках:

- **Розробка політики:** дивлячись у майбутнє, ми розробляємо політику з таким розрахунком, щоб виходили результати, а не просто швидка реакція на ту чи іншу проблему.

- **Чуйні суспільні служби:** наші суспільні служби будуть працювати, щоб задовольнити потреби громадян, а не задля зручності постачальників.

- **Якісні суспільні служби:** ми будемо надавати ефективні, високоякісні послуги, ми не будемо терпіти посередність.

- **Уряд інформаційного століття:** ми будемо використовувати нову технологію для того, щоб задовольняти потреби громадян і бізнесу, а не плестися в хвості технічного прогресу.

- **Суспільні служби:** ми будемо цінувати їх, а не ганьбити.

Як відзначається в Програмі уряду, інформаційна технологія революціонізує сучасне життя, включаючи способи сучасної роботи, способи зв'язку і способи навчання. Століття інформації пропонує державам величезний набір можливостей для організації діяльності уряду новими, новаторськими і кращими способами, а також для створення більш легкого життя для населення шляхом створення суспільних служб у громадських більш зручних формах, це можуть бути наприклад єдині входи, Інтернет і цифрове телебачення. Саме тому основним гаслом **Уряду інформаційного століття стає: “Ми будемо використовувати нову технологію, щоб задовольнити потреби громадян і бізнесу, не плетучись у хвості технічного прогресу.”**

Протягом останнього десятиліття людина стала свідком революції, яка змінила поведінку компаній у світі бізнесу. Компанії використовують мережну комп'ютерну техніку, щоб заново сфокусувати свою діяльність на замовнику. Вони застосували інформаційну технологію, щоб працювати в більш тісному контакті з постачальниками; по-новому стали використовувати інформацію, щоб увесь час учитися. Були створені нові служби, тоді, там і такі, як цього хоче замовник. А також - нові канали доставки (послуг), подібні до центрів обробки викликів та Інтернету. Компанії надали своїм співробітникам підтримку, необхідну для того, щоб ефективно використовувати інформаційну технологію.

У цих умовах уряд Великобританії запровадив головні ініціативи в сфері освіти, бібліотек і охорони здоров'я; почав розширювати доступ до інформаційних технологій і заохочувати ріст електронної комерції й електронного мовлення. У Білій книзі [*Our Competitive Future \(Наше конкурентне майбутнє\)*](#) уряду

пояснюється, що досягнення в електронній комерції - це ключовий інструмент створення економіки, яка приводиться успішно в дію за допомогою знання. В бюджеті виділено вартістю 1,7 мільярдів фунтів стерлінгів на програму, призначену для досягнення загальної грамотності в області комп'ютерів і інформаційних технологій.

Як зазначається у програмі “Модернізації Уряду Англії”, слід внести фундаментальні зміни в те, як використовуються інформаційні технології, а саме - модернізувати роботу самого уряду, домагаючись злагодженої спільної роботи різних частин уряду і забезпечуючи нові, ефективні і зручні способи, за допомогою яких як прості громадяни, так і бізнесмени могли б зв'язуватися з урядом (урядовими установами) і одержувати обслуговування.

Інформаційні технології:

- полегшать фірмам і окремим особам контакти з урядом;
- нададуть можливість уряду (урядовим установам) пропонувати послуги й інформацію через нові засоби, такі як наприклад Інтернет і інтерактивне телебачення;
- поліпшать зв'язок між різними частинами уряду таким чином, щоб різні постачальники послуг не вимагали в людей ту ж саму інформацію;
- нададуть персоналу переговорних центрів та інших установ поліпшений доступ до інформації, щоб робота з клієнтами велася більш ефективно і приносила велику користь;
- полегшать різним частинам уряду роботу за принципом партнерства: центральний уряд разом з місцевими органами влади чи добровільним сектором; або уряд з каналами доставки від третьої сторони, наприклад поштове відомство (міністерство зв'язку) або компанії приватного сектора;
- допоможуть уряду вчитися за рахунок поліпшеного доступу до інформації і поліпшення організації самої інформації.

Суспільство не однорідне. Уряд існує для того, щоб обслуговувати як тих, хто відчуває себе позбавленим досягнень у сфері інформаційних технологій, так і тих, хто включений у цю сферу. Інформаційне століття має збільшувати вибір послуг окремим громадянам і фірмам, а не обмежувати його. Інтернет, інтерактивне телебачення і пристрої із сенсорним екраном повинні зайняти своє місце поруч з телефоном, центром обробки викликів і паперовими документами, і виконувати свою роботу більш новаторським образом, а не просто підміняти старі засоби; вони повинні також замінити контакт віч-на-віч (клієнтів з обслуговуючим персоналом) там, де це необхідно. Як зазначається в програмі уряду: “*Ми будемо розвивати цільові стратегії, щоб гарантувати всім групам належний доступ до уряду інформаційного століття.*”^{*} У цьому контексті встановлюються нові стандарти в діяльності уряду (див.табл. 6).

Таблиця 6. Нові стандарти для центрального уряду

Обслуговуючи вас, кожен департамент і кожне агентство центрального уряду мають на меті:

- *відповідати на ваші листи швидко і ясно. Кожен департамент і кожне*

^{*}Модернизация правительства Англии. 1999. <http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/>

агентство установлять мету (плановий показник) для відповіді на переписку (включаючи листа по звичайній пошті, факси й електронну пошту) і опублікують дані, як вони дотримують цього показника у своїй роботі.

- прийняти вас в офісі з допуском 10 хв від призначеного терміну; буде установлений показник для прийому тих, хто телефонує, яким не призначений визначений час прийому, і опублікують дані, як вони дотримуються цього показника у своїй роботі.
- відповідати на телефонні дзвінки швидко і надавати корисну інформацію. Кожен департамент і кожне агентство установлять показник відповіді на телефонні дзвінки в довідкові пункти, і опублікують дані, як вони дотримують цього показника у своїй роботі.
- давати ясну і пряму інформацію про свою службу і її постачальників, повідомляючи при цьому один або кілька довідкових телефонів і електронні адреси, і якщо допомога не може бути надана відразу, то той, хто звертається за допомогою має бути з'єднаний з тим, хто таку допомогу може надати.
- мати встановлену процедуру або процедури подачі скарг, опублікувати ці процедури, включаючи публікацію в інтернеті, і посилати цю інформацію у випадку запиту.
- Прагнути у всьому максимально можливій раціональності, щоб зробити служби доступними для кожного, включаючи людей зі специфічними потребами. Регулярно консультиватися з користувачами, включаючи потенційних користувачів, про надані служби і давати звіт про результати.

Відбувається також розвиток і **корпоративної стратегії інформаційних технологій для уряду**. Дотепер уряд заохочував значно децентралізований підхід до розвитку інформаційної технології. Це дозволило департаментам і агентствам модернізувати свої системи таким чином, щоб задовольняти свої власні потреби. Але не були розроблені способи, які б надавали гарантію того, що уряд максимально використовує вигоди, які надаються інформаційною технологією для уряду в цілому. У результаті були отримані несумісні системи і служби, які не інтегруються (не поєднуються в єдине ціле). Уряд має робити більше, якщо хоче одержати реальні вигоди від уряду інформаційного століття, підвищену швидкодію служб, удосконалену участь і більш ефективну роботу.

Отже, якщо раніше існувала тенденція розвивати інформаційно-технологічні системи окремо для різних агентств, які обслуговують населення; то відтепер заохочується їхнє злиття і взаємодія. Ставиться наголос на потребах громадян і бізнес-підприємств і заохочується більш широкий вибір наданих суспільних служб. Максимізуються вигоди як для центрального, так і для місцевого уряду, котрі впливають з більш координованого підходу до використання інформаційної технології. Рухаючись вперед у цьому напрямку, відбувається співпраця як із суспільним, так із приватним сектором. **Завдяки такій стратегії уряд:**

- встановлює ключові цілі для управління даними, підтвердженнями їхньої дійсності, їхньої ідентифікації, використовуючи комерційні стандарти скрізь, де це можливо;
- встановлює певні межі для специфічних технологій там, де необхідна більш сильна координація;
- забезпечує свою передову роль в електронній комерції;
- забезпечує безпечний урядовий інтранет, щоб сприяти міждепартаментній діяльності і зробити роботу суспільного сектора більш зв'язаною;
- підсилює захист приватного життя і прав людини, і водночас створює чітку основу для розподілу даних між департаментами.

