

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

*Чукот Світлана Анатоліївна
Кукарін Олександр Борисович*

„ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ“

(опорний конспект лекцій)

Київ
Видавництво НАДУ
2009

РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ТА ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ

- 1.1. Інформаційне суспільство як передумова виникнення електронного урядування.
- 1.2. Електронне урядування: поняття, сутність, актуальність, та мотивація запровадження та функціонування.
- 1.3. Електронна готовність. Проблема цифрової нерівності в контексті побудови е-урядування.
- 1.4. Проблеми та переваги впровадження е-урядування.

1.1. Інформаційне суспільство як передумова виникнення електронного урядування.

Інформаційне суспільство – 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:	• ефективну інформаційну взаємодію людей • їх доступ до світових інформаційних ресурсів • задоволення їх потреб в інформаційних продуктах і послугах.

Основними тенденціями у інформаційних та телекомунікаційних технологіях у світовому масштабі є:	
створення нових поколінь комп'ютерів і розвиток комп'ютерного (обчислювального) потенціалу.	З підвищенням обчислювального потенціалу, знижуються ціни на комп'ютери і зменшуються їх розміри, а комунікаційні можливості зростають.
поява нового покоління телекомунікаційних стандартів і рекомендацій,	в тому числі стандарти мобільного зв'язку, мережні стандарти, стандарти широкого доступу (broadband access), а також стандарти електронної передачі даних (digital broadcasting), управління комунікаціями та стягування платні;
по всіх типах широкого доступу революція на рівні кінцевого користувача ("last broadband mile"),	яка включає «лінію електронної підписки» (digital subscriber line, DSL); ширококанальний бездротовий доступ (broadband wireless access, BWA); кабельний доступ; доступ через супутники і т.п.; всі напрямки цієї революції ведуть до зниження цін на обладнання і на послуги;

поява нових стандартів електронної передачі інформації та електронних ЗМІ, які відкривають нові можливості,	це інтерактивні режими роботи, підвищена щільність, взаємна сумісність та мініатюризація електронних та інтернет засобів і т.д.
поява нових поколінь мобільних технологій, такі як 3G.	Що важливо, вони можуть бути інтегровані із засобами обробки даних і з відео-засобами є з ними сумісними;
поява нового стратегічного програмного забезпечення, апаратних засобів і стандартів у сферах управління телекомунікаціями та стягування платні.	
Всі ці зміни у технологіях ведуть до змін у послугах для всіх типів споживачів – від приватних споживачів і користувачів – володарів малих/домашніх офісів (small/home office users, SOHO) до великих корпорацій і державних структур.	
За оцінками Світового банку, світова індустрія інформаційних і комунікаційних технологій становить близько 1000 млрд. дол.. Темпи її розвитку найвищі на світовому ринку (11 % щорічно), але попит на неї залишається незадоволеним і продовжує зростати.	За даними самміту ЮНІДО з технологічного передбачення 2003 р., щорічний приріст світового ринку інформаційно-телекомунікаційних технологій протягом останніх десяти років становив у середньому 6–8%, а в таких країнах світу, як Китай, В'єтнам, Польща він сягав 25–27%. Розподіл цього ринку між різними регіонами світу досить нерівномірний, що відповідає загальному рівню їхнього економічного розвитку. Так, на США припадає 34% світового ринку, на Європу — 29%, Японію — 12 % і на решту країн світу — 25 %.

Інформаційна технологія революціонізує сучасне життя, включаючи способи сучасної роботи, способи зв'язку і способи навчання.	Інформаційне суспільство 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.
--	---

Інформаційна революція 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	

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.	
Спеціальний Конгрес фахівців Міжнародного союзу електрозв'язку (Буенос-Айрес, березень 1994 року)	

Політика ООН щодо розвитку інформаційного суспільства.

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.

Класифікація показників, які характеризують інтеграцію країни в глобальне інформаційне суспільство

<i>Показники розвитку комунікаційної інфраструктури</i>	<i>Показники розвитку інформаційного суспільства</i>	<i>Соціальні показники</i>
1. Число телефонних ліній на 100 жителів	1. Чисельність зайнятих в інформаційній сфері (у тому числі в процентному вираженні від загальної кількості працюючих);	1. Число студентів, що вивчають ІКТ;
2. Число мобільних телефонних ліній на 100 жителів	2. Показники формування нових галузей: індустрія банку даних, виробництво програмного забезпечення, виробництво автоматизованих інформаційних систем (по видах);	2. Число науковців, що мають дипломи, кандидатські й докторські ступені в галузі ІКТ;
3. Число Інтернет підключень на 100 жителів	3. Витрати НДР в галузі ІКТ	3. Відсоток дорослого населення, що бере участь у програмах перепідготовки.
4. Число персональних комп'ютерів на одного жителя (і/або на 100 працюючих, на 100 сімей)		
5. Кількість корпоративних і муніципальних мереж, під-		

<i>Показники розвитку комунікаційної інфраструктури</i>	<i>Показники розвитку інформаційного суспільства</i>	<i>Соціальні показники</i>
ключених до Інтернету 6. Вартість телефонних переговорів (міських , між-міських, мобільних)	4. Стан ринку ІКТ	

Одним з розповсюджених для оцінки є <i>індикатор інформаційного суспільства</i> – ISI. Він встановлює стандарт, за яким вимірюються можливості використання ІКТ у будь-якій країні світу і визначає положення країни по відношенню до інших країн світу.	В його структурі – 23 змінні, які у свою чергу поділяються на чотири групи: комп'ютерна інфраструктура, інформаційна інфраструктура, Інтернет-інфраструктура та соціальна інфраструктура.
План дій Всесвітнього Саміту з питань інформаційного суспільства (Женева, 2003 – Туніс, 2005).	

Напрями дій

1. Роль усіх зацікавлених кіл у сприянні застосуванню ІКТ з метою розвитку

Вирішальне значення для розвитку інформаційного суспільства має ефективна участь усіх зацікавлених кіл, для чого необхідне співробітництво і партнерські відносини між усіма ними.

Дії	Рівень
а) До 2005 року варто розробити для всіх країн національні електронні стратегії, включаючи нарощування необхідного обсягу людського потенціалу, з урахуванням національної специфіки;	Н
б) розпочати на національному рівні організований діалог між усіма відповідними зацікавленими колами щодо розробки електронних стратегій для інформаційного суспільства й обміну зразками найкращої практики;	Н
с) при розробці і здійсненні національних електронних стратегій зацікавлені кола повинні враховувати місцеві, регіональні і національні потреби і проблеми. У цьому контексті варто пропонувати приватному секторові брати участь у конкретних проектах розвитку інформаційного суспільства на місцевому, регіональному і національному рівнях;	Н

d) кожна країна повинна до 2005 року створити принаймні одне діюче партнерство між державним і приватним секторами або партнерство між декількома секторами як зразок для подальшої діяльності;	Н
e) визначити на національному, регіональному і міжнародному рівнях механізми, необхідні для встановлення і заохочення партнерських відносин між зацікавленими сторонами в інформаційному суспільстві;	Н, М, Р
f) вивчити ступінь можливості реалізації створення для корінних народів [корінного населення] на національному рівні порталів, у яких брали участь би всі зацікавлені кола;	Н
g) до 2005 року відповідні міжнародні організації і фінансові установи повинні розробити власні стратегії застосування ІКТ із метою стійкого розвитку і як ефективний інструмент сприяння досягненню цілей Організації Об'єднаних Націй в області розвитку на межі тисячоріччя;	М
h) сприяти здійсненню ряду пов'язаних з цим заходів, у тому числі створенню схем бізнес-інкубаторів, наданню венчурного капіталу (на національному і міжнародному рівнях), установам державних інвестиційних фондів (у тому числі для мікрофінансування малих, середніх і мікропідприємств, реалізувати стратегії заохочення інвестицій, заходів щодо підтримки експорту програмного забезпечення), підтримку науково-дослідних мереж і парків програмного забезпечення.	Н

2. Інформаційна і комунікаційна інфраструктура: необхідний фундамент інформаційного суспільства

Інфраструктура є основою для досягнення мети охоплення всіх жителів планети цифровими технологіями, тобто забезпечення універсального, стійкого, загального і прийнятного за ціною доступу до ІКТ для усіх, з урахуванням відповідних рішень, уже здійснюваних у країнах, що розвиваються, і країнах з перехідною економікою, для забезпечення доступу до віддалених і районів, яким притаманні екстремальні умови, на регіональному рівні.

Дії	Рівень
a) Органи державного управління повинні приймати в рамках національної політики розвитку рішення, спрямовані на підтримку сприятливого і конкурентного середовища для одержання необхідних інвестицій в інфраструктуру ІКТ і для розвитку нових послуг;	Н
b) розробити відповідно до національних електронних стратегій відповідну політику і стратегію забезпечення універсального доступу і визначити засоби їхньої реалізації, відповідно до орієнтованих контрольних показників, а також розробити показники підключення до ІКТ;	Н
c) у рамках національної електронної стратегії, відповідно до орієнтованих контрольних показників, забезпечити й удосконалювати підключення на базі ІКТ усіх шкіл, університетів, установ охорони здоров'я, бібліотек, поштових відділень, супільних центрів, музеїв та інших доступних для населення установ;	Н

d) розвивати і зміцнювати інфраструктуру національних, регіональних і міжнародних мереж широкосмужного зв'язку, включаючи супутникові системи, для сприяння забезпеченню потужності, що відповідає потребам країн і їхніх громадян, а також створює умови для надання нових послуг на базі ІКТ. Надавати підтримку проведенню технічних, регламентарних і експлуатаційних досліджень, для того щоб: • розширити доступ до орбітальних ресурсів, забезпечити глобальну гармонізацію використання частот і глобальну стандартизацію систем; • заохочувати партнерські відносини між державним і приватними секторами; і • сприяти наданню глобальних послуг високошвидкісного супутникового зв'язку для районів, що обслуговуються недостатньою мірою.	Н, Р, М
e) у межах національної електронної стратегії домагатися задоволенню особливих потреб людей похилого віку, інвалідів та інших вразливих груп населення, що знаходяться в несприятливому положенні, у тому числі за допомогою відповідних заходів адміністративного і законодавчого характеру, спрямованих на забезпечення повномасштабного включення зазначених груп в інформаційне суспільство. Сприяти і підтримувати поширення послуг супутникового зв'язку, пропонованих країнами, що розвиваються, і країнами з перехідною економікою іншим країнам регіонів, що розвиваються, для заохочення технічної і культурної інтеграції;	Н
f) розробити і робити устаткування і послуги на базі ІКТ, зручні у використанні і доступні в ціновому відношенні для всіх, включаючи людей похилого віку, інвалідів та інших вразливих груп, що знаходяться в несприятливому положенні, а також сприяти розвитку технологій, додатків і контенту, що відповідають їх потребам;	Н, Р, М
g) з метою зняття гостроти пов'язаних з неграмотністю проблем розробити прийнятні за ціною технології і комп'ютерні інтерфейси, що не використовують текст, для того щоб полегшити людям доступ до ІКТ;	Н, Р, М
h) на міжнародному рівні проводити науково-дослідні розробки, спрямовані на забезпечення наявності належного і доступного в ціновому відношенні устаткування на базі ІКТ для кінцевих користувачів;	Н, Р, М
i) для забезпечення доступу у віддалених районах, особливо в країнах, що розвиваються, і країнах з перехідною економікою, і розширення можливостей низьковитратного підключення в країнах, що розвиваються, заохочувати застосування невикористовуваних потужностей радіозв'язку, включаючи супутниковий зв'язок	Р, М
j) оптимізувати з'єднання між основними інформаційними мережами за допомогою заохочення створення і розвитку регіональних магістральних структур на базі ІКТ і комутаційних станцій Інтернет для зниження вартості міжмережних з'єднань і забезпечення більш широкого охоплення мережами доступу;	Р
k) розробляти стратегію поширення в глобальному масштабі прийнятних за ціною можливостей підключення, тим самим сприяючи удосконаленню доступу. Установлювані на комерційній основі витрати на транзит і міжмережні з'єднання Інтернет повинні орієнтуватися на об'єктивні, прозорі і не допускаючи дискримінації параметри, з обліком роботи, що ведеться по цій темі;	Р, М
l) заохочувати і стимулювати спільне використання традиційних засобів масової комунікації і нових технологій.	Н, Р, М

3. Доступ до інформації і знань

ІКТ надають людям можливість одержувати доступ до інформації і знань практично миттєво, у будь-якому місці планети. Приватні особи, організації і громади повинні користуватися благами безперешкодного доступу до знань і інформації.

Дії	Рівень
а) Розробляти політичні керівні принципи для розвитку і популяризації інформації, яка є публічним надбанням, як важливий міжнародний інструмент сприяння доступу населення до інформації;	Н, Р, М
б) органам державного управління варто забезпечити належний доступ до інформації в Інтернет, яка як офіційна інформація повинна бути доступною для населення. Їм варто розробити законодавство про доступ до інформації і про збереження даних, які є публічним надбанням, особливо в галузі нових технологій;	Н
с) домогтися поінформованості про існуючі в області інтелектуальної власності механізми, такі як різні ліцензійні угоди, на які могли б спиратися технології, що використовують відкриті коди, і процеси розвитку;	Н, М
д) сприяти науково-дослідним розробкам, для того щоб сприяти приступності ІКТ для усіх, у першу чергу для груп населення, що знаходяться в несприятливих умовах;	Н, Р, М
е) органам державного управління й іншим зацікавленим колам варто створювати багатоцільові центри колективного відкритого доступу, що надають громадянам за прийнятними цінами або безкоштовно доступ до різних ресурсів зв'язку, у першу чергу Інтернет. Ці пункти доступу повинні мати достатню потужність для надання сприяння користувачам, у бібліотеках, навчальних закладах, державних структурах та інших громадських місцях, причому особливу увагу варто приділяти сільським районам і районам, що обслуговуються в недостатній мірі, при дотриманні прав інтелектуальної власності і заохоченні використання інформації й обміну нею;	Н
ф) заохочувати дослідження і сприяти поінформованості всіх зацікавлених сторін про можливості, наданих різними моделями програмного забезпечення, і про засоби його створення, включаючи програмне забезпечення, що є власністю окремих компаній, програмне забезпечення з відкритими кодами і безкоштовне програмне забезпечення, для того щоб розширити конкуренцію, можливості вибору і підвищити цінову прийнятність і дати всім зацікавленим колам можливість зрозуміти, який варіант їх найбільше влаштовує;	Н, Р, М
г) уряди повинні активно сприяти застосуванню громадянами їхніх країн і органами місцевого самоврядування ІКТ як основного робочого інструмента. Для досягнення цієї мети міжнародному співтовариству й іншим зацікавленим колам пропонується підтримувати, як засіб удосконалення місцевого управління, нарощування потенціалу органів місцевого самоврядування широке використання ІКТ;	Н
h) заохочувати дослідження з питань інформаційного суспільства, у тому числі по інноваційних формах створення мереж, адаптації інфраструктури, інструментів і додатків ІКТ, що сприяють доступності ІКТ для усіх, зокрема для груп населення, що знаходяться в несприятливому положенні;	Н, Р, М
і) підтримувати створення і розвиток публічної бібліотечної й архівної цифрової служби, адаптованої до інформаційного суспільства, у тому числі шляхом перегляду національних стратегій і законодавства в області бібліотечного обслуговування, забезпечення на глобальному рівні розуміння необхідності в комплексних бібліотеках і сприяючи співробітництву бібліотек на всесвітньому рівні;	Н, Р, М

j) заохочувати проведення ініціатив у підтримку вільного і прийняттого за ціною доступу до журналів і книг і відкритих архівах наукової інформації;	М
k) підтримувати науково-дослідні розробки по проектуванню корисних інструментів для всіх зацікавлених кіл для сприяння підвищенню поінформованості, проведенню аналізу й оцінки різних моделей програмного забезпечення і ліцензій на нього, для того щоб забезпечити оптимальний вибір відповідного програмного забезпечення, яке б щонайкраще сприяло досягненню цілей розвитку в існуючим на місцях умовах;	М
[l) сприяти створенню регіональних кореневих серверів і використанню інтернаціоналізованих найменувань доменів, для того щоб перебороти бар'єри, які перешкоджають доступу.]	М

4. Нарощування потенціалу

Усі повинні мати навички, необхідні для використання повною мірою переваг інформаційного суспільства. ІКТ можуть сприяти досягненню у світових масштабах загальної освіти за допомогою забезпечення освіти і підготовки викладачів і створення більш прийнятних умов для навчання протягом усього життя, що б охоплювало людей, які знаходяться поза межами офіційної системи освіти, а також для удосконалення професійних навичок.

Дії	Рівень
a) Розробити національні стратегії для забезпечення повномасштабної інтеграції ІКТ у сферу освіти на всіх рівнях, у тому числі в розробку навчальних програм, підготовку викладачів, управління і керівництво установами, як і в підтримку навчання протягом усього життя. При підготовці професіоналів в галузі інформації варто спиратися не тільки на нові методи і способи, призначені для розвитку і надання інформаційних і комунікаційних послуг, але і на відповідні навички управління, для того щоб забезпечити оптимальне застосування технологій;	Н
b) сприяти оволодінню всіма навичками електронної грамотності, наприклад шляхом розробки й організації курсів електронної грамотності для державних службовців, використовуючи для цього такі існуючі структури, як бібліотеки, багатоцільові громадські центри, публічні пункти доступу, а також шляхом створення на місцях центрів професійної підготовки в галузі ІКТ у співробітництві з усіма зацікавленими колами. Особливу увагу варто приділяти групам населення, які знаходяться у несприятливому становищі й найбільш уразливі;	Н
c) у контексті національної стратегії в галузі освіти і з огляду на необхідність ліквідації неграмотності серед дорослих, забезпечити наявність у молодих людей знань і навичок застосування ІКТ, у тому числі здатності творчо і повному аналізувати й обробляти інформацію, ділитися своїм досвідом і повною мірою брати участь в інформаційному суспільстві;	Н
d) органи державного управління, у співробітництві з іншими зацікавленими колами, повинні розробляти програми нарощування потенціалу, у яких основна увага приділялася б забезпеченню наявності необхідної кількості кваліфікованих і досвідчених професіоналів і експертів в галузі ІКТ;	Н, Р, М
e) розробляти експериментальні проекти для демонстрації впливу альтернативних систем освіти на базі ІКТ, у першу чергу для досягнення цілей освіти для всіх, у тому числі для цілей забезпечення базової грамотності;	Н, Р, М

f) працювати над усуненням бар'єрів, пов'язаним з ознакою статі, для одержання освіти в галузі ІКТ і сприяти забезпеченню рівних можливостей професійної підготовки для дівчаток і жінок у пов'язаних з ІКТ областях. Проведені на ранніх етапах програми орієнтації в галузі науки і техніки повинні допомагати дівчатам обирати професію, для того щоб збільшити число жінок, що займаються ІКТ. Сприяти обмінові зразками найкращої практики по включенню принципу рівноправності жінок і чоловіків в освіту в області ІКТ;	Н, Р, М
g) надавати місцевим громадам, у першу чергу в сільських районах і районах, що обслуговуються недостатньою мірою, можливість застосовувати ІКТ і забезпечувати виробництво корисного і соціально значимого контенту для загального блага;	Н
h) проводити програми освіти і професійної підготовки, при можливості використовуючи інформаційні мережі корінних народностей [корінного населення], що дає можливість повною мірою брати участь в інформаційному суспільстві;	Н, Р
i) розробити і здійснювати на регіональному і міжнародному рівнях діяльність в області співробітництва для розвитку здатності, у першу чергу в керівників і експлуатаційного персоналу в країнах, що розвиваються, ефективно застосовувати ІКТ на всіх напрямках освітньої діяльності. Тут варто передбачити і навчання поза межами освітньої системи, наприклад на робочому місці і на дому;	Р, М
j) розробляти спеціальні програми професійної підготовки застосування ІКТ для задоволення потреб в освіті фахівців у сфері інформації, таких як архівні і бібліотечні працівники, учені, викладачі, журналісти, поштовиків та інших відповідних професійних груп службовців. При підготовці викладачів основну увагу варто приділяти технічним аспектам ІКТ, розробці контенту і можливостям і перспективам, що відкривають ІКТ;	Н
k) розвивати дистанційне навчання, професійну підготовку й інші форми навчання як частину програм нарощування потенціалу.	Н, Р, М
l) сприяти міжнародному і регіональному співробітництву в області нарощування потенціалу, у тому числі здійсненню програм для окремих країн, які розроблюються Організацією Об'єднаних Націй та її спеціалізованими установами;	Н, Р, М
m) здійснювати експериментальні проекти для розробки нових форм мережної роботи на базі ІКТ, що з'єднували б педагогічні навчальні заклади і науково-дослідні установи в розвинених країнах і країнах, що розвиваються;	Н, Р, М
n) організувати програми за участю добровольців для нарощування потенціалу в області ІКТ з метою розвитку, насамперед у країнах, що розвиваються.	Н, Р, М

5. Створення впевненості, довіри і безпеки при використанні ІКТ

Упевненість, довіра і безпека відносяться до головних основ інформаційного суспільства.