Таблиця 7. Переваги електронізації діяльності уряду

СФЕРА	ПЕРЕВАГИ
<i>Взаємодія державних органів із громадянами</i>	
Оподатковування, інформування, охорона здоров'я, освіта	Розширення можливостей вибору каналів, комфортність, зниження вартості транзакцій, підвищення персональної спрямованості сервісу, підвищення поінформованості населення про послуги і політика урядових органів, підвищення рівня демократії і відкритості суспільства
<i>Взаємодія державних органів з бізнесом</i>	
Підтримка програм розвитку, регулювання, оподатковування	Прискорення взаємодії, зменшення вартості транзакцій, зниження тягаря регулювання
<i>Взаємодія державних органів з постачальниками</i>	
Електронне постачання	Зниження вартості транзакцій, поліпшення управління запасами
<i>Взаємодія державних органів між собою</i>	
Комунікації між департаментами й агентствами, між центральними і місцевими урядами, між окремими політиками	Підвищення вірогідності даних і ефективності їхнього застосування, зменшення вартості транзакцій, поліпшення використання баз знань, удосконалення державного устрою

Таким чином можна стверджувати, що від впровадження електронного уряду Великобританії отримують переваги як самі державні установи, так і громадяни і підприємці (див.табл.7).

Саме тому, англійський уряд проголосив себе *Урядом інформаційного століття* для громадян і бізнесу. До 2002 р. він мав намір як мінімум посприяти тому, щоб **громадяни змогли електронним чином:**

- Замовляти іспити на теорію і практику водіння.
- Шукати роботу і проходити процедуру перевірки відповідності.
- Надавати самотійну оцінку податкових пільг.
- Одержувати інформацію і консультації про прибутки.

- Одержувати в онлайн-режимі інформацію і консультації про здоров'я.
- Використовувати національну мережу навчання.
- Подавати заявку про позички на навчання і студентську підтримку (стипендію).

Бізнесмени змогли б електронним чином:

- Заповнювати реєстраційні форми на ПДВ і робити повернення ПДВ.
- Робити занесення повернень на свої рахунки не виходячи з приміщення компанії.
- Подавати заявки на регіональні гранти підтримки.
- Одержувати оплату від уряду за надані товари і послуги.

Уряд просуває своє бачення уряду інформаційного століття шляхом публікацій низки рамкових робіт у межах самого уряду, щоб охопити наступні теми:

✓ **Стандарти даних.** Вводяться в урядовий безпечний інтранет стандартні визначення й інструменти програмування, що дозволить департаментам (міністерствам) розвивати нові системи послідовним і стандартизованим чином, і представляти дані, які вже зберігаються звичайним шляхом.

✓ **Цифрові підписи.** Надають засоби ідентифікації і перевірки дійсності, коли ведуться справи з урядом. Узаконюється еквівалентність цифрового і паперового (тобто за допомогою ручки) підпису і ведеться напрацювання разом з фінансовими інститутами й іншими організаціями, з метою використання в угодах з урядом продукції з цифровим підписом.

✓ **Центри виклику.** Загальний підхід полягає в тому, як люди ідентифікують себе, коли вони використовують урядові центри виклику.

✓ **Смарткарти.** На них можуть бути цифрові підписи і вони (підписи) все більше стають здатними підтримувати різноманітні функції на тій же самій карті. Проводиться співпраця з банками й іншими партнерами, щоб зробити їх доступними для ведення справ з урядом.

✓ **Цифрове телебачення.** Розробляються певні шляхи використання урядом цифрового телебачення для створення найкращих служб і видачі інформації.

✓ **Веб-сайти.** З метою досягнення більш послідовного підходу до використання веб-сайтів для видачі інформації, а можливо і для створення служб, публікуються вказівки/керівництва для урядових веб-сайтів. Запущено знову сайт www.open.gov.uk, з метою полегшеного доступу до інформації й оновлено пошук можливостей.

✓ **Урядові портали.** У довгострокових планах ставиться за мету об'єднати урядові служби й інформацію в найбільш широкому діапазоні через електронні урядові портали. Урядові агентства і департаменти/міністерства містять дуже велику кількість даних. Розмаїтість систем, деякі з яких тепер застаріли, робить ключовою проблему ефективного доступу до цих даних. Проекти, наприклад такі, як АКОРД, створений для міністерства соціального забезпечення, почали вже звертатися за адресами відповідної тематики. На основі отриманого досвіду розпочинається створення інформації для підтримки впровадження поліпшених служб.

✓ **Поліпшені онлайн-служби для бізнесу (фірм).** Уряд прагне зробити інформацію про інструкції (правилах, регулюваннях) більш доступною з одного джерела і значно збільшити діапазон можливих фірм для електронних відповідей

на запити по одержанню інформації від уряду. Ця ініціатива просувається новою Службою малого бізнесу. Уряд фінансує дослідження з розробки **єдиного бізнесу-регістра** підприємств, починаючи від Інвестиційного фонду і закінчуючи Бюджетом економіки, з метою забезпечення електронної ідентифікації фірм, які працюють з урядом.

✓ Нова технологія створює можливість для спрощення набору **фінансових угод між громадянами й урядом**, які невпинно ускладнюються. Більш тісна інтеграція систем податків і прибутків, виникнення ряду рахунків для оплати навчання, створення Єдиного порталу, сфокусованого на роботі - все це створює нові проблеми, які вимагають свого вирішення. Уряд забезпечує появу як можна більш простого набору операцій для громадянина, уникаючи дублювання зусиль департаментів (міністерств), і прикладає зусилля для того, щоб люди за свої гроші одержували краще. Проводяться дослідження, як уряд зможе просунути соціальні питання шляхом заохочення більшого використання банківської системи. У підтримку цих цілей пропонується: розширювати доступ до персональних рахунків і активізувати використання цих рахунків, керованих банками й іншими інститутами, з боку залучення як можна більш широких верств суспільства. У межах уряду ставиться мета: платежі як правило повинні вироблятися на рахунок на вибір громадянина.

Що стосується охорони приватності, то уряд:

- Працює в тісному контакті з Архіваріусом (реєстратором) захисту даних, щоб повністю забезпечити вимоги охорони приватного життя, які покладаються на електронну службу, яка вводиться.
- Виконує свої зобов'язання щодо відкритості, щоб громадяни могли мати релевантну (належну) інформацію про урядові ініціативи, про те, як вони розвиваються і виконуються.
- Просуває спеціальні правила (кодекси) роботи, як на рівні департаментів (організацій), так і між департаментами, для уряду інформаційного століття.
- Переваги від застосування Архіваріуса захисту даних направляє для проведення незалежних оцінок обробки особистих даних.
- Розгортає технології підвищення (захисту) приватного життя, щоб дані могли бути розкриті, оцінені або ідентифіковані окремою особою лише у випадку достатньої необхідності.
- Забезпечує належну і законну основу для розподілу даних, коли це бажано, наприклад в інтересах поліпшення обслуговування або для зниження можливості фальсифікацій, і це сполучається зі зобов'язаннями уряду по захисту приватного життя.

Мета уряду полягає в тому, щоб забезпечити Британії місце на передньому фронті кращої світової практики. Після 2002 р. будуть встановлені нові цілі. Перед тим, як сформулювати мету на 2005 р., Уряд планує звернутися з проханням до департаментів та міністерств вказати на ті процеси, які або з операційних або з політичних мотивів неможливо реалізувати електронним чином, або які навряд чи будуть викликані. За винятком вищевказаного, за розрахунками уряду **2005 р. 50% операцій (угод) можна буде виконувати електронним чином, а до 2008 р. - 100%**. Всі місцеві органи влади мають звести докупи й опублікувати свої власні цілі по впровадженню електронного обслуговування і розпочати обговорення з Асоціацією місцевих урядів по цьому питанню. Тримається під контролем прогрес,

що спостерігається в департаментах та міністерствах, у сфері побудови уряду інформаційного століття інтегральним шляхом.

Урядовою програмою модернізації передбачаються деякі елементи, що з високим ступенем імовірності будуть на 100% реалізовані до 2008 р. А саме, визначаються **десять рушіїв уряду інформаційного століття**.

- ✓ *Доступ з будинку до електронних служб* через такі досягнення як інтерактивне телебачення. Але буде також безліч суспільних пунктів доступу, у яких на зручному місці будуть розташовані інструкції з користування.
- ✓ Буде набагато більше *дружніх стосовно користувача, недорогих і багатофункціональних технологій*, таких як телебачення, телефони і (радіо)мовлення, що усі зіллються в єдине ціле.
- ✓ Як частина цього процесу виникне *менша залежність від уміння користуватися клавіатурою*, тому що панелі дистанційного керування, голосові команди, відео-конференції й інші розробки полегшать користувачам роботу і дозволять витягати вигоди з нової технології. Але виникнуть інші навички в школах, на робочих місцях і всюди в громадах.
- ✓ Продовжиться *різке зростання потужностей обчислювальної техніки*, потужностей обчислювальних мереж, усе це разом дасть можливість урядовим службам працювати більш зручно, точно, швидко і надійно.
- ✓ Широкий діапазон *багатоцільових смарткарт*, які будуть служити як посвідчення особи, засіб для використання служб (послуг), інструмент для захисту приватності й усе більше як засіб виробництва і прийому платежів. Карти будуть включені в ще більш могутні технології.
- ✓ Уряд *запроваджує й інші інтерактивні процеси*, що будуть в онлайновому режимі допомагати і надавати поради, збираючи всю необхідну інформацію за один "захід".
- ✓ *"Більш розумний" менеджмент в уряді*, що у великих розмірах дозволить уряду використовувати інформацію і досвід більш ефективно і працювати за новими методами.
- ✓ *Використання урядових веб-сайтів* та інших пунктів доступу як єдиних шляхів входу (порталів), часто структурованих навколо життєвих епізодів, у всіх діапазоні зв'язаних урядових служб або функцій.
- ✓ *Повторне пакетування урядових служб або функцій*, переважно через партнерство з приватним сектором, місцевим урядом або добровільним сектором, так що вони зможуть забезпечуватися/обслуговуватися більш ефективно.
- ✓ *Гнучке інвестування в заощадливі підходи*, де величезний потенціал нової технології по збільшенню ефективності використовується з наміром вкладати капітали в краще спроектовані процеси.

Такі розробки не будуть обмежувати вибір, покінчать з угодами, чинними віч-на-віч, або з вторгненням у приватне життя особистості. Не будуть вони і самі по собі спрощувати складності, з якими як окремі громадяни, так і цілі фірми зіштовхуються в реальному житті, хоча вони і зможуть радикально поліпшити такі служби, як медичне консультування, освіту і навчання, зменшення злочинності. Однак, потенціал змін величезний. І, на думку англійського уряду, немає нормальних причин, чому б до 2008 р. справа б не спростилася і полегшилася настільки, що більшість з основних операцій з урядом стане проводитися так само

легко, як зараз зателефонувати або переключитися на потрібну телевізійну програму.

Ключовими елементами виконання намічених цілей є: *Мережний план і набір стратегічних реалізаторів* (засобів, що дають можливість зробити що-небудь), які будуть забезпечуватися корпоративною урядовою інформаційно-технологічною стратегією разом з рамковими роботами з стандартів даних, цифрових підписів, центрів виклику, смарткарт, цифрового телебачення, вебсайтів, урядових порталів і охороні приватності.

Служби й інші процеси, реалізовані урядом інформаційного століття, ймовірно, будуть усе більше розвиватися навколо *кластерів (груп, осередків) зв'язаних/родинних функцій*, підігнаних під потреби окремих громадян і бізнесу. Як частина цієї тенденції усе більше служб будуть ставати доступними 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Цьому надасть поштовх *більш сильна центральна координація*, гарантуючи застосування кращої практики і послідовних (узгоджених, несуперечливих) стандартів в уряді (урядових структурах), для того щоб всі урядові органи зацікавлено розпочали, як потенційні партнери, переговори з конкретного комплексу служб, і щоб вони сприяли сумісності інформаційно-технологічних систем і комплексів даних. *Прогрес у відношенні досягнення поставлених цілей буде регулярно відслідковуватися і доповідатися*. Водночас важливо, щоб цілі не розглядалися вузько або частково (малими порціями збільшення). Необхідно запланувати заздалегідь більшість можливостей для того, щоб можна було працювати за межами (відомчих, організаційних) кордонів, у партнерстві й інтеграції служб. *Консультації й оцінки рівня*, вироблені в тісному контакті, будуть продовжуватися з міжнародними партнерами, із приватним сектором та іншими колегами. Істотно, щоб стратегія виконувалася так, щоб був можливий повний звіт про навколишнє середовище, яке змінюється, а уряд міг безупинно навчатися на будь-яких прикладах кращої практики. *Дослідження ринку і зворотний зв'язок з користувачем* поліпшить проектування й організацію служб й інших процесів, і більш твердо сфокусує їх на окремих громадянах і бізнесі (фірмах).

Отже, основні положення стратегії уряду Великобританії спрямовані на сприяння інноваціям у сфері організації системи інклюзивних послуг для громадян. Однак, єдина модель розвитку електронного бізнесу в органах влади ще не створена. Специфічні моделі розроблені лише для окремих департаментів і агенцій відповідно до їх конкретних послуг та кіл споживачів. Можна виділити такі загальні аспекти цих моделей:

- забезпечення інновацій за рахунок представлення нових видів сервісу;
- одночасний розвиток номенклатури послуг і покращення обміну інформацією між громадянами;
- обмін між громадянами та організаціями досвідом ведення бізнесу з державними органами;
- забезпечення однорідності інтерфейсу з користувачами;
- наявність ефективних структур і механізмів забезпечення успішності проектів.

Насамкінець слід відзначити, що темпи розвитку прискорюються з кожним днем. Британський уряд висунув концепцію UK Online (Великобританія в Мережі), відповідно до якої до 2005 р. усе населення Великобританії, що складає 60 млн. чоловік, а також усі приватні компанії і громадські організації будуть мати доступ до повного спектра державних служб по Інтернету. Це найбільш смілива програма

змін, яка коли-небудь розпочиналася в державному секторі З'єднаного Королівства: у Мережу буде перенесено більш 13 тис. паперових форм і 5 млрд. операцій за участю понад 600 центральних і місцевих органів влади.

Офіс електронного посланника оголосив 1 березня 2004 р. про запуск першого етапу нового урядового portalу Directgov, покликаного в перспективі замінити існуючий портал UK Online. За словами електронного посланника Ендрю Піндера, причиною створення нової версії portalу стало помітне зниження популярності рубрики життєві епізоди або ключові події в житті, навколо яких була організована інформація й онлайніві послуги. Одним з основних недоліків portalу була також відсутність послуг органів місцевого самоврядування, як і самої місцевої інформації. Крім того, існуючі секції життєвих епізодів (наприклад, народження дитини, пошук роботи і т.п.) надавали досить сторонню інформацію, тоді як найбільш актуальну інформацію і пов'язані з цими епізодами онлайніві послуги відвідувач міг знайти тільки на сайтах відповідних міністерств і відомств.

На думку офіційних осіб, концепція Directgov зробить інформацію й онлайніві послуги набагато зручнішими і доступними для користувачів. Інформація і послуги будуть групуватися не навколо ключових епізодів, а навколо визначених цільових груп користувачів. На даний момент такими групами стали автомобілісти, батьки, інваліди, а також громадяни, що живуть за кордоном, і люди, яким за 50. У найближчому майбутньому планується розширення кількості цих груп. На сторінках Directgov розміщається набагато більше актуальної інформації, що знижує необхідність у пошуку на інших державних сайтах. Однак, хоча спочатку нова версія portalу і мала назву „Онлайніві урядовий магазин”, перший етап Directgov не припускає здійснення онлайнівіх транзакцій безпосередньо на єдиному урядовому порталі. Відвідувачам доведеться йти на вебсайти відповідних відомств.

Створення нового portalу зумовило реорганізацію робочих процесів: були створені т.зв. франчайзингові команди з представників 18 департаментів, які співробітничать з Офісом. Саме вони займаються підтримкою і відновленням першого етапу Directgov. Крім того, за словами Піндера, розпочаті переговори з Офісом заступника прем'єр-міністра про створення франчайзингової групи з місцевого самоврядування. Цілком робоча версія Directgov буде офіційно відкрита наприкінці 2004 р. Водночас уряд вирішив замінити посаду електронного посланника на посаду міністра з електронного уряду.

Для довідки. Наприкінці січня 2004 року мер Лондона Кен Лівінгстон виступив з заявою про політику мерії у сфері ІКТ, у якій закликав до створення єдиного portalу міських послуг і випускові електронної картки городянина. Заява під назвою „Зв'язуючи столицю: інформаційно-комунікаційні технології в Лондоні” присвячена оглядові заходів у цій сфері, уже розпочатих мерією, Адміністрацією Великого Лондона, і LondonConnects, регіональним партнерством у сфері електронного уряду. У заяві також викладаються ключові пріоритети подальшої роботи в 5 основних сферах, що відносяться до ІКТ: ІКТ і конкурентноздатність міського бізнесу, ІКТ та їхня доступність усім соціальним верствам, електронний уряд і телекомунікаційна інфраструктура.

У сфері електронного уряду, Кен Лівінгстон заявив про те, що надання більшої свободи і гнучкості місцевим і регіональним органам самоврядування буде сприяти досягненню цілей загальнодержавної стратегії розвитку електронного

5.4. Законодавче забезпечення впровадження е-урядування в Україні та світі.

5.1. Порядок оприлюднення діяльності роботи державних органів та органів місцевого самоврядування в Інтернет.