Дії	Рівень
а) Сприяти співробітництву між державами в Організації Об'єднаних Націй і з іншими зацікавленими колами на інших відповідних форумах з метою розробки керівних принципів, які б: підвищували впевненість користувачів, зміцнювали довіру, захищали цілісність даних і мереж; аналізували б існуючі і потенційні загрози в області ІКТ; і вирішували б інші питання безпеки мереж і інформації;	Н, Р, М

b) органам державного управління в співробітництві з приватним сектором необхідно попереджати, виявляти прояву кіберзлочинності і неналежного використання, зловживання ІКТ і реагувати на ці прояви шляхом: розробки керівних принципів, що враховували б дії, які проводяться ведеться в цій області; вивчення законодавства, що дає можливість ефективно розслідувати і переслідувати зловживання; сприяння ефективним заходам взаємодопомоги; посилення на міжнародному рівні інституціональної підтримки профілактики таких інцидентів, їхнього виявлення і ліквідації їхніх наслідків; а також сприяючи освіті та підвищенню поінформованості;	Н, Р, М
c) органи державного управління й інші зацікавлені кола повинні активно заохочувати навчання користувачів та їхню поінформованість щодо недоторканності приватного життя в онлайновому режимі і способах його захисту;	Н
d) вживати необхідних заходів для захисту від "спама" на національному і міжнародному рівнях;	Н, М
e) заохочувати проведення на національному рівні оцінки законодавства з метою ліквідації перешкод ефективному використанню документів і угод в електронній формі, у тому числі електронних методів аутентифікації;	Н
f) надалі зміцнювати основу довіри і безпеки за допомогою взаємодоповнюючих і посилюючих ініціатив в області безпеки при використанні ІКТ та ініціатив або керівних принципів щодо прав на недоторканність приватного життя, захист даних і прав споживачів;	Н, Р, М
g) обмінюватися зразками найкращої практики в області інформаційної безпеки і безпеки інформаційних мереж і заохочувати їхнє використання всіма зацікавленими колами;	Н, Р, М
h) запропонувати всім країнам призначити координаторів для реагування в режимі реального часу на події в сфері безпеки й об'єднати цих координаторів у відкриту спільну мережу для обміну інформацією і технологіями реагування на події;	Н, Р, М
i) заохочувати подальший розвиток безпечних і надійних додатків для сприяння угодам в онлайновому режимі.	Н, Р, М

6. Сприятливе середовище

Для максимального розширення соціально-економічних переваг інформаційного суспільства органи державного управління повинні створювати відкрите правове, регламентарне і політичне середовище, яке не допускає дискримінації і навіть довіру. Приклади необхідних для цього дій включають:

Дії	Рівень
а) Органи державного управління повинні сприяти створенню сприятливому, прозорому, сприяючому розвитку конкуренції і передбачуваних політичних, правових і регламентарних рамок, що забезпечували б відповідні стимули для інвестицій в інформаційне суспільство;	Н
б) вивчати способи посилення захисту від незаконного присвоєння традиційних знань, відповідно до роботи, проведеної різноманітними організаціями;	Н, Р, М
[с)при співробітництві з відповідними зацікавленими колами і повазі суверенітету держав органи державного управління повинні вживати заходів для додання міжнародного характеру управлінню ресурсами Інтернет, для того щоб виробити варіант універсально представницького вирішення цієї проблеми;]	М
д) органам державного управління варто продовжувати оновлювати національні закони по захисту прав споживачів, для того щоб реагувати на нові потреби інформаційного суспільства;	Н
[е)розвивати міжнародний діалог між усіма зацікавленими сторонами (органами державного управління, приватним сектором, громадянським суспільством і відповідними організаціями), для того щоб забезпечити найбільш адекватну структуру управління. На другому етапі Всесвітньої зустрічі з питань інформаційного суспільства в Тунісі необхідно буде розглянути результати цього діалогу;	Н, Р, М
ф) сприяти ефективній участі країн, що розвиваються, у міжнародних форумах з питань ІКТ і створювати можливості для обміну досвідом;	Н, Р, М
г) органам державного управління варто розробити національні стратегії, у тому числі стратегії електронного державного управління, для того щоб зробити державне адміністрування більш прозорим, ефективним і демократичним;	Н
h) розробити основу для безпечного збереження й архівування документів та інших електронних інформаційних записів;	Н, Р, М
і) органи державного управління і зацікавлені кола повинні активно сприяти освіті користувачів і інформуванню їх щодо недоторканності приватного життя при роботі в мережному режимі і способів захисту недоторканності приватного життя;	Н
ј) запропонувати зацікавленим сторонам забезпечити, щоб заходи, розроблені з метою сприяння електронній торгівлі, надавали також споживачам можливість вибору варіантів використання електронного зв'язку;	Н
l) органам державного управління в співробітництві з зацікавленими колами пропонується розробляти політику в галузі ІКТ, сприятливу для розвитку підприємництва, сприяння інноваціям і інвестиціям, приділяючи особливу увагу розширенню участі жінок;	Н, Р
т)органи державного управління повинні служити зразками користувачів і першими переходити на ведення комерційної діяльності в електронній формі;	Н
п) органи державного управління в співробітництві з іншими зацікавленими колами повинні підвищувати поінформованість про значення міжнародних стандартів функціональної сумісності для глобальної електронної комерційної діяльності;	Н, Р, М
о) органи державного управління в співробітництві з іншими зацікавленими колами повинні сприяти розробці і застосуванню відкритих і ринкових по своїй суті стандартів, що забезпечують можливість взаємодії та не допускають дискримінації;	Н, Р, М

р) вживати заходів для забезпечення узгодження на міжнародному рівні смуг частот, при координації з боку міжнародного Союзу електрозв'язку, що буде сприяти досягненню повсюдного і прийнятного за ціною доступу.	Н
---	---

7. Додатки на базі ІКТ: переваги у всіх сферах життя

Додатки на базі ІКТ можуть служити підґрунтям для стійкого розвитку в сферах державного управління, господарській діяльності, освіти, охорони здоров'я, зайнятості, навколишнього середовища, сільського господарства і науки. Сюди можна віднести дії в наступних секторах:

Електронне державне управління	Рівень
а) Здійснювати стратегії електронного державного управління, приділяючи основну увагу додаткам, метою яких є сприяння прозорості державного управління і демократичних процесів, підвищення ефективності і зміцнення зв'язків із громадянами;	Н, Р
б) розробляти на всіх рівнях національні стратегії електронного державного управління, що відповідають потребам громадян і підприємців, для того щоб домогтися більш ефективного розподілу ресурсів і публічного надбання;	Н
с) підтримувати міжнародні ініціативи по співробітництву в області електронного державного управління з метою підвищення прозорості, підзвітності й ефективності на всіх рівнях управління.	Р, М
Електронна комерційна діяльність	Рівень
а) Органи державного управління, міжнародні організації і приватний сектор повинні сприяти поширенню переваг міжнародної торгівлі і використанню електронної комерційної діяльності, а також використанню моделей електронної комерційної діяльності в країнах, що розвиваються;	М
б) органам державного управління слід за допомогою створення сприятливого середовища і на основі загального доступу до Інтернет стимулювати приватні інвестиції, створення нових додатків, розробку контенту, а також сприяти співробітництву державного і приватного секторів;	Н, Р, М
с) політика органів державного управління повинна бути спрямована на сприяння і розвиток малих і середніх підприємств в галузі ІКТ, а також їх участі в електронній комерційній діяльності, в інтересах стимулювання економічного зростання і створення нових робочих місць як елемент стратегії скорочення рівня бідності за допомогою зростання добробуту.	Н
Електронне навчання (див. розділ 34)	
Електронна охорона здоров'я	Рівень
а) Заохочувати спільні дії органів державного управління, планових органів, фахівців в області охорони здоров'я й інших установ, а також участь міжнародних організацій у створенні надійних, працюючих без затримок, високоякісних і доступних у ціновому відношенні систем охорони здоров'я й інформації, а також у сприянні постійній медичній підготовці, освіті та дослідженням за допомогою ІКТ, при цьому дотримуючи і захищаючи права громадян на недоторканість приватного життя;	Н, Р, М
б) сприяти доступу до існуючих в усім світі медичним знанням і актуальним на місцевому рівні інформаційним ресурсам в інтересах зміцнення дослідницьких і профілактичних програм в області охорони здоров'я й охорони здоров'я жінок, зокрема до інформації про сексуальне і репродуктивне здоров'я й інфекції, переданих статевим шляхом, а також про хвороби, на яких звернена увага усього світу, таких як ВІЛ/СНІД, малярія і туберкульоз;	Н, Р, М
с) здійснювати моніторинг і контроль за поширенням небезпечних і інфекційних захворювань за допомогою створення загальної інформаційної системи;	Н, Р, М

d) сприяти розробці міжнародних стандартів для обміну медичними даними, приділяючи при цьому належну увагу забезпеченню недоторканності приватного життя;	Н, Р, М
е) сприяти застосуванню ІКТ для підвищення якості і поширення медичних послуг у віддалених районах і районах, що обслуговуються в недостатній мірі, і для уразливих груп населення, визнаючи при цьому роль жінок у наданні медичної допомоги в родині і громадах;	Н, Р, М
ф) зміцнювати і розширювати ініціативи на базі ІКТ по наданню медичної і гуманітарної допомоги при нещастях і в надзвичайних ситуаціях.	Н, Р, М
Електронна зайнятість	Рівень
а) Заохочувати розробку зразків найкращої практики для працівників і роботодавців, що застосовують електронні форми праці, на основі принципів справедливості і рівноправності жінок і чоловіків [і відповідно до відповідних трудових конвенцій];	Н, Р, М
б) популяризувати нові способи організації роботи і комерційної діяльності з метою підвищення продуктивності, сприяння росту і добробуту шляхом інвестицій у ІКТ і людські ресурси;	Н, Р, М
с) заохочувати дистанційну роботу, для того щоб надати можливість громадянам країн, що розвиваються, нерозвинених країн і країн з малими масштабами економіки жити у своєму суспільстві, працюючи при цьому в будь-якій країні світу, а також розширювати можливості працевлаштування для жінок і осіб з фізичними і психічними недоліками. При заохоченні дистанційної роботи особливу увагу варто приділяти стратегіям, що сприяють створенню робочих місць і збереженню кваліфікованої робочої сили.	Н, Р, М
Електронна охорона навколишнього середовища	Рівень
а) Органи державного управління в співробітництві з іншими зацікавленими колами повинні прагнути використовувати і популяризувати ІКТ як інструмент для охорони навколишнього середовища і стійкого використання природних ресурсів;	Н
б) органи державного управління, громадянське суспільство і ділові кола повинні виступати ініціаторами дій, а також розробляти і здійснювати програми і проекти екологічно безпечної утилізації і повторного застосування більш не використовуваного апаратного забезпечення і деталей устаткування на базі ІКТ;	Н, Р, М
с) створювати системи контролю на базі ІКТ для прогнозування стихійних лих, контролювання впливу на навколишнє середовище стихійних і антропогенних катастроф, особливо в країнах, що розвиваються, нерозвинених країнах і країнах з малими масштабами економіки.	Н, Р, М
Електронне сільське господарство	Рівень
а) Забезпечувати систематичне поширення на базі ІКТ інформації із сільського господарства, тваринництва, рибного промислу, лісовому господарству і продовольству з метою надання вільного доступу до комплексних, актуальних і докладних знань і інформації, особливо в сільських районах;	Р, М
б) партнерства державного і приватного секторів повинні прагнути максимально розширювати використання ІКТ як інструмента для удосконалення виробництва (у кількісному і якісному відношенні).	Н, Р, М
Електронна наукова діяльність	Рівень
а) Сприяти тому, щоб всі університети і науково-дослідні інститути мали доступне за ціною і надійне високошвидкісне підключення до Інтернет, для того щоб підтримати їхню вирішальну роль у наданні інформації і знань, освіті і професійній підготовці і сприяти налагодженню партнерських відносин, співробітництва і мережного зв'язку між цими установами;	Н
б) стимулювати ініціативи в області електронної видавничої діяльності,	Н, Р, М

диференціального ціноутворення і відкритого доступу, для того щоб наукова інформація була прийнятною за цінами і доступною на справедливій основі у всіх країнах;	
с) сприяти застосуванню однорангової технології для спільного використання власності окремих осіб: наукових знань, препринтів і передруків праць учених, що відмовилися від гонорарів за них;	Н, Р, М
д) сприяти в довгостроковій перспективі систематичному й ефективному зборі, поширенню і схоронності необхідних наукових даних у цифровій формі, наприклад демографічної і метеорологічної інформації у всіх країнах;	Н, Р, М
е) популяризувати принципи і стандарти метаданих для сприяння співробітництву й ефективному використанню зібраної наукової інформації і даних, як це потрібно для проведення наукових досліджень.	Н, Р, М

8. Культурна самобутність і мовна розмаїтість і місцевий контент

Культурна і мовна розмаїтість [при повномасштабній повазі культурної самобутності] є необхідною умовою розвитку інформаційного суспільства на базі діалогу між культурами, регіонального і міжнародного співробітництва. Воно є важливим чинником стійкого розвитку.