У той час, коли банки, страхові компанії і підприємства роздрібної торгівлі швидко скорочують витрати, переходячи до використання можливостей Інтернету, державні служби усе ще зіштовхуються з проблемою надмірних витрат. Дотепер вони працюють, напрочуд, повільно і неефективно, і ця проблема в тій чи іншій мірі властива багатьом країнам. У цьому, як правило, немає провини окремих працівників, що дотримуються застарілих процедур і користуються лише самими примітивними технічними засобами. У державних органів є унікальна можливість, згодом, очолити інформаційне суспільство, шляхом забезпечення його нормативної, організаційної і фінансової підтримки. Для нашої країни це завдання має ще більш важливе значення, що полягає в можливості поступового заміщення експорту сировинних ресурсів експортом інтелектуальних ресурсів. Сьогодні, важливий політичний аспект цих дій, оскільки така стратегія повинна бути оголошена і підкріплена реальними діями на найвищому рівні. Якщо ми не хочемо остаточно відстати від розвинутого світу нам необхідно вже зараз вживати заходів для стимулювання індустрії інформаційних технологій, і одним з найперших кроків цього стимулювання може стати переорієнтація роботи державних органів на безпаперову електронну технологію.

Отже зазначені вище аспекти свідчать про те, що в Україні відбувається формування інформаційного суспільства, яке розпочалося з 1998 року, а саме з прийняттям відповідних законів – Закону України „Про концепцію Національної програми інформатизації” та Закону України „Про Національну програму інформатизації”.

Окреслення та формулювання проблеми електронного уряду в контексті зазначених процесів в нашій державі пройшло вже декілька основних етапів.

Перший етап безпосередньо розпочався з 2000 року, коли на рівні керівництва країни була усвідомлена потреба щодо розвитку мережі Інтернет та її можливостей як для громадян України, так і для органів державної влади і місцевого самоврядування. Так, був виданий Указ Президента України “**Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні**” (від 31 липня 2000 р. № 928), в якому зазначалося, що з метою розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу громадян до цієї мережі, ефективного використання її можливостей для розвитку вітчизняної науки, освіти, культури, підприємницької діяльності, зміцнення міжнародних зв'язків, належного інформаційного забезпечення здійснення органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, повнішого задоволення потреб міжнародного співтовариства в об'єктивній, комплексній інформації щодо різних сфер суспільного життя в Україні, а також вирішення інших завдань, визначених в Посланні Президента України до Верховної Ради України “Україна: поступ у ХХІ сторіччя. Стратегія

економічного та соціального розвитку на 2000 - 2004 роки”, слід установити, що розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних *ресурсів є одним з пріоритетних напрямів державної політики в сфері інформатизації*, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва.

Основними завданнями щодо розвитку національної складової мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до неї в Україні були виділені наступні:

- створення у найкоротші строки належних економічних, правових, технічних та інших умов для забезпечення широкого доступу громадян, навчальних закладів, наукових та інших установ і організацій усіх форм власності, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суб'єктів підприємницької діяльності до мережі Інтернет;
- розширення і вдосконалення подання у мережі Інтернет об'єктивної політичної, економічної, правової, екологічної, науково-технічної, культурної та іншої інформації про Україну, зокрема тієї, що формується в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, навчальних закладах, наукових установах та організаціях, архівах, а також бібліотеках, музеях, інших закладах культури, розширення можливостей для доступу в установленому порядку до інших національних інформаційних ресурсів, постійне вдосконалення способів подання такої інформації;
- забезпечення конституційних прав людини і громадянина на вільне збирання, зберігання, використання та поширення інформації, свободу думки і слова, вільне вираження своїх поглядів і переконань;
- забезпечення державної підтримки розвитку інфраструктури надання інформаційних послуг через мережу Інтернет; створення умов для розвитку підприємницької діяльності та конкуренції у галузі використання каналів електронного зв'язку, створення можливостей для задоволення на пільгових умовах потреб у зазначених послугах навчальних закладів, наукових установ та організацій, громадських організацій, а також бібліотек, музеїв, інших закладів культури, закладів охорони здоров'я, включаючи розташованих у сільській місцевості;
- розвиток та впровадження сучасних комп'ютерних інформаційних технологій у системі державного управління, фінансовій сфері, підприємницькій діяльності, освіті, наданні медичної та правової допомоги та інших сферах;
- вирішення завдань щодо гарантування інформаційної безпеки держави, недопущення поширення інформації, розповсюдження якої заборонено відповідно до законодавства;
- вдосконалення правового регулювання діяльності суб'єктів інформаційних відносин, виробництва, використання, поширення та зберігання електронної інформаційної продукції, захисту прав на інтелектуальну власність, посилення відповідальності за порушення встановленого порядку доступу до електронних інформаційних ресурсів всіх форм власності, за навмисне поширення комп'ютерних вірусів.

Завершенням першого етапу стала вимога законодавчого забезпечення окреслених процесів, яка була проголошена у наступному відповідному Указі Президента України ***«Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади»*** (від 17 травня 2001 року №

325/2001). Так, в цьому указі відзначалася необхідність розробки з урахуванням вітчизняного та міжнародного досвіду та внесення протягом 2001-2002 років на розгляд законопроектів, спрямованих на створення належних правових засад для реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами та на вільний доступ до інформації про діяльність органів державної влади, а також на забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів.

У цих законопроектах слід було передбачити:

- створення умов для вільного доступу громадян до рішень органів державної влади та до інформації про діяльність цих органів, у тому числі щодо формування і реалізації державної політики в різних сферах суспільного життя, про підготовку і прийняття проектів законів, інших нормативно-правових актів, про формування державного замовлення, закупівлю товарів, робіт і послуг для державних потреб, проведення приватизації, управління об'єктами державної власності, ліцензування певних видів господарської діяльності, економічне співробітництво з іноземними державами, вирішення завдань з охорони довкілля та використання природних ресурсів, більш чітке визначення підстав для обмеження доступу до інформації в інтересах національної безпеки, забезпечення прав людини, збереження комерційної таємниці тощо та усунення необґрунтованих обмежень у цій сфері;
- впорядкування механізмів надання громадянам органами державної влади інформаційних та інших послуг, насамперед тих, що стосуються реалізації їх конституційних прав, задоволення потреб та інтересів;
- визначення ефективних механізмів залучення громадськості до процесів формування і реалізації державної політики, підготовки і прийняття проектів законів, інших нормативно-правових актів та рішень органів державної влади, оцінки діяльності цих органів щодо виконання прийнятих рішень;
- надання підтримки створенню і розвитку інформаційних та консультативних центрів у органах державної влади, а також національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні;
- удосконалення взаємодії органів державної влади із засобами масової інформації та громадськими організаціями у питаннях забезпечення громадськості достовірною і всебічною інформацією про діяльність органів державної влади, налагодження постійного зворотного зв'язку органів державної влади із засобами масової інформації та громадськими організаціями, забезпечення їх взаємної відповідальності за вирішення цих завдань;
- забезпечення широкого доступу до нормативно-правових актів, а також інших документів, створених у процесі діяльності органів державної влади, через відповідні комп'ютерні мережі, інформаційні центри та бібліотеки;
- удосконалення організаційного, технічного та фінансового забезпечення інформування громадян про діяльність органів державної влади.

Таким чином, перший етап розвитку електронного уряду в Україні мав загально-теоретичний характер, визначав найбільш загальні аспекти використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, закладав необхідне підґрунтя для подальших дій держави у цьому напрямку. Можна сказати, що він носив підготовчий характер.

Другий етап (по суті перший) – 2002-2003 рр. - це етап, який безпосередньо пов'язаний з формування та реалізацією електронного уряду в Україні. Він

розпочався з Постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 **«Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»**, в якій був затверджений “Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”. В ній також вимагалось, щоб Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації, починаючи із січня 2002 р., забезпечили розміщення і постійне оновлення інформації на власних веб-сайтах у мережі Інтернет відповідно до цього Порядку. Секретаріат Кабінету Міністрів України був визначений як замовник розроблення концепції, технічного завдання на створення Веб-порталу та відповідного базового програмного забезпечення, Державний комітет інформаційної політики, телебачення і радіомовлення - відповідальним за інформаційне, а Державний комітет зв'язку та інформатизації - за технічне забезпечення передбачених цією постановою заходів.

Розглянемо більш детально **«Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»**. Так, в ньому відзначалося, що оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі.

Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади має здійснюватися шляхом:

- розміщення і періодичного оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади інформації відповідно до вимог цього Порядку на власних веб-сайтах;
- створення Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (далі - Веб-портал), призначеного для інтеграції веб-сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян.

Координація робіт із створення Веб-порталу, його інформаційне наповнення, технічна підтримка, супроводження та встановлення регламенту і стандартів обміну інформацією між його складовими частинами здійснюється Секретаріатом Кабінету Міністрів України. Інформація, яка розміщується на веб-сайтах органів виконавчої влади та Веб-порталі, повинна мати захист від несанкціонованої модифікації. Інформаційне наповнення, захист інформації від несанкціонованої модифікації та технічне забезпечення функціонування веб-сайтів міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади як складових частин Веб-порталу зазначені органи здійснюють самостійно. Контроль за дотриманням вимог щодо захисту інформації, доступної через Веб-портал, здійснюється Департаментом спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації СБУ.