Дії	Рівень
а) Розробляти політику, що сприяє захисту, збереженню, розвитку і зміцненню культурної і мовної розмаїтості і культурної спадщини в рамках інформаційного суспільства [відповідно до Загальної декларації і Планом дій по культурній розмаїтості ЮНЕСКО]. У тому числі необхідно заохочувати органи державного управління розробляти політику в області культури для сприяння виробництва культурного, освітнього і наукового контенту і розвитку на місцевому рівні галузей культури, що відповідають мовному і культурному контекстові користувачів;	Н, М
б) розробляти національні політику і законодавство, завдяки яким архіви, музеї й інші установи культури в інформаційному суспільстві могли б повною мірою виконувати свою функцію постачальників контенту – у тому числі традиційних знань – зокрема забезпечуючи постійний доступ до записаної інформації;	Н
с) підтримувати зусилля по розробці і застосуванню технологій інформаційного суспільства для збереження природної і культурної спадщини, забезпечувати доступ до неї як до живої частини сучасної культури. Для цього необхідно розробляти системи забезпечення постійного доступу до архівованої інформації в цифровій формі і мультимедійному контенту в цифрових сховищах, а також надавати підтримку архівам, зібранням предметів культури і бібліотекам як пам'яті людства;	Н, Р, М
д) розробляти і здійснювати політику, що сприяла б збереженню, захистові, повазі і розвиткові різноманіття культур, знань і традицій корінних народів за допомогою створення різноманітного інформаційного контенту і застосування різних методів, у тому числі перекладу в цифрову форму спадщини в області освіти, науки і культури;	Н
е) підтримувати розробку, переклад і адаптацію місцевого контенту, створення архівів у цифровій формі і розмаїтість форм цифрових і традиційних засобів масової інформації. Ці види діяльності можуть також сприяти зміцненню місцевих і корінних громад;	Н
ф) за допомогою доступу до послуг традиційних і цифрових засобів масової інформації забезпечити наявність контенту, актуального в культурному і лінгвістичному аспекті як складову інформаційного суспільства людей;	Н, Р

g) за допомогою встановлення партнерських відносин між державним і приватним секторами прискорювати створення різноманітного місцевого і національного контенту, у тому числі доступного на мовах користувачів, а також визнавати і підтримувати роботу на базі ІКТ у всіх областях художньої діяльності;	Н
h) розширювати в системах офіційної і неофіційної освіти для всіх навчальні програми, що враховують гендерну проблематику, і підвищувати грамотність жінок щодо зв'язку і ЗМІ, для того щоб нарощувати потенціал дівчаток і жінок у відношенні розробки контенту ІКТ;	Н, Р, М
i) розвивати існуючий на місцях потенціал для розробки і поширення програмного забезпечення на місцевих мовах, а також контенту, актуального для різних верств населення, у тому числі неписьменних [інвалідів, що знаходяться в несприятливому положенні й уразливих груп населення], особливо в країнах, що розвиваються, і країнах з перехідною економікою;	Н
j) забезпечити підтримку заснованих в місцевих громадах ЗМІ і сприяти проектам, у яких поєднується використання традиційних ЗМІ і нових технологій, для заохочення застосування місцевих мов з метою документування і збереження місцевої спадщини, включаючи ландшафтну і біологічну розмаїтість, і як засіб охоплення сільських і ізольованих громад;	Н
k) зміцнювати потенціал корінних народів по розвитку контенту на їхніх рідних мовах;	Н
l) домагатися дозволу корінних народів на опублікування їхніх традиційних знань;	Н, Р
m) здійснювати обмін знаннями, досвідом і зразками найкращої практики в області політики і застосованих інструментів, спрямованих на сприяння культурній і мовній розмаїтості на регіональному і субрегіональному рівнях;	Н, Р, М
n) органи державного управління, у межах партнерських відносин між державним і приватним секторами, повинні сприяти поширенню технологій і науково-дослідних програм у таких сферах, як письмовий переклад, іконографія і послуги на базі мовного зв'язку, а також розвитку необхідного апаратного і різноманітного програмного забезпечення, у тому числі програмного забезпечення з відкритими кодами/розповсюдженого безкоштовно програмного забезпечення, такого як стандартні набори символів, мовні коди, електронні словники, термінологія і тезауруси, багатомовні пошукові машини, інструменти машинного перекладу, інтернаціоналізовані найменування доменів, постачання контенту посиланнями, а також загального і прикладного програмного забезпечення.	Н, Р, М

9. Засоби масової інформації

Засоби масової інформації відіграють в інформаційному суспільстві істотну роль і є важливою запорукою свободи слова і гарантом плюралізму інформації.

Дії	Рівень
a) Закликати ЗМІ – друковані й електронні, а також нові форми ЗМІ – і надалі відігравати важливу роль в інформаційному суспільстві;	Н, Р, М
b) заохочувати розробку національного законодавства, що гарантує незалежність і плюралізм засобів масової інформації;	Н
c) ужити належних заходів – не зазіхаючи при цьому на свободу слова – для боротьби з непристойністю контенту ЗМІ і запобігати зловживання ІКТ;	Н, Р, М
d) заохочувати професійних працівників засобів масової інформації в розвинутих країнах установлювати партнерські стосунки і створювати мережі з засобами масової інформації в країнах, що розвиваються, особливо в області професійної підготовки;	Н, Р, М
e) підтримувати створення гармонічний і різнобічний образи жінки в засобах	Н, Р, М

масової інформації.	
---------------------	--

10. Етичні аспекти інформаційного суспільства

Інформаційне суспільство повинне керуватися загальноприйнятими цінностями, а також прагнути до розвитку загального блага і запобіганню зловживань при використанні ІКТ.

Дія	Рівень
а) Всі учасники інформаційного суспільства повинні прагнути до розвитку загального блага, захистові недоторканності приватного життя і запобіганню зловживань при використанні ІКТ, пов'язаних, зокрема, з расизмом, расовою дискримінацією, ксенофобією й іншими формами нетерпимості, а також педофілією і дитячою порнографією;	Н, Р, М
б) закликати відповідні зацікавлені сторони, особливо академічні кола, продовжувати дослідження етичних аспектів ІКТ.	Н, Р, М

11. Міжнародне і регіональне співробітництво

Міжнародне співробітництво між усіма зацікавленими колами має вирішальне значення для реалізації дійсного плану дій і повинне зміцнюватися з метою сприяння забезпеченню універсального доступу і ліквідації розриву в цифрових технологіях, зокрема за допомогою надання інструментів реалізації.

Дії	Рівень
а) Органи державного управління країн, що розвиваються, повинні вказувати відносну пріоритетність проектів в області ІКТ у запитах щодо міжнародного співробітництва і надання допомоги по проектах розвитку інфраструктури з боку розвинених країн і міжнародних фінансових організацій;	Н, Р, М
б) у контексті Глобального договору Організації Об'єднаних Націй і спираючись на План дій Організації Об'єднаних Націй на тисячоріччя, створювати і розвивати партнерські відносини між державним і приватним секторами, приділяючи особливу увагу використанню ІКТ для розвитку;	М
в) запропонувати міжнародним організаціям уключити ІКТ у свої програми роботи і сприяти на всіх рівнях країнам, що розвиваються, у підготовці планів дій, спрямованих на сприяння досягненню цілей, зазначених у Декларації принципів і цьому Планові дій.	М

Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства. Туніська Програма для інформаційного суспільства. Туніс, 18 листопада 2005. (Витяг)	
·	є низка галузей, 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:
	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;

1.2. Електронне урядування: поняття, сутність, актуальність, та мотивація запровадження та функціонування.

<i>З проекту „Е-уряд” Організації економічного співробітництва та розвитку:</i>	
Поняття “е-уряду” – фокусується на	Зокрема, програмний потенціал, який

використанні нових інформаційних і комунікативних технологій урядом, що застосовуються до повного спектру управлінських функцій.	закладено в Інтернет і відповідних технологіях, може стати потенціалом для трансформації структур і операцій уряду.
--	---

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

<i>Критерії побудови електронного урядування мають відповідати управлінським пріоритетам 21 століття, яким притаманна:</i>	
⇒	<i>легітимність;</i>
⇒	<i>роль законів;</i>
⇒	<i>прозорість, відповідальність і чесність;</i>
⇒	<i>ефективність;</i>
⇒	<i>узгодженість;</i>
⇒	<i>адаптація;</i>
⇒	<i>партнерство і консультації.</i>

<i>Методологія формування електронного уряду:</i>	
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?

Електронний уряд – це модернізація всієї системи державного управління відповідно до сучасних вимог суспільного розвитку за допомогою сучасних інформаційно-комунікативних технологій.

! Е-урядування – передбачає не лише модернізацію всієї системи державного управління, але й налагодження активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Електронне урядування можливе лише в демократичних країнах. В країнах, де спостерігається тенденція до зменшення демократії в бік тоталітаризму, мова переважно йдеться про електронне управління.
--

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

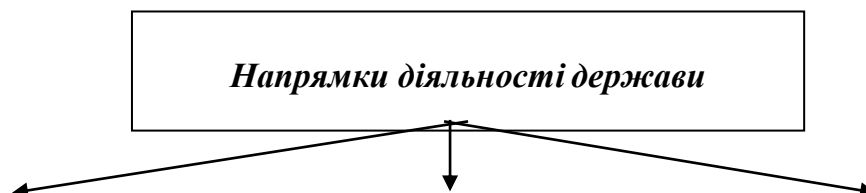
► організаційних	наявність чітко структурованої та організованої системи державної влади, визначення повних непротиворічних функцій органів всіх рівнів та гілок влади, дієвої системи стандартизації всієї інформаційних ресурсів
► кадрових	система кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних 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 проекту 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 інформаційних систем	
■ Створення єдиних класифікаторів, довідників та схем даних	
■ Визначення пріоритетів переведення державних послуг в електронний вигляд.	
■ Формування інфраструктури, 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 цілкомити 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 урядування:
⇒ 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 апарату 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.