Указ Президента України **«Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади»** (м. Київ, 01 серпня 2002 року, № 683/2002) визначив обов'язковість ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування Веб-сторінок та оперативного (не пізніше п'яти робочих днів) розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої

інформації, а також необхідність завчасного розміщення на таких Веб-сторінках проектів нормативно-правових актів з повідомлення про це засобів масової інформації тощо.

Відповідно до цього Указу Президента у Постанові Кабінету Міністрів України ***“Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади”*** (від 29 серпня 2002 р. № 1302, Київ) були встановлені чіткі вимоги щодо змістовного наповнення вебсторінок органів влади, а також створення урядового порталу з метою забезпечення формування і реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної і соціальної політики держави.

З цією метою були визначені завдання поміж відповідальними центральними органам державної влади, а саме:

- Секретаріат Кабінету Міністрів України разом з Державним комітетом зв'язку та інформатизації, Службою безпеки, Міністерством економіки та Міністерством фінансів мав забезпечити до кінця 2002 року створення та впровадження першої черги Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади) як центральної частини електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”.

- Державний комітет телебачення і радіомовлення разом з Державним комітетом зв'язку та інформатизації мав затвердити Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади.

- Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації мали забезпечити інформаційне наповнення Єдиного веб-порталу відповідно до зазначеного Порядку.

- Державний комітет зв'язку та інформатизації щороку під час формування завдань (проектів) Національної програми інформатизації має передбачати фінансування завдань (проектів), спрямованих на розвиток мережі Інтернет в Україні.

- Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації:

- ♦ для аналізу і висвітлення власної діяльності мали утворити робочі групи під головуванням керівників (заступників керівників) відповідних органів із залученням до їх роботи працівників соціологічних та аналітичних служб;

- ♦ визначити, а у разі потреби утворити в межах затвердженої штатної чисельності структурні підрозділи для вирішення питань розвитку інформатизації у відповідній галузі (сфері) або регіоні, а також здійснення заходів, передбачених відповідним Указом Президента України (№683) та Постановою КМ України (№3), інших рішень і доручень Кабінету Міністрів України з питань інформатизації.

- Державний комітет зв'язку та інформатизації разом з Державним комітетом телебачення і радіомовлення мав розробити у тримісячний термін, затвердити та розмістити на власних веб-сайтах у мережі Інтернет порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, в якому, зокрема, передбачити вимоги щодо структури та оформлення веб-сайтів, оперативності та форми подання інформації державною та іншими мовами.

▪ Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації повинні були забезпечити:

- ◆ функціонування власних веб-сайтів з дотриманням вимог зазначеного порядку;
- ◆ обов'язкове розміщення на власних веб-сторінках та опублікування у друкованих засобах масової інформації суспільно важливих нормативно-правових актів, а також вичерпної інформації про перелік та умови отримання громадянами послуг, які надаються відповідними органами, форми і зразки документів, стан виконання програм і планів, архівної та іншої інформації;
- ◆ оперативне оприлюднення інформації про власну діяльність;
- ◆ систематичне розміщення на веб-сторінках відкритої статистичної інформації про події в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя, забезпечення доступу до неопублікованих статистичних даних, які не підпадають під дію обмежень, установлених законодавством;
- ◆ недопущення обмеження права на отримання відкритої інформації, необгрунтованої відмови в її наданні, а також запровадження плати за надання інформації в розмірах і випадках, не передбачених законодавством;
- ◆ проведення не рідше ніж один раз на квартал прес-конференцій, у тому числі через мережу Інтернет, а також регулярне оприлюднення відповідей на запитання громадян у засобах масової інформації.

Також був доповнений підпункт "а" пункту 14 розділу VI Тимчасового регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2000 р. № 915 (Офіційний вісник України, 2000 р., № 24, ст. 994), після абзацу п'ятого абзацом таким змістом: "у разі розроблення проекту, що має загальнодержавне значення і стосується життєвих інтересів усіх верств населення, організовує його публічне обговорення шляхом опублікування у друкованих засобах масової інформації і розміщення на власному веб-сайті".

Таблиця. 7 Перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим *центральним органом виконавчої влади*, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією *щодо організаційних та технічних аспектів функціонування власних веб-сайтів*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	Значення показника
1. Адреса веб-сайту та електронної пошти* ⁸	
2. Посада, прізвище, ім'я та по батькові, номер телефону і адреса електронної пошти особи, відповідальної за веб-сайт (із числа керівників органу виконавчої влади)*	
3. Структурний підрозділ, відповідальний за підтримку та організацію інформаційного наповнення веб-сайту*	
4. Мови, якими, крім державної, подається інформація на веб-сайті*	
5. Орієнтовна чисельність оригінальних відвідувачів веб-сайту за місяць*	
6. Кількість зареєстрованих звернень електронною поштою	
7. Витрати на створення і підтримку веб-сайту	
8. Організація - розробник веб-сайту*	

⁸ Подається один раз на рік (у жовтні) та у разі зміни відомостей

9. Організація - провайдер послуг Інтернет*	
10. Місце розташування веб-сайту (на власному сервері чи на сервері провайдера)*	
11. Вид лінії зв'язку з провайдером (комутована чи виділена)*	
12. Пропускна здатність лінії зв'язку з провайдером*	

Таблиця. 8 Перелік показників, за якими подається інформація про хід виконання завдань міністерством, іншим *центральним органом виконавчої влади щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2	3
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності*			
2. Структура органу*			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників*			
4. Місцезнаходження центрального апарату міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади, урядових органів державного управління, утворених у його складі, територіальних органів (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайту та електронної пошти)*			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*			
6. Нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Перелік та умови отримання громадянами послуг, що надаються органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
9. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом*			
10. Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу*			
11. Цільові програми у відповідній галузі (сфері), регіоні			
12. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
13. Показники діяльності органу, у тому числі статистична інформація			
14. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
16. Інші рубрики (перелічити)			

1 - Наявність інформації в рубриці (+/-)

2 - Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4)

3 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. 9 Перелік показників, за якими подається інформація Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією *щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2	3
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності*			
2. Структура органу*			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників*			

* Дані щодо обсягу інформації та періодичності її оновлення не подаються

4. Місцезнаходження органу, його управлінь, відділів та інших структурних підрозділів, міністерств і комітетів Автономної Республіки Крим (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси електронної пошти та веб-сайтів обласних, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій)*			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*			
6. Перелік та умови отримання громадянами послуг, які повинні надаватися органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом*			
9. Виконання бюджету відповідного рівня			
10. Показники розрахунків за спожиті енергоносії			
11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, внесені комунальні платежі, тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня			
12. Установи і заклади соціальної сфери*			
13. Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу*			
14. Цільові програми у відповідній сфері			
15. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
16. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
17. Відомості про вакансії*			
18. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи			
19. Порядок оскарження рішень, прийнятих органом*			
20. Державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу, у тому числі статистична інформація			
21. Інші рубрики (перелічити)			

1 - Наявність інформації в рубриці (+/-)

2 - Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4)

3 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. 10 Перелік показників, за якими подається інформація Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією, *щодо подання на власних веб-сайтах інформації про районні, районні у м. Києві та Севастополі держадміністрації*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2
1. Основні функції та нормативно-правові засади діяльності ⁹		
2. Структура органу*		
3. Місцезнаходження органу і підпорядкованих йому управлінь, відділів та інших структурних підрозділів (поштові адреси, номери телефонів, факсів)*		
4. Основні завдання структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*		

⁹ Дані щодо кількості районів та періодичності оновлення інформації не подаються.

5. Нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу		
6. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері, зразки документів та інших матеріалів, необхідних для реєстрації та отримання відповідної ліцензії (розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)		
7. Розпорядок роботи керівництва та працівників органу *		
8. Відомості про виконання бюджету відповідного рівня		
9. Показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат		
10. Показники розрахунків за енергоносії		
11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальні платежі, діючі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня		
12. Установи і заклади соціальної сфери*		
13. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти		
14. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи		

1 – Кількість районів, щодо яких розміщена інформація(загальна кількість районів)

2 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. 11. Перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією **щодо задоволення звернень громадян та проведення прес-конференцій**

Найменування показника	Кількість	Тематична спрямованість
1. Задоволені звернення громадян щодо надання відкритої інформації		
2. Відмова у наданні громадянам інформації*		
3. Стягнення плати за надання громадянам інформації*		
4. Проведення прес-конференцій, усього у тому числі з використанням мережі Інтернет		
5. Оприлюднення відповідей на запитання громадян у засобах масової інформації		

Третій етап (2003 – по цей час) – закладення підвален для ефективного функціонування електронного урядування, а саме такої його складової як надання послуг громадянам і підприємцям в режимі онлайн.