*Заохочувати приватні
інвестиції*

*Сприяти розвиткові
конкуренції*

*Забезпечити
доступ до мереж*

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“ етап трансформації інформаційного суспільства	реформування органів та систем державного управління з метою підвищення їх ефективності та відповідальності, введення децентралізації та елементів ринкових відношень, покращення управління ресурсами	• адміністративні: – скорочення чисельності держапарату та внутрішніх нормативних документів; – впровадження адміністративних регламентів та стандартів якості; • технологічні – застосування інформаційних технологій в забезпеченні державного управління.
3.	„електронне урядування“ „e-governing“	взаємодії різних суб'єктів, таких як громадян, бізнес структур і урядових установ	об'єднання двох компонент – „електронний уряд“ та „електронна	вдосконалення взаємодії всього суспільства в процесах ухвалення державних рішень, державного

		на місцевому, регіональному і глобальному рівнях	демократія“	регулювання і надання загальнозначущих урядових послуг
--	--	--	-------------	--

Відділення державної економіки і управління ООН і Американського суспільства державного управління (United Nations Division for Public Economics & Public Administration спільно з American Society for Public Administration) визначили п'ять етапів розвитку електронного уряду:

№ етапу	Особливості
1	виникаюча Web-присутність (emerging web presence) – зв'язаний з початком виходу урядових агентств в електронні мережні структури, в країні один або декілька офіційних урядових сайтів, що пропонують користувачам статичну інформацію і слугують інструментом для зв'язку уряду з громадськістю.
2	посилена Web-присутність (enhanced web presence) – кількість урядових сайтів збільшується, в той час як інформація, що надається, стає динамічнішою, при цьому користувачі одержують спеціалізовану і постійно оновлювану інформацію через безліч урядових сайтів.
3	інтерактивна Web-присутність (interactive web presence) характеризується інтенсифікацією можливості взаємодії між громадянами й урядовими структурами. Національний урядовий Web-сайт часто діє як портал, що прямо зв'язує користувача з міністерствами, департаментами й агентствами.
4	транзакційна Web-присутність (transactional web presence): – користувачі мають легкий доступ до даних, пріоритетність яких визначається на основі їхніх потреб; існують транзакції, здійснювані он-лайн (сплата податків, сплата реєстраційних зборів і мит тощо).
5	повністю інтегрована Web-присутність (fully integrated web presence) – виділяється тим, що дозволяє урядові здійснювати всі послуги і зв'язки через урядовий портал, а користувачеві мережі дозволяє негайно одержувати будь-яку послугу

Перевага такої градації у тому, що вона передбачає поступовість формування електронного уряду (як і Інформаційного суспільства в цілому), виходить з реальних можливостей суспільства і держави, зокрема економічних.

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	уряд	між державними службами та громадянами

	citizens	громадянам	
G2E	government to employees	уряд службовцям	між державними установами та державними службовцями

Слід відзначити, що кожна країна проходить свій власний шлях формування електронного уряду, враховуючи свою специфіку, як на ментальному рівні, так і матеріальну, технологічну, фінансову спроможність. З кожним роком кількість країн, які мають намір активно впроваджувати е-урядування, зростає.

1.3. Електронна готовність. Проблема цифрової нерівності в контексті побудови е-урядування.

Індекс готовності електронного уряду (E Government Readiness Index) відбиває характеристики доступу до електронного уряду, головним чином технологічну інфраструктуру й освітній рівень, щоб представити, як країна використовує можливості ІКТ для національного, економічного, соціального і культурного розвитку своїх громадян.	Цей індекс дозволяє порівнювати стан і аналізувати тенденції, що існують у межах країн і регіонів, а також між ними. Особливо він цікавий для глав урядів, політиків, фахівців, а також для представників цивільного суспільства і приватного сектора, оскільки дозволяє проводити глибокий аналіз стану і позицій країни у світовому співтоваристві в області використання громадянами електронного уряду.
---	---

Індекс готовності електронного уряду складається з трьох вихідних індексів			
Індексу веб-послуг (Web Measure Index),	Індекс розвитку електронних послуг (Web Measure Index) розраховується на основі оцінки офіційного урядового веб-порталу (якщо такий є), а також веб-сайтів міністерств охорони здоров'я, освіти, соціального захисту та фінансів. Оцінювання проводяться з використанням стандартної анкети, яка виявляла наявність або відсутність тих чи інших послуг або можливостей. Індекс розвитку електронних послуг розраховується по п'яти стадіям, виходячи з повноти представлення сервісів через веб-інтерфейс.		
Індексу телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index)	Використовують статистичні показники, які збираються Міжнародним Телекомунікаційним Союзом та ПРООН.		
Індексу людського капіталу (Human Capital Index).			

Показники для визначення індексу готовності до е-уряду 2003

	Республіка Молдова		Україна		Росія		Німеччина		США	
	К-сть, шт. на 1000 осіб	Індекс	К-сть, шт. на 1000 осіб	Індекс	К-сть, шт. на 1000 осіб	Індекс	К-сть, шт. на 1000 осіб	Індекс	К-сть, шт. на 1000 осіб	Індекс
Індекс готовності		0,363		0,462		0,443		0,762		0,927

до е-уряду 2003										
Складові індексу готовності до е-уряду:										
Індекс веб-виміру		0,070		0,349		0,223		0,683		1,000
Індекс телекомунікаційно і інфраструктури 2003		0,120		0,116*		0,185		0,640		0,801
Індикатори телекомунікації 2003:										
ПК	16,0	0,021	18,3*	0,024	88,7	0,117	434,9	0,572	625,0	0,822
Інтернет	140,0	0,230	11,92*	0,020	40,9	0,067	423,7	0,697	537,5	0,885
Осіб в он-лайн	3,4	0,005	15,4*	0,022	124,2	0,178	344,9	0,493	597,5	0,855
Телефонні лінії	146,0	0,159	212,1*	0,230	242,2	0,263	650,4	0,706	658,9	0,715
Мобільні користувачі	30,2	0,030	44,2*	0,044	171,7	0,169	716,7	0,707	488,1	0,482
ТБ пристрої	297,0	0,339	456*	0,521	381,0	0,435	586,0	0,670	854,0	0,976
Індекс людського капіталу		0,900		0,920		0,920		0,970		0,980
Індекс е-участі		0,034		0,397		0,052		0,534		0,966
Інформація		1		9		3		13		16
Консультації		0		9		0		13		25
Прийняття рішень		1		5		0		5		15

усі дані для 2001 р.

Джерело: Складено за даними Світової доповіді з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті: http://e-uriadnak.org.ua/books/Book_crossroad.pdf

Міжнародна дослідницька компанія Economist Intelligence Unit (EIU), що входить в Economist Group прямо пов'язують індекс «електронної готовності» країни й добробут її населення.	Приміром, щомісячна плата за користування Інтернетом у Західній Європі становить не більше 1% від доходу середньостатистичної родини. Тоді як в інші, менш розвинених країнах цей показник коливається від 3% до 10% від загального доходу родини. Дійсна й зворотна залежність: показники економічного росту багатьох високорозвинених країн уже давно залежать від роботи високотехнологічних і телекомунікаційних компаній, що, у свою чергу, стимулює зростання «електронної готовності» цих держав.
---	--

Швидкість розвитку інформаційних і комунікаційних технологій породжує зростаючий ризик нерівності між регіонами, це стосується передусім питань доступу до інформації і знання в суспільстві. Зокрем, коли Європа опинилася перед обличчям глобальних змін в цій сфері органи державної влади на всіх рівнях – спільноти, національному, регіональному і локальному – повинні поставитися дуже	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
--	---

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.	діяльність щодо <i>сприяння доступу до інформаційного суспільства</i> . Для цілей лише цієї сфери передбачено 6 млрд. Євро з фондів Спільноти, які мають бути використані протягом 2000-2006 рр.
--	--

Цифрова нерівність (англійською <i>digital divide</i>) – інфокомунікаційний розрив або феномен різкого обмеження (нерівностей) в можливості отримання інформаційних 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.
--

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.
Враховуючи глобальність проблем цифрової нерівності та їх величезний вплив на зміни в світі, а також те, що жодна країна або спільнота не спроможні самостійно 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.
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, пейджингового)	55240,4	119,1	30844,5	66,5
Кабельного телебачення	3237,1	7,0	3215,2	6,9
Мережі "Internet"	1374,6	3,0	997,2	2,2

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.

1.4. Проблеми та переваги впровадження електронного урядування.

Е-врядуванню в його найкращих проявах належить першість та провідна роль у створенні суспільних цінностей

Проблеми та уроки впровадження електронного урядування:	
• ІКТ стали частиною політичного життя;	
• сама по собі ефективність не може стати метою розвитку -	вона повинна відповідати суспільним потребам і бути пов'язаною з покращенням якості життя людей;
• уряд та його ІКТ не можуть випереджати розвиток інтересів та навичок людей;	будь-який розвиток е-урядування має відповідати розвитку людей;
• основна складність - інтеграція внутрішніх систем різних урядових підрозділів з інтерфейсом споживача	без інтеграції в інтерфейс споживача є пустою оболонкою;
• основний ризик - культура, яка превалює в офісах •	офісні працівники бояться підвищеного контролю за їх робочою поведінкою, бояться втратити контроль над інформацією;
• попередні реформування урядових підрозділів	проведення адміністративних реформ та управління допомагає успішному забезпеченню впровадження е-врядування
• зміни повинні включати практику (в процесі робі дових організацій	засоби е-уряду мають зміст тільки підтримують відповідний процес роботи;

<i>Проблеми та уроки впровадження електронного урядування:</i>	
хоча інтенсивне навчання та проведення тренінгів для державних службовців є необхідним, рідкість їх проведення та не врахування специфіки їх діяльності зводять нанівець ефективність тренувань та повертають до безграмотності	но, що тренування, що проводять ті, хто знаходиться на тому ж ступені, що і слухачі тренінгу (та ж сама вікова група, соціальний статус), мають кращі результати, ніж ті, що є професійними інструкторами, які використовують надто затехнізований підхід
велике значення має дизайн засобів забезпечення е-врядування	тому слід враховувати всі критичні моменти; він повинен відповідати всім необхідним вимогам на всіх операційних системах
успіх не є запрограмованим при переведенні послуг в он-лайн	періодичальний успіх автоматично не забезпечує наступний
користувачів он-лайн послуг важко зацікавити:	необхідно заохочувати людей використовувати он-лайн послуги; переконувати людей у тому, що це легко та зручно;
розвиток електронних послуг на місцевому рівні	заохочувати інтерес до он-лайнових послуг за допомогою традиційних ЗМІ (ТБ, радіо та преси), підвищуючи усвідомленість ефективності он-лайн доступу до послуг уряду;
цифровий розрив гальмує використання он-лайн послуг	не всі навіть ті, хто бажають, мають можливість їх отримати
занадто висока оплата за користування ІКТ	сприяє формуванню синдрому, що ІКТ це привілей багатих
повинен зберігатися баланс між середньо вживаними послугами та кількістю цих послуг, які доступні в режимі он-лайн	лише тоді можна досягти успіху у їх впровадженні; традиційні форми послуг ("нецифрові") повинні підтримуватися цифровими ініціативами;
в е-участі необхідно встановити однозначно чіткі, зрозумілі правила	слід уникати анонімності; учасники повинні чітко бачити розмір масштабу їх внеску в творення політики; постійно отримувати інформацію про нові можливості участі в творенні політики
мережі та поширення знань є ключовими елементами безпеки та сталості он-лайн послуг:	впровадження електронного урядування повинне відповідати високим стандартам безпеки (надто низький рівень безпеки – зумовлює надто високий рівень реальних витрат): фактор вартості є важливим, особливо в країнах з обмеженими можливостями.

Вплив електронного урядування відчувається далеко за межами державних послуг, за допомогою таких інструментів, як електронна ідентифікація особистості, допомагає громадянам і бізнесу в повсякденній діяльності різних верств суспільства.

Переваги і проблеми при наданні електронних послуг

Електронний уряд може допомогти зробити державні послуги більш ефективними і легко доступними, заощадити час і гроші, для громадян, бізнесу та органів влади.	Уряд і громадські послуги відносяться до кожного з нас день у день. Навіть якщо багато хто з нас не має насичених прямих контактів з державними посадовими особами, діяльність державних установ до сьогодні впливає на наше життя і роботу. ІКТ-систем. Наразі витрачаються величезні зусилля, як і раніше, для забезпечення подальшого удосконалення надання державних послуг.
При використанні технологій електронного урядування повинна бути передбачена можливість роботи з даними з будь-якої держави-члена. Це також вимагає від урядів подальшої співпраці.	Окрім того, вільний внутрішній ринок, зумовлює те, що все більше і більше громадянам і підприємствам необхідно вирішувати проблеми з державними органами за межами їхнього місцезнаходження. Не має значення яку сам послугу прагнуть отримати споживачі: чи дозвіл на будівництво нового заводу, чи ліцензію на шлюб, вони повинні мати можливість це зробити безперерійної справедливо, не залежно від їх розташування в ЄС.
У Данії, за рахунок введення електронних рахунків-фактур для платників податків (фізичних осіб) заощаджується € 150 млн., а для підприємств € 50 млн. на рік.	Якщо це запровадити в усіх країнах-членах ЄС, щорічна економія може перевищити € 50 мільярдів.
В Італії лише запровадження електронної системи закупівель скоротило витрати понад € 3 млрд.	

Ефективне електронне урядування також дозволить покращити управління та дозволить громадянам більш активно брати участь у діяльності своїх урядів.

Таким чином до переваг електронного урядування слід віднести:	
➤ поліпшення якості послуг з надання інформації державними органами та органами місцевого самоврядування;	➤ більш ефективно і якісне надання послуг;
➤ зменшення часу обслуговування клієнтів (громадян і бізнесу);	➤ відкритість і прозорість діяльності органів влади
➤ подолання різноманітних бюрократичних перешкод;	➤ залучення громадян до процесу вироблення і прийняття рішень
➤ зменшення витрат на адміністрування;	➤ збільшення результативності і ефективності прийняття управлінських рішень

РОЗДІЛ 2. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ Е-УРЯДУВАННЯ.

2.1. Досвід впровадження е-урядування США.

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

2.3. Е-урядування Великобританії.

2.1. 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:	
•	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.
•	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.
•	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 сприйнятливими до потреб громадян і бізнесу. Це також було засобом боротьби з корупцією.
•	Поліпшення управління ресурсами, що направлено на підвищення ефективності використання людських, фінансових і інших ресурсів за рахунок формування нових способів оцінки.
•	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.

Федеральний уряд США приділяє особливу увагу:	
⇒	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.

Проект американського урядового порталу «FirstGov»	
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 з “Актом про Електронний Уряд” в США створено 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.

Спеціальна робоча група 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 тягаря 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.

У лютому 2008 року Офіс з питань управління та бюджету, представило в Конгрес третю щорічну "Доповідь конгресу про переваги ініціативи електронного уряду"

Приклади того, яким чином громадяни і федеральні службовці отримують вигоду за рахунок використання президентської ініціативи в галузі електронного управління:

Набір One-Stop - USAJobs.gov,	Федеральній мережі набору послуг, отримує більше 300000 відвідувань в день від осіб, що шукають роботу, шукає інформацію про кар'єрні можливості з федеральним урядом. Це збільшення на 25% у порівнянні з минулим роком.
---	---

IRS Безкоштовний Файл -	Для реєстрації сезони 2007 року, за станом на жовтень 2007 року, у зв'язку з використанням IRS вільної файлу, уряд уже збережено понад \$ 9 мільйонів. У 2006 році подача сезон, 78% з тих, хто використав Безкоштовна Файл повідомили "дуже" високої задоволеності вільної файлу. І, тих, хто використовує Безкоштовна Файл у 2006 році, 95% зазначили, що вони планують використовувати його в 2007 році.
E-Travel	Казначейству Департаменту участь в E-Travel ініціатива дозволила Департаменту зберегти \$ 402000 в поїздки управління плата у фінансовому році (ФР) 2007.
Grants.gov	заявник спільноті представили понад 180681 заявок 286886 матеріалів, отриманих з початку Grants.gov ініціативу. У фінансовому 2007 році кількість представлених більш ніж подвоїлася всього за попередній рік.
США Послуги (USA.gov)	Останнім часом журнал називається USA.gov, офіційний веб-портал для уряду США, в якості одного з «25 сайтів без яких ми не можемо жити». USA.gov приєднується до інших веб-сайтів таких як Amazon, eBay, Google, WebMD і Yahoo.com.
GovBenefits.gov	GovBenefits.gov забезпечує єдину точку доступу для громадян, щоб знайти інформацію та визначати потенційні право на отримання державних допомог і послуг. У 2007 р. GovBenefits.gov отримав понад 250000 відвідувань в місяць від громадян, і понад 400000 звернень в інтересах програми кожен місяць.

Ці ініціативи, які є забезпеченням високої якості і добре керованих рішень на всій території федерального уряду, були продемонстровані протягом 2007 року, коли 22 з 27 установ (81 відсотків) успішно завершили основні етапи реалізації виявлення все більшого прийняття і використання цих послуг від громадян, підприємств і державних установ, а також відключення успадкованих систем.

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

Держави Європейського Союзу 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 національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів.

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 доповіді до засідання Лісабонської Європейської Ради 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».” ¹
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 Фейрлівській Раді Європи 19-20 червня 2000 року.
4. 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.
5. 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.
План дій “е-Європа 2002”	<i>Мета</i> 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.
Дії мають фокусуватися навколо трьох основних об'єктів:	

¹ eEurope – impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23–24 March 2001.

1. Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет:	<i>дешевий і швидкий доступ до Інтернет; швидкий інтернет для дослідників та студентів; безпечні мережі та смарт-карти</i>
2. Інвестиції в людей і вміння:	<i>європейська молодь у цифровий вік; робота в економіці, заснованої на знаннях; участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях.</i>
3. Стимулювання використання Інтернет:	<i>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.</i>

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”:

<i>Прискорене регулювання відповідного правового середовища</i>	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.
<i>Підтримка нової інфраструктури і послуг в усій Європі.</i>	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.
<i>Застосування відкритого методу координації та оціночних досліджень (контрольних вимірювань)</i>	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.

План дій щодо реалізації програми “е-Європа” на 2002 р. 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.

✓ для забезпечення дешевого, швидкого і безпечного доступу в Інтернет	передбачалося закінчити лібералізацію місцевого зв'язку і ввести новий регламент регулювання електронних комунікацій;
---	---

✓ основні зусилля, пов'язані з інвестуванням у навчання громадян,	передбачалося 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	Планувалося створення завершеного загальноєвропейського і національного ринків електронної комерції, а також забезпечення онлайнового доступу до суспільних і урядових послуг. У цьому контексті слід відзначити, що онлайновий доступ до найбільш важливої інформації мав бути забезпечений вже у 2002 р., а загальний онлайновий 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 те, що інформаційні і комунікаційні технології (ІКТ) у принципі сприяють зміцненню демократії і допомагають створювати і розвивати різні електронні співтовариства держави мають підтримувати заходи, спрямовані на використання ІКТ у європейських демократичних процесах і, зокрема, у європейських парламентських виборах 2004 р.
✓ Сприяння зверненням громадян і бізнесу до онлайнових послуг,	які мають бути їм легко доступні. При цьому необхідно забезпечити громадян і бізнес можливістью 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.

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

Таблиця. Перелік адміністративних послуг і ступінь їх використання в середньому

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

Таблиця. Урядові онлайн – електронний доступ до публічних служб

Важливі публічні дані онлайн, включаючи інформацію офіційну, адміністративну, культурну, транспортну та про оточуюче середовище.	Група цифрових публічних даних анонсованих в Комісії на використання у публічному секторі 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 електронний 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 сприяння підприємництву та конкурентності ("BEST Action Plan"). Перший звіт щодо впровадження цього плану, засвідчив те, що багато країн знищують бюрократизм, але ці явища реєструються все

² станом на 2001 рік

* IDA – взаємообмін даними між адміністраціями

	ще в надто багатьох європейських країнах, а також охоплюють собою й інші частини світу.
--	---

Таблиця. Звернення громадян ЄС до державних адміністрацій за допомогою Інтернет

Яким чином Ви контактуєте з державними адміністраціями через Інтернет? ³	Червень 2001 р.	Листопад 2001 р.	Червень 2002 р.
Пошук адміністративної інформації	33%	35%	37%
Посилання їм листа через е-пошту	18%	20%	23%
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%

Як подальший приклад запровадження е-уряду в Європейському Союзі можна навести ініціативу спільноти: “У напрямку до пан Європейської платформи для е-уряду.”

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 панєвропейських послуг е-уряду. Данні переносяться мережею протягом фази здійснення проекту, включаючи інформацію про інфекційні захворювання, дорожньо транспортні пригоди і водійські ліцензії.
---	--

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 - 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:

1) 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 <i>acquis</i> , яке б відповідало Інформаційному Суспільству (ґрунтується на забезпеченні доступу до сучасних телекомунікаційних
--	--

³ 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.

	мереж і послуг для всіх громадян).
2) Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет, який передбачає:	дешевий і швидкий доступ до Інтернет; швидкий інтернет для дослідників та студентів; безпечні мережі та смарт-карти;
3) Інвестиції в людей і вміння:	європейська молодь у цифровий вік; робота в економіці, заснованої на знаннях; участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях;
4) Стимулювання 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 (новий елемент порівняно з аналогічною програмою Електронна Європа) Це пояснюється потребою в узгодженні та інтеграції мереж та доступу до них серед країн-кандидатів та відповідною загальноєвропейською мережею.

План дій “е-Європа 2005”	Затверджений на Севільському самміті у червні 2002 року. <i>Мета:</i> 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 <i>користувачі</i> . На всіх рівнях і в усіх заходах акцентується <i>е-охоплення</i> (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 “ <i>відкритий метод координації</i> ”. 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	

* з англ. *inclusive* – включати

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 катализатором 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 постачань електронним чином.

Як відзначалося вже раніше, заходи щодо моніторингу й оцінки є невід’ємними складовими Планів дій „є Європа 2002” та „є 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.

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) одновічнна 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.

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 „є Європа 2002” основним індикатором була частка базових державних послуг, доступних онлайн,	то у плані „є Європа 2005” індикатор був переглянутий, і тепер він формулюється так: кількість державних послуг, цілком доступних онлайн .
--	---	--

План дій «Електронна Європа 2005» передбачає:	розвиток інформаційних систем, що забезпечують функціонування електронних урядів, удосконалювання інфраструктури доступу до електронних сервісів, підключення державних установ і служб до високошвидкісних комунікаційних каналів, забезпечення масового доступу до високошвидкісних комунікацій за прийнятними цінами, створення пунктів суспільного доступу до Інтернету при муніципальних органах влади.
<i>Необхідно вирішити наступні завдання:</i>	
<i>1. Сучасні онлайн-публічні послуги</i>	<i>електронне управління:</i> • широкополосне з'єднання для всіх публічних органів; надання послуг електронного уряду громадянам і підприємствам; • інтерактивні основні публічні послуги доступні для усіх; • електронні публічні закупівлі; • легкий доступ до місць публічного доступу до Інтернету. <i>електронна освіта:</i> • доступ до Інтернету у всіх школах та університетах; • мережі між навчальними установами, музеями, бібліотеками, архівами й іншими установами; • створення віртуальних кампусів для всіх студентів, для більш легкого засвоєння знань; • інструктування населення в галузі інформаційних технологій <i>електронна медицина:</i> • впровадження електронних медичних карток; • створення медичних інформаційних мереж між лікарнями, лабораторіями й іншими установами; • створення онлайн-медичних послуг
<i>2. Динамічне середовище для електронної комерції</i>	• перегляд релевантного законодавства; • усунення бар'єрів, що перешкоджають підприємствам використовувати електронну комерцію; • публікація звіту про попит та пропозицію е-навиків у Європі; • полегшення угод між партнерами з різних країн; • створення нового домена для підприємств «eu company».
<i>3. Безпечна інформаційна інфраструктура</i>	• прийняття необхідної законодавчої бази; • досягнення рівня «культури безпеки» у процесі впровадження інформаційних і комунікаційних продуктів; • безпечне середовище зв'язку для урядового інформаційного обміну.
<i>4. Широкополосний доступ і фінансування</i>	• забезпечення широкополосного доступу в менш сприятливі регіони; • усунення бар'єрів, що перешкоджають поширенню широкополосного з'єднання; • підтримка демонстраційних і дослідницьких проектів; • підвищення рівня фінансування.