Початок цього етапу зумовлений прийняттям Постанови Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 **«Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»**», в якій зазначалося, що:

- одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з

* У разі наявності таких випадків надається детальна інформація.

громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій;

- Єдиний веб-портал органів виконавчої влади є центральною частиною електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", призначеною для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Були затверджені також заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» (див.табл.12). Державний комітет зв'язку та інформатизації має проводити моніторинг здійснення затверджених цією постановою заходів та інформувати Кабінет Міністрів України про його результати щороку до 31 березня і 30 вересня.

Таблиця 12. Заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"

Захід	Термін виконання	Відповідальні виконавці
1. Забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов'язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд"	постійно	Держкомзв'язку, Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів України
2. Передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" у межах коштів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації	2004 - 2005 роки	Держкомзв'язку, Мінфін, Мінекономіки, СБУ
3. Під час складання проекту державного бюджету передбачати кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів	щороку	центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
4. Забезпечити дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані в нього веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів виконавчої влади	2003 - 2005 роки	СБУ, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Держкомзв'язку, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
5. Забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему України, "Електронний Уряд"	постійно	Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні,

		Київська та Севастопольська міські держадміністрації
6. Забезпечити надання громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації (з використанням електронного цифрового підпису)	2005 рік	Держкомзв'язку, СБУ, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
7. Проаналізувати нормативно-правову базу функціонування та розвитку електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" і внести у разі потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів	квітень 2003 р.	Держкомзв'язку, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст
8. Розробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"	вересень 2003 р.	Держкомзв'язку, Держкомінформ, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст, інші центральні органи виконавчої влади

Для реалізації цих заходів, зокрема був розроблений і затверджений наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України у серпні 2003 року, **Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"**, який визначав процедуру надання органами виконавчої влади інформаційних та інших послуг громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд".

У цьому Порядку, під *інформаційними* та іншими послугами (далі - інформаційні послуги) - розглядається здійснення органами виконавчої влади у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції в електронному вигляді до відома споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб у державних (адміністративних) послугах. При цьому "інші послуги" - це такі, що можуть з'явитись завдяки розвитку інформаційних технологій (застосування цифрового підпису, електронного документообігу та ін.); державні (*адміністративні*) послуги - послуги, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, створеними ними установами та організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів (надання цих послуг безпосередньо пов'язано з виконанням основних функцій та завдань органом влади); *інформаційні послуги загального призначення* – інформаційні послуги, надання яких не потребує ідентифікації суб'єктів правових відносин.

Інформаційні послуги, що мають надаватись з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", визначені в Переліку інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" (див.табл.13).

Можливість надання органом виконавчої влади певної послуги визначається готовністю цього органу влади надавати відповідну державну (адміністративну) послугу в електронній формі та потребою громадян і юридичних осіб у цій послугі. Розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги:

- 1) інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- 2) одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);
- 3) двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- 4) проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

Інформування полягає в тому, що на веб-сторінці розміщується повна інформація про послугу: найменування послуги; адміністративний орган, що надає послугу; нормативні документи, що регулюють надання послуги; консультаційні матеріали.

Одностороння взаємодія передбачає те, що на веб-сторінці розміщуються електронні форми документів, які необхідні для отримання відповідної послуги. Забезпечується можливість користувачам послуг отримати та надрукувати ці форми документів, надаються інструктивні матеріали щодо їх заповнення.

Двостороння взаємодія - забезпечується приймання органом виконавчої влади заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг.

Проведення трансакцій передбачає надання органами виконавчої влади інформаційних послуг, які згідно з Законом України "Про електронний цифровий підпис" потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин, здійснюється у відповідності до цього Закону.

Інформаційні послуги надаються через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та через веб-сайти органів виконавчої влади. Надання цих послуг здійснюється через такі центральні тематичні блоки головної сторінки порталу:

- ⇒ Громадянам України;
- ⇒ Юридичним особам України;
- ⇒ Державним службовцям України;
- ⇒ Міжнародній спільноті.

Для надання інформаційних послуг через власний веб-сайт орган виконавчої влади створює на веб-сайті розділ "Каталог послуг", який має містити повний перелік державних (адміністративних) послуг, які надає орган виконавчої влади і які систематизовані за сферами їх надання - громадянам України, юридичним особам України, державним службовцям України, міжнародній спільноті. Державні (адміністративні) послуги, які надаються в електронній формі (інформаційні послуги), у розділі "Каталог послуг" виділяються шляхом створення гіперпосилань на відповідну веб-сторінку, через яку здійснюється їх надання. "Каталог послуг" може містити сервісну інформацію (адреси адміністративних структур, що надають послуги, дні та години приймання тощо).

Структура розділу "Каталог послуг" є складовою структури веб-сайту і має відповідати вимогам функціонування веб-сайту, які визначені нормативними актами, а саме: постановою Кабінету Міністрів України "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої

влади"; Порядком інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядком функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, затвердженими спільним наказом Державного комітету телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 N 327/225.

Рекомендована структура розділу "Каталог послуг":

- *Громадянам України:* державні (адміністративні послуги); інформаційні послуги; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; довідкова інформація; контактна інформація
- *Юридичним особам України:* державні (адміністративні послуги); інформаційні послуги; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; довідкова інформація; контактна інформація
- *Державним службовцям України:* державні (адміністративні послуги); інформаційні послуги; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; довідкова інформація; контактна інформація
- *Міжнародній спільноті:* державні (адміністративні послуги); інформаційні послуги; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; довідкова інформація; контактна інформація.

Технічні вимоги щодо надання інформаційних послуг повинні відповідати вимогам функціонування веб-сайту органу виконавчої влади. Зокрема, це такі вимоги:

- забезпечення більш швидкого та доступного надання інформаційних послуг для будь-якої категорії користувачів;
- доступ до інформаційних послуг, що базується на використанні найбільш поширених Інтернет-броузерів, всі інші інтерфейси допускаються як доповнення до броузерних технологій;
- надання якнайбільше інформації при виконанні якнайменшої кількості дій;
- наявність комплексної системи захисту інформації, що створена відповідно до вимог та порядку, які визначено законодавством України в галузі захисту інформації.

Органами виконавчої влади на підставі Переліку інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" відповідно до компетенції визначається перелік та зміст інформації, що підлягає оприлюдненню, а також перелік та зміст інших послуг, що затверджуються власним наказом. Одночасно розвиток та вдосконалення процедур надання інформаційних послуг здійснюється органами виконавчої влади з урахуванням рівня розвитку інформаційної інфраструктури і технологічних можливостей кожного із органів та потреб громадян і юридичних осіб.

Цим же наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України був затверджений „Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" (див.табл.13).

Таблиця 13. Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"

Кому	Назва послуги (напрямки)
Громадянам України	1. Соціальний захист
	2. Правова допомога громадянам
	3. Громадянство України
	4. Свобода пересування та вільний вибір місця проживання

	5. Правовий статус іноземців, осіб без громадянства
	6. Робота
	7. Сім'я, дім, житло
	8. Здоров'я
	9. Освіта
	10. Молодь
	11. Культура та духовність
	12. Екологія
	13. Виїзд за кордон
	14. Наука і технології
	15. Права людини
	16. Розвиток соціальної сфери села
	17. Проблеми соціальної групи
	18. Доходи
	19. Спорт і туризм
	20. Зв'язок, телекомунікації та інформатика
<i>Юридичним особам України</i>	1. Утворення підприємств
	2. Сертифікація і ліцензування
	3. Макроекономіка
	4. Зовнішньоекономічна діяльність
	5. Інвестиційна діяльність
	6. Захист інтересів підприємств, регуляторна політика
	7. Фінансовий ринок
<i>Державним службовцям України</i>	1. Правові засади
	2. Кадрові питання
	3. Діловодство
<i>Міжнародній спільноті</i>	1. В'їзд до України
	2. Бізнес в Україні
	3. Україна на світовій арені

Серед проблем, які стримують розвиток електронного уряду в Україні, на наш погляд, можна виділити наступні:

- *фінансові*
- *технологічні*
- *ментальні*
- *культурні*
- *освітні*
- *політичні*
- *професійні*

Фінансові проблеми зумовлені як недостатнім фінансуванням з боку держави, так і низькою платоспроможністю більшості українських громадян, а також порівнянно високою вартістю послуг використання Інтернет. Технологічні – подекуди несумісність програмного забезпечення більш нового і старого, а також наявність застарілої комп'ютерної техніки. Ментальні – ще не всі громадяни, так само і державні службовці, готові до використання переваг мережі Інтернет. Культурні – переважно низький рівень інформаційної культури населення України. Освітні – відсутність масових курсів ліквідації комп'ютерної неграмотності, а звідси – відсутність необхідних вмінь і навичок користування не лише мережею Інтернет, а й комп'ютером. Політичні – іноді протидія проти масового використання мережі Інтернет, не зацікавленість у відкритості та прозорості своєї

роботи для громадян, або навпаки використання мережі неналежним чином (наприклад, під час виборів – застосування чорного піару) тощо. Професійні – відсутність зацікавленості використання Інтернет та локальних мереж у своїй роботі, що зумовлена низькою або взагалі відсутньою мотивацією з боку керівництва щодо використання сучасних ІКТ.