Головні напрямки реалізації технологій електронного уряду європейських країн у контексті створення комплексного інформаційного простору Європи «Електронна Європа 2005»:

Захищені документи

➡ Потреба в більш захищених проїзних документах у

<i>(національна ID-карта, паспорт):</i>	Шенгенському просторі обумовлена створенням ЄС без внутрішніх кордонів. ➤ Зменшення перевірок документів вимагає посилення їх захисту (ініціатива ePassport). ➤ Більш захищені документи будуть потрібні в майбутньому й інших країнах.
<i>Передові фінансові системи (митниця, казначейство):</i>	➤ Об'єднаний ринок формує потребу в інтегрованих системах фінансового управління. ➤ Ключові фактори розвитку даного напрямку - інтеграція й модернізація митних систем, відповідність Маастрихтському договору.
<i>Реформа сільського господарства (IACS, геоопозиціонування):</i>	➤ 50% бюджету ЄС йде на субсидії, які виділяються на створення систем управління сільським господарством. ➤ Для скасування кордонів у ЄС необхідний контроль за переміщенням тварин з метою запобігання поширення смертельних хвороб.
<i>Охорона здоров'я (інформаційні системи медичних закладів):</i>	➤ Громадяни одержують медичне обслуговування у будь-якій точці Європи, а страховку оплачує власна країна. ➤ Для точного розподілу витрат потрібна їх висока прозорість на пацієнта/лікарню/лікування.

З метою стимулювання розвитку і зайнятості в індустрії інформаційного суспільства в червні 2005 р. Єврокомісія ініціювала програму - i2010: «Європейське інформаційне суспільство 2010»,	яка являє собою комплексну стратегію модернізації і впровадження усіх інструментів політики ЄС для посилення розвитку цифрової економіки: інструментів регулювання, досліджень і партнерства з промисловістю.
--	---

Мета програми i2010	- посилити роль ІКТ у розвитку економіки ЄС та забезпечити конкурентоздатність європейської цифрової економіки у порівнянні з американською та азіатською.
Досягнення зазначеної мети має здійснюватися у <i>таких напрямках</i> :	
<i>формування єдиного європейського інформаційного простору,</i>	що характеризується доступними і високошвидкісними електронними комунікаціями, різноманітним змістом (контентом) і цифровими послугами;
<i>досягнення науково-дослідних проривів у сфері ІКТ</i>	і усунення теоретичного і практичного відставання від провідних держав;
<i>створення доступного для всіх інформаційного суспільства,</i>	що надає високоякісні (у тому числі державні) послуги і сприяє підвищенню рівня і якості життя.

Програма i2010 направлена на реалізацію заходів:	
перегляд правових і організаційних принципів регулювання електронних комунікацій, впровадження ефективного режиму розподілу радіочастотних ресурсів, необхідних для розвитку безпроводного доступу	2005–2006 рр.
створення правових і економічних умов для більш ефективного функціонування континентального ринку інформаційних послуг;	2007 р.

розробка і здійснення першочергових заходів для забезпечення безпеки європейського інформаційного простору;	2006 р.
послідовне збільшення витрат на ІТ-дослідження до 3% європейського ВВП;	2005-2010 рр.
збільшення на 80% централізованих витрат ЄС на дослідження в сфері ІКТ;	2005-2010 рр.
визначення і реалізація комплексу заходів для стимулювання приватних інвестицій у ІТ-дослідження та розробки	2006 р.
здійснення науково-дослідних програм Seventh Research Framework Programme (FP7, у щорічному обсязі 1,8 млрд. євро) і Competitiveness and Innovation Programme (CIP, загальним обсягом у 800 млн. євро)	2005-2010 рр.
розробка нових ефективних рішень у сфері електронного бізнесу;	2005-2010 рр.
підготовка плану дій щодо подальшого розвитку і взаємної інтеграції існуючих систем електронного уряду й електронних державних послуг	2006 р.

«План дій з електронного урядування» - є складовою частиною ініціативи i2010. За його допомогою Європейська комісія прагне:	
прискорити надання відчутних матеріальних вигід всім громадянам і бізнесу;	гарантувати інтеграцію е-урядів країн ЄС на горизонтальному рівні за рахунок реалізації взаємодії між ними;
розширити обсяги переваг, одержуваних за допомогою е-уряду, що дозволить національним економікам співробітничати в масштабах загального європейського інформаційного простору;	забезпечити спільну роботу всіх зацікавлених сторін у рамках ЄС в галузі створення й впровадження е-урядів.

«План дій з електронного урядування» спрямований на досягнення до 2010 р. наступних п'яти основних цілей :	
1. Ніхто не повинен залишитися осторонь:	всі громадяни зможуть отримувати користь від інноваційних легкодоступних послуг е-урядування.
2. Ефективність і результативність:	забезпечити високий ступінь задоволеності користувачів, прозорість і відповідальність державних органів, зниження адміністративного тягаря й ріст ефективності державного апарату.
3. Реалізація ключових послуг для громадян і бізнесу:	наприклад, через електронні технології буде доступно 100% державних закупівель у країнах ЄС і приблизно 50% закупівель за їх межами.
4. Розгортання основних інструментів:	за допомогою засобів аутентифікації надати населенню й бізнесу зручний і захищений доступ до державних послуг у масштабах усього Європейського Союзу.
5. Підвищення демократизації:	запланована демонстрація електронних засобів для ефективного проведення суспільних дебатів і участі громадян у демократичному прийнятті рішень.

Отже, державне управління в нових умовах суспільного розвитку має:

⇒ розвивати засновані на сучасних ІКТ служби, удосконалюючи (налагоджуючи) доступ громадян і бізнесу до публічної інформації та служб;
⇒ використовувати сучасні ІКТ 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 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) слід будувати на нових структурах Спільноти для публічних закупівель.

2.3. 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, розробляється політика з таким розрахунком, щоб виходили результати, а не просто швидка реакція на ту чи іншу проблему.
• Чуйні суспільні служби:	суспільні служби мають працювати, щоб задовольнити потреби громадян, а не задля зручності постачальників.
• Якісні суспільні служби:	надання ефективних, високоякісних послуг, відсутність посередніх.
• Уряд інформаційного століття:	використання нової технології для того, щоб задовольняти потреби громадян і бізнесу, а не плестися в хвості технічного прогресу.
• Суспільні служби:	цінувати їх, а не ганьбити.

Основне гасло *Уряду інформаційного століття*: “*Ми будемо використовувати нову технологію, щоб задовольнити потреби громадян і бізнесу, не плетучись у хвості*”

технічного прогресу.”

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. У бюджеті виділено 1,7 мільярдів фунтів стерлінгів на програму, призначену для досягнення загальної грамотності в галузі комп'ютерів і інформаційних технологій.
--	--

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 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 дотримуються 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 консулюватися 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	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.
--	---

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.	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.
---	---

<i>Завдяки такій стратегії уряд:</i>
• 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.

Переваги електронізації діяльності уряду

СФЕРА	ПЕРЕВАГИ
<i>Взаємодія державних органів із громадянами</i>	
Оподаткування, 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, оподаткування	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

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.	✓ Центри виклику. Загальний підхід полягає в тому, як люди ідентифікують себе, коли вони використовують урядові центри виклику.
✓ 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.	✓ 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.
✓ Поліпшені онлайнві служби для бізнесу (фірм). Уряд прагне зробити інформацію про інструкції (правилах, регулюваннях) більш доступної 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.	✓ 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 інформацію для підтримки впровадження поліпшених служб.

✓ 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.

Десять рушіїв уряду інформаційного століття

<i>Доступ з будинку до електронних служб</i>	через такі досягнення як інтерактивне телебачення. Але є також безліч суспільних пунктів доступу, у яких на зручному місці будуть розташовані інструкції з користування.
<i>Більше дружніх стосовно користувача, недорогих і багатофункціональних технологій,</i>	таких як телебачення, телефони і (радіо)мовлення, що усі мають злитися в єдине ціле.

<i>Менша залежність від уміння користуватися клавіатурою,</i>	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.
<i>Різка зростання потужностей обчислювальної техніки,</i>	потужностей обчислювальних мереж, усе це разом надає можливість урядовим службам працювати більш зручно, точно, швидко і надійно.
<i>Широкий діапазон багатоцільових смарткарт</i>	які мають 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.
<i>Уряд запроваджує й інші інтерактивні процеси</i>	що будуть в онлайнному режимі допомагати і надавати поради, збираючи всю необхідну інформацію за один "захід".
<i>Більш „розумний“ менеджмент в уряді</i>	що у великих розмірах дозволить уряду використовувати інформацію і д що будуть в онлайнному режимі допомагати і надавати поради, збираючи всю необхідну інформацію за один "захід". ослід більш ефективно і працювати за новими методами.
<i>Використання урядових веб-сайтів</i>	та інших пунктів доступу як єдиних шляхів входу (порталів), часто структурованих навколо життєвих епізодів, у всіх діапазоні зв'язаних урядових служб або функцій.
<i>Повторне пакетування урядових служб або функцій,</i>	переважно через партнерство з приватним сектором, місцевим урядом або добровільним сектором, так що вони зможуть забезпечуватися/обслуговуватися більш ефективно
<i>Гнучке інвестування в заощадливі підходи,</i>	де величезний потенціал нової технології по збільшенню ефективності використовується з наміром вкладати капітали в краще спроектовані процеси.

<i>Ключовими елементами виконання намічених цілей є:</i>	
<i>Мережний план і набір стратегічних реалізаторів (засобів, що дають можливість зробити що-небудь),</i>	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.
<i>Служби й інші процеси, реалізовані урядом інформаційного століття, мають усе більше</i>	підігнаних під потреби окремих громадян і бізнесу.

розвиватися навколо кластерів (груп, осередків) зв'язаних/родинних функцій,	
Необхідна 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 регулярно відслідковується і доповідається.	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	поліпшує проектування й організацію служб й інших процесів, і більш твердо фокусує їх на окремих громадянах і бізнесі (фірмах).

Основні положення стратегії уряду Великобританії спрямовані на сприяння інноваціям у сфері організації системи інклюзивних послуг для громадян.	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.
---	--

Основні 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.	

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 отримали 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 було перенесено більш 13 тис. паперових форм і 5 млрд. операцій за участю понад 600 центральних і місцевих органів влади.
--	---

Урядовий портал Directgov	
Офіс електронного посланника оголосив 1 березня 2004 р. про запуск першого етапу нового урядового portalу Directgov, який замінив існуючий портал UK Online.	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.
Концепція Directgov зробила інформацію й онлайніві послуги набагато зручнішими і доступними для користувачів. Інформація і послуги групуються не навколо ключових епізодів, а навколо визначених цільових груп користувачів.	Такими групами є 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 розміщується набагато більше актуальної інформації, що знижує необхідність у пошуку на інших державних сайтах.	Однак, хоча спочатку нова версія portalу і мала назву „Онлайнівий урядовий магазин”, перший етап Directgov не припускає здійснення онлайнівих транзакцій безпосередньо на єдиному урядовому порталі. Відвідувачам необхідно 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.	Водночас уряд вирішив замінити посаду електронного посланника на посаду міністра з електронного уряду.

Впровадження електронного урядування у Лондоні	
Наприкінці січня 2004 року мер Лондона Кен Лівінгстон виступив з заявою про політику мерії у сфері ІКТ. 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.	
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: • створення єдиного порталу міських послуг • випуск електронної картки городянина.
	телекомунікаційна інфраструктура

Надання більшої свободи і гнучкості місцевим і регіональним органам самоврядування буде сприяти досягненню цілей загальнодержавної стратегії розвитку електронного управління.

У межах Великого Лондона передбачається здійснення двох основних проєктів:	
Створення порталу міських послуг.	У зв'язку з тим, що відповідно до результатів осіннього дослідження «Цифрове управління в муніципалітетах світу. Оцінка муніципальних вебсайтів у всьому світі», проведеного за замовленням ООН, Лондон посів лише 54 місце (з 80 столиць), мерія міста усвідомила необхідність створення загальноміського порталу послуг для городян і бізнесу.
Запуск електронної картки лондонця.	Така картка має ґрунтуватися на т.зв. Oyster Card, картці для одержання й оплати транспортних послуг, але включати набагато більший спектр послуг.

РОЗДІЛ 3. Поняття, принципи та інформаційно-технологічні аспекти електронного врядування.

1. Поняття, мета, основні завдання та результати впровадження інформаційної системи «Електронний уряд»
2. Принципи розробки та функціонування інформаційної системи «Електронний уряд»
3. Переваги та перспективи державних установ, які впроваджують технології електронного урядування
4. Напрями державної політики в розбудові електронного урядування

Основні завдання та етапи впровадження електронного урядування в Україні.

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.	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.
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):

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.

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.

Указ Президента України “Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади” (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.

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

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 “Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”	
з метою 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. 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 – відповідальним за інформаційне, а Державний комітет зв'язку та інформатизації – за технічне забезпечення передбачених цією постановою заходів.	

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.
---	--

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 вебсайті".

Таблиця. 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* ⁴	
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	

⁴ Подається один раз на рік (у жовтні) та у разі зміни відомостей

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*	
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. Перелік показників, за якими подається інформація про хід виконання завдань міністерство, іншим **центральною 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. 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*			

* Дані щодо обсягу інформації та періодичності її оновлення не подаються

3. Прізвища, імена та по батькові керівників*			
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. 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 ⁵		
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,		

⁵ Дані щодо кількості районів та періодичності оновлення інформації не подаються.

номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*		
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. 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 підвалин для ефективного функціонування електронного урядування, а саме такої його складової як надання послуг громадянам і підприємцям в режимі онлайн.

Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»	
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:	
одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним	шляхом використання електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, яка забезпечує інформаційну взаємодію

* У разі наявності таких випадків надається детальна інформація.

особам інформаційних та інших послуг	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.

Таблиця. 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	постійно	Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів центральні

інформаційну систему України, "Електронний Уряд"		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".

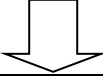
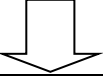
Прийняттям у січні 2007 року Верховною Радою України Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки» та розпорядження Кабінету Міністрів від 15 серпня 2007 року №653-р., яким затверджено План заходів з реалізації завдань щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2005-2015 роки, Україна виконала свої зобов'язання, прийняті на Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства, щодо розробки національної електронної стратегії.

Серед проблем , які стримують розвиток електронного урядування в Україні, на наш погляд, можна виділити наступні:	
▪ <i>освітні</i>	відсутність масових курсів ліквідації комп'ютерної неграмотності, а звідси – відсутність необхідних вмінь і навичок користування не лише мережею Інтернет, а й комп'ютером
▪ <i>ментальні</i>	ще не всі громадяни, так само і державні службовці, готові до використання переваг сучасних ІКТ.

▪ <i>фінансові</i>	зумовлені як недостатнім фінансуванням з боку держави, так і низькою платоспроможністю більшості українських громадян, а також порівняно високою вартістю використання ІКТ.
▪ <i>безпеки</i>	це стосується як використання самих ІКТ, так і захисту від них (захист приватності та від спаму, неналежного і злочинного використання ІКТ).
▪ <i>технологічні</i>	подекуди відсутність сумісності програмного забезпечення, а також наявність застарілої компютерної техніки.
▪ <i>культурні</i>	переважно не достатній рівень інформаційної культури населення України.
▪ <i>політичні</i>	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.
▪ <i>професійні</i>	відсутність зацікавленості використання Інтернет та локальних мереж у своїй роботі, що зумовлена низькою або взагалі відсутньою мотивацією з боку керівництва щодо використання сучасних ІКТ.

4.2. Законодавче забезпечення впровадження е-урядування в Україні.

<i>Законодавство України щодо впровадження е-урядування</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.
Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки»	2007 р.

<i>Конституція України</i>	
	
Стаття 32:	Стаття 34:
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	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

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 шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації.	інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.
--	---

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.

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

Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки»

відзначає, що одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Для досягнення цієї мети передбачається:

- створення в усіх населених пунктах України можливостей для доступу до мережі Інтернет, у тому числі шляхом розбудови мережі пунктів колективного доступу;
- створення в електронній формі архівних, бібліотечних, музейних фондів та інших фондів закладів культури, формування відповідних інформаційно-бібліотечних та інформаційно-пошукових систем з історії, культури, народної творчості, сучасного мистецтва України тощо;
- визначення статусу і переліку обов’язкових електронних послуг, які повинні надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам, забезпечити реалізацію принципу «єдиного вікна»;
- підвищення ефективності та прозорості державних закупівель, передбачивши інтенсифікацію впровадження системи електронних закупівель, впровадити заходи щодо створення галузевих вертикальних Інтернет-порталів;
- забезпечення підготовки нормативно-правових актів щодо використання фізичними та юридичними особами платіжних карток з метою поширення безготівкових розрахунків в Україні та розвитку національної системи масових електронних платежів.
- зменшення нерівності в доступі до інформаційних ресурсів, насамперед осіб, які потребують соціальної допомоги та реабілітації, малозабезпечених верств населення, селян;
- сприяння демократичним перетворенням у суспільстві шляхом забезпечення доступу населення до інформаційних ресурсів і систем надання інформаційних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування із застосуванням мережі Інтернет.

РОЗДІЛ 4. ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.

5.1. Інформаційне та телекомунікаційне середовища органів влади

5.2. Документообіг в електронному урядуванні.

5.3. Електронний цифровий підпис

5.4. Електронні послуги

4.1. Інформаційне та телекомунікаційне середовища органів влади

!	Інформаційне середовище електронного урядування – сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, обробки і передачі інформації.
----------	---

В Україні створено систему реєстрів:
– національних електронних інформаційних ресурсів;
– інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем органів виконавчої влади, а також підприємств, установ і організацій, що належать до сфери їх управління.

Використовуються наступні терміни та поняття	
Інформаційний ресурс (<i>Information resource</i>)	сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, фондах, банках даних тощо.)
Національні електронні інформаційні ресурси	ресурси незалежно від їх змісту, форми, часу та місця створення, форми власності, призначені для задоволення потреб громадянина, суспільства, держави
Реєстр електронних інформаційних ресурсів	сукупність даних, упорядкованих з метою обліку і реєстрації ресурсів
Система національних інформаційних ресурсів	організована за єдиною технологією сукупність національних ресурсів, необхідних для розв'язання завдань соціально-економічного розвитку держави та внесених до Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів

Відповідно до форм власності визначаються наступні національні електронні інформаційні ресурси:
державні
комунальні
приватні

Системою національних інформаційних ресурсів визначаються основні засади і напрями формування, використання та захисту національних ресурсів.
--

Інформаційні ресурси:	
<i>характеризуються</i>	<i>визначаються</i>
формами представлення інформації	стандартами
організаційними рішеннями	уніфікованими системами класифікації інформації
технологічними рішеннями	уніфікованими системами кодування

Доступність до система національних електронних інформаційних ресурсів забезпечуються через глобальні інформаційні мережі.

Завдання державної політики у сфері державних електронних інформаційних ресурсів:
– створення та ведення Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів, зокрема реєстрація та облік державних ресурсів, формування і забезпечення доступності інформації про склад, розміщення і умови використання ресурсів;

– систематизація, забезпечення доступу до наявних державних ресурсів та їх актуалізація;
– формування та забезпечення ефективного використання державних ресурсів органами державної влади;
– вдосконалення нормативно-правової бази, зокрема визначення порядку і умов користування, оплати робіт, пов'язаних з формуванням, використанням, та захистом державних ресурсів;
– координація діяльності органів державної влади і недержавних структур у сфері формування, використання та захисту державних ресурсів.

Організаційну структуру системи національних електронних ресурсів утворюють:
– спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у галузі зв'язку та сфері інформатизації, відповідальний за ведення Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів;
– структурні підрозділи з питань інформаційних технологій, взаємодії із засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
– інформаційні підрозділи підприємств, установ та організацій, а також засоби масової інформації.

Інфраструктуру системи національних електронних інформаційних ресурсів становлять органи державної влади та суб'єкти господарювання, що забезпечують формування, використання та захист, а також взаємодію виробників і користувачів національних ресурсів.
--

Забезпечення інформаційної безпеки національних електронних інформаційних ресурсів здійснюється їх власниками шляхом створення комплексної системи захисту інформації щодо запобігання несанкціонованому доступу та дотримання належного рівня захисту національних ресурсів.
--

Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів – це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, оброблення і зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.

Замовником і утримувачем Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів є Держкомінформатизації України.

До Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів в електронній формі включаються ресурси:
- органів державної влади
- органів місцевого самоврядування
- інших юридичних осіб публічного права

Доступ до електронних інформаційних ресурсів здійснюється через телекомунікаційні мережі загального користування:
– веб-сайти;
– бази даних;
– реєстри.

Включення до **Національного реєстру** електронних інформаційних ресурсів приватної форми власності здійснюється на добровільних засадах.

До Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів **не включаються** електронні ресурси, які містять:

- відомості, що становлять державну таємницю;
- інформацію з обмеженим доступом;
- інформацію, розповсюдження якої заборонене законодавством.

Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів складається з фондів:

Назва фонду	Призначення фонду
Еталонний	накопичення, зберігання та обліку в контрольному стані відомостей про склад, зміст, розміщення та умови доступу до е-ресурсів
Інформаційний	забезпечення загального доступу користувачів до відомостей Національного реєстру, який містить копії його еталонного фонду
Робочий	оброблення відомостей про склад, зміст, розміщення та умови доступу до е-ресурсів, інших робіт та внесення цих відомостей до Національного реєстру
Страховий	збереження архівних копій еталонного фонду Національного реєстру та його відновлення у разі повної або часткової втрати

До реєстру інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем органів виконавчої влади, а також підприємств, установ і організацій, що належать до сфери їх управління входять:

- інформаційний фонд;
- комп'ютерне обладнання;
- електронні носії інформації;
- програмне забезпечення;
- експлуатаційна документація;
- комплексна система захисту інформації.

Управління реєстром інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем органів виконавчої влади, а також підприємств, установ і організацій, що належать до сфери їх управління, здійснює **Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України (Держспецзв'язку України)**.

!	Телекомунікаційна мережа - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням
!	Телекомунікаційна мережа