У цьому контексті на особливу увагу заслуговує програма “Е-Україна”. Розглянемо її більш детально.

Указ Президента України від 31.07.2000 № 928 „Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні“

Указ Президента України “Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні” (від 31 липня 2000 р. № 928)

Мета: розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, ефективного використання її можливостей для розвитку вітчизняної науки, освіти, культури, підприємницької діяльності, зміцнення міжнародних зв'язків, належного інформаційного забезпечення здійснення органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, представлення національних інформаційних ресурсів, повнішого задоволення потреб міжнародного співтовариства в об'єктивній, комплексній інформації щодо різних сфер суспільного життя в Україні.

Основні завдання щодо розвитку національної складової мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до неї в Україні:

- ⇒ створення у найкоротші строки належних економічних, правових, технічних та інших умов для забезпечення широкого доступу громадян, навчальних закладів, наукових та інших установ і організацій усіх форм власності, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суб'єктів підприємницької діяльності до мережі Інтернет;
- ⇒ розширення і вдосконалення подання у мережі Інтернет об'єктивної політичної, економічної, правової, екологічної, науково-технічної, культурної та іншої інформації про Україну, зокрема тієї, що формується в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, навчальних закладах, наукових установах та організаціях, архівах, а також бібліотеках, музеях, інших закладах культури, розширення можливостей для доступу в установленому порядку до інших національних інформаційних ресурсів, постійне вдосконалення способів подання такої інформації;
- ⇒ забезпечення конституційних прав людини і громадянина на вільне збирання, зберігання, використання та поширення інформації, свободу думки і слова, вільне вираження своїх поглядів і переконань;

⇒	забезпечення державної підтримки розвитку інфраструктури надання інформаційних послуг через мережу Інтернет; створення умов для розвитку підприємницької діяльності та конкуренції у галузі використання каналів електронного зв'язку, створення можливостей для задоволення на пільгових умовах потреб у зазначених послугах навчальних закладів, наукових установ та організацій, громадських організацій, а також бібліотек, музеїв, інших закладів культури, закладів охорони здоров'я, включаючи розташованих у сільській місцевості;
⇒	розвиток та впровадження сучасних комп'ютерних інформаційних технологій у системі державного управління, фінансовій сфері, підприємницькій діяльності, освіті, наданні медичної та правової допомоги та інших сферах;
⇒	вирішення завдань щодо гарантування інформаційної безпеки держави, недопущення поширення інформації, розповсюдження якої заборонено відповідно до законодавства;
⇒	вдосконалення правового регулювання діяльності суб'єктів інформаційних відносин, виробництва, використання, поширення та зберігання електронної інформаційної продукції, захисту прав на інтелектуальну власність, посилення відповідальності за порушення встановленого порядку доступу до електронних інформаційних ресурсів всіх форм власності, за навмисне поширення комп'ютерних вірусів.

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року № 3 „Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади“

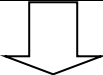
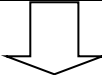
Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 “Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”	
Мета:	поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів затверджується “Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”.
Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації, починаючи із січня 2002 р., мають забезпечити розміщення і постійне оновлення інформації на власних веб-сайтах у мережі Інтернет відповідно до Порядку, затвердженого цією постановою., а	
Секретаріат Кабінету Міністрів України визначається замовником розроблення концепції, технічного завдання на створення Веб-порталу та відповідного базового програмного забезпечення	
Державний комітет інформаційної політики, телебачення і радіомовлення визначається відповідальним за інформаційне забезпечення заходів	
Державний комітет зв'язку та інформатизації призначається за технічне забезпечення заходів.	

Постанова Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2002 року № 1302 "Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади"

Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 № 327/225 „Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади“

5.4. Законодавче забезпечення впровадження е-урядування в Україні та світі.

<i>Законодавство України щодо впровадження е-уряду</i>	
Закон України “Про Національну програму інформатизації”	1998 р.
Закон України “Про Концепцію Національної програми інформатизації»	1998 р.
Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг”	2003 р.
Закон України “Про цифровий підпис”	2003 р.

<i>Конституція України</i>	
	
<i>Стаття 32:</i>	<i>Стаття 34:</i>
Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини. Кожний громадянин має право знайомитися в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною законом таємницею. Кожному гарантується судовий захист права спростовувати недостовірну інформацію про себе і членів своєї сім'ї та права вимагати вилучення будь-якої інформації, а також право на відшкодування матеріальної і моральної	Кожному гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань. Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб і на свій вибір. Здійснення цих прав може бути обмежене законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації.	
---	--

Указ Президента України <i>“Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади”</i> (від 17 травня 2001 р. № 325/2001): необхідність розробки з урахуванням вітчизняного та міжнародного досвіду та внесення протягом 2001-2002 років на розгляд законопроектів, спрямованих на створення належних правових засад для реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами та на вільний доступ до інформації про діяльність органів державної влади, а також на забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів.

У цих законопроектах слід передбачити:
--

створення умов для вільного доступу громадян до рішень органів державної влади та до інформації про діяльність цих органів,	у тому числі щодо формування і реалізації державної політики в різних сферах суспільного життя, про підготовку і прийняття проектів законів, інших нормативно-правових актів, про формування державного замовлення, закупівлю товарів, робіт і послуг для державних потреб, проведення приватизації, управління об'єктами державної власності, ліцензування певних видів господарської діяльності, економічне співробітництво з іноземними державами, вирішення завдань з охорони довкілля та використання природних ресурсів, більш чітке визначення підстав для обмеження доступу до інформації в інтересах національної безпеки, забезпечення прав людини, збереження комерційної таємниці тощо та усунення необґрунтованих обмежень у цій сфері;
впорядкування механізмів надання громадянам органами державної влади інформаційних та інших <i>послуг</i> ,	насамперед тих, що стосуються реалізації їх конституційних прав, задоволення потреб та інтересів;
визначення ефективних механізмів залучення громадськості до процесів формування і реалізації державної політики,	підготовки і прийняття проектів законів, інших нормативно-правових актів та рішень органів державної влади, оцінки діяльності цих органів щодо виконання прийнятих рішень;
надання підтримки створенню і розвитку інформаційних та консультативних центрів у органах державної влади,	а також національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні;
удосконалення взаємодії органів державної влади із засобами масової інформації та громадськими організаціями у питаннях забезпечення громадськості достовірною і всебічною інформацією про діяльність органів державної влади,	налагодження постійного зворотного зв'язку органів державної влади із засобами масової інформації та громадськими організаціями, забезпечення їх взаємної відповідальності за вирішення цих завдань;
забезпечення широкого доступу до нормативно-правових актів,	а також інших документів, створених у процесі діяльності органів державної влади, через відповідні комп'ютерні мережі, інформаційні центри та бібліотеки;
удосконалення організаційного, технічного та фінансового забезпечення інформування громадян	про діяльність органів державної влади.

Указ Президента України “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади” (м. Київ, 01 серпня 2002 р., № 683/2002):	
Обов’язковість ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування Веб-сторінок та оперативного (не пізніше п’яти робочих днів) розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації, а також необхідність завчасного розміщення на таких Веб-сторінках проектів нормативно-правових актів з повідомлення про це засобів масової інформації тощо.	

Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади” (від 29 серпня 2002 р. № 1302, Київ)	
з метою забезпечення формування і реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної і соціальної політики держави:	
Секретаріату Кабінету Міністрів України разом з Державним комітетом зв’язку та інформатизації, Службою безпеки, Міністерством економіки та Міністерством фінансів	слід забезпечити до кінця 2002 року створення та впровадження першої черги Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади) як центральної частини електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”.
Державному комітетові інформаційної політики телебачення і радіомовлення разом з Державним комітетом зв’язку та інформатизації	слід затвердити Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади. Міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям забезпечити інформаційне наповнення Єдиного веб-порталу відповідно до зазначеного Порядку.
Державному комітетові зв’язку та інформатизації	щороку під час формування завдань (проектів) Національної програми інформатизації передбачати фінансування завдань (проектів), спрямованих на розвиток мережі Інтернет в Україні.

Міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям:	для аналізу і висвітлення власної діяльності утворити робочі групи під головуванням керівників (заступників керівників) відповідних органів із залученням до їх роботи працівників соціологічних та аналітичних служб; визначити, а у разі потреби утворити в межах затвердженої штатної чисельності структурні підрозділи для вирішення питань розвитку інформатизації у відповідній галузі (сфері) або регіоні, а також здійснення заходів, передбачених відповідним Указом Президента України (№683) та Постановою КМ України (№3), інших рішень і доручень Кабінету Міністрів України з питань інформатизації.
Державному комітетові зв'язку та інформатизації разом з Державним комітетом інформаційної політики, телебачення і радіомовлення	слід розробити у тримісячний термін, затвердити та розмістити на власних веб-сайтах у мережі Інтернет порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, в якому, зокрема, передбачити вимоги щодо структури та оформлення веб-сайтів, оперативності та форми подання інформації державною та іншими мовами.

Міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям забезпечити:	⇒ функціонування власних веб-сайтів з дотриманням вимог зазначеного порядку; ⇒ обов'язкове розміщення на власних веб-сторінках та опублікування у друкованих засобах масової інформації суспільно важливих нормативно-правових актів, а також вичерпної інформації про перелік та умови отримання громадянами послуг, які надаються відповідними органами, форми і зразки документів, стан виконання програм і планів, архівної та іншої інформації; ⇒ оперативне оприлюднення інформації про власну діяльність; ⇒ систематичне розміщення на веб-сторінках відкритої статистичної інформації про події в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя, забезпечення доступу до неопублікованих статистичних даних, які не підпадають під дію обмежень, установлених законодавством; ⇒ недопущення обмеження права на отримання відкритої інформації, необґрунтованої відмови в її наданні, а також запровадження плати за надання інформації в розмірах і випадках, не передбачених законодавством; ⇒ проведення не рідше ніж один раз на квартал прес-конференцій, у тому числі через мережу Інтернет, а також регулярне оприлюднення відповідей на запитання громадян у засобах масової інформації.
--	--

Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 <i>“Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»</i>	
відповідно до Указу Президента України від 1 серпня 2002 р. № 683 “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади” Кабінет Міністрів України:	
<i>одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства</i>	шляхом використання електронної інформаційної системи “Електронний

є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг	Уряд”, яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій;
Єдиний веб-портал органів виконавчої влади є центральною частиною електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”,	призначеною для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Затверджуються також заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”. Державний департамент з питань зв’язку та інформатизації має проводити моніторинг здійснення затверджених цією постановою заходів та інформувати Кабінет Міністрів України про його результати щороку до 31 березня і 30 вересня.

ЗАХОДИ щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”

Захід	Термін виконання	Відповідальні виконавці
1. Забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов’язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему “Електронний Уряд”	постійно	Державний департамент з питань зв’язку та інформатизації, Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів України
2. Передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” у межах коштів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації	2004 - 2005 рр.	Державний департамент з питань зв’язку та інформатизації, Мінфін, Мінекономіки, СБУ
3. Під час складання проекту державного бюджету передбачати кошти на виконання завдань, пов’язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів	щороку	центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
4. Забезпечити дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані в нього веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів	2003 - 2005 рр.	СБУ, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Державний департамент з питань зв’язку та

виконавчої влади		інформатизації, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
5. Забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему України, “Електронний Уряд”	постійно	Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
6. Забезпечити надання громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації (з використанням електронного цифрового підпису)	2005 р.	Державний департамент з питань зв'язку та інформатизації, СБУ, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
7. Проаналізувати нормативно-правову базу функціонування та розвитку електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” і внести у разі потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів	квітень 2003 р.	Державний департамент з питань зв'язку та інформатизації, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст
8. Розробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”	вересень 2003 р.	Державний департамент з питань зв'язку та інформатизації, Держкомінформ, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст, інші центральні органи виконавчої влади

Закон України “Про Національну програму інформатизації” розглядає загальні засади формування, виконання та коригування Національної програми інформатизації, яка в свою чергу, визначає стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та

іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення.

Національна програма інформатизації формується виходячи з довгострокових пріоритетів соціально-економічного, науково-технічного, національно-культурного розвитку країни з урахуванням світових напрямів розвитку та досягнень у сфері інформатизації і спрямована на розв'язання найважливіших загальносуспільних проблем (забезпечення розвитку освіти, науки, культури, охорони довкілля та здоров'я людини, державного управління, національної безпеки та оборони держави та демократизації суспільства) та створення умов для інтеграції України у світовий інформаційний простір відповідно до сучасних тенденцій інформаційної геополітики.

Національна програма інформатизації становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань (проектів) інформатизації, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення сучасної інформаційної інфраструктури України за рахунок концентрації та раціонального використання фінансових, матеріально-технічних та інших ресурсів, виробничого і науково-технічного потенціалу держави, а також координації діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності і громадян у сфері інформатизації.

Головною метою Національної програми інформатизації є створення необхідних умов для забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави.

Програма спрямована на вирішення таких основних завдань:

- ⇒ формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації;
- ⇒ застосування та розвиток сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя України;
- ⇒ формування системи національних інформаційних ресурсів;
- ⇒ створення загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо;
- ⇒ створення загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- ⇒ підвищення ефективності вітчизняного виробництва на основі широкого використання інформаційних технологій;
- ⇒ формування та підтримка ринку інформаційних продуктів і послуг;
- ⇒ інтеграція України у світовий інформаційний простір.

Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг”

встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Кабінет Міністрів України та інші органи державної влади в межах повноважень, визначених законом, реалізують державну політику електронного документообігу.

Державне регулювання в сфері електронного документообігу спрямовано на:

- ⇒ реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу;
- ⇒ забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;
- ⇒ нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів

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

Електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документу іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа. Відносини, пов'язані з використанням електронних цифрових підписів, регулюються законом. Використання інших видів електронних підписів в електронному документообігу здійснюється суб'єктами електронного документообігу на договірних засадах.

Електронний документ не може бути застосовано як оригінал:

- 1) свідоцтва про право на спадщину;
- 2) документа, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;
- 3) в інших випадках, передбачених законом.

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

Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно із законодавством.

Закон України “Про цифровий підпис”

визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.

Під *електронним підписом* розглядаються дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних;

під електронним цифровим підписом - вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача.

Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. Електронний цифровий підпис призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів.

Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності визначається Кабінетом Міністрів України.

В Україні створена достатня законодавча база для здійснення державної інформаційної політики.

Проблемы полягають в:

- 1) необхідності адаптації законодавства України в інформаційній сфері новим умовам суспільного розвитку, передусім пов'язаних з побудовою інформаційного суспільства;
- 2) неможливості ефективного механізму впровадження і реалізації цих законів.

НОТАТКИ ДО РОЗДІЛУ:

ЗМІСТ

Розділ 1	Перехід до інформаційного суспільства. Передумови і шляхи розвитку інформаційного суспільства в Україні	
Розділ 2.	Поняття електронного урядування. Основні етапи становлення е-урядування.	
Розділ 3.	Е-урядування і цифрова нерівність	
Розділ 4.	Зарубіжний досвід впровадження е-урядування.	
Розділ 5.	Формування е-урядування в Україні	

Лекція 1. Перехід до інформаційного суспільства. Передумови і шляхи розвитку інформаційного суспільства в Україні.

1. Основні етапи розгортання інформаційно-технологічної революції. Інформаційне суспільство і економіка.
2. Сучасні інформаційні й комунікативні технології та їх належне використання.
3. Проблеми правового регулювання Інтернет.
4. Використання Інтернет органами державної влади.

Лекція 2. Поняття електронного урядування. Основні етапи становлення е-урядування.

2. Підходи щодо визначення е-урядування.
3. Передумови впровадження е-урядування.
4. Історія виникнення е-урядування. Основні складові е-уряду.
5. Проблеми формування е-уряду.

Лекція 3. Е-урядування і цифрова нерівність.

1. Проблема цифрової нерівності в контексті побудови е-урядування.
2. Шляхи подолання цифрової нерівності.
3. Зарубіжний досвід подолання цифрової нерівності.

Лекція 4. Зарубіжний досвід впровадження е-урядування.

1. Досвід побудови е-урядування США.
2. Програма Е-Європа та формування е-урядів країн Європейського Союзу.
3. Е-урядування Великобританії.
4. Російський досвід впровадження е-урядування.

Лекція 5. Формування е-урядування в Україні.

1. Порядок оприлюднення діяльності роботи державних органів та органів місцевого самоврядування в Інтернет.
2. Основні завдання та етапи реалізації Програми Е-Україна.

3. Основні принципи і методи роботи е-урядування.
4. Прозорість та відкритість державного управління. Корпоративна стратегія розвитку.
5. Система суспільних послуг. Доступ до публічної інформації.
6. Законодавче забезпечення впровадження е-урядування в Україні та світі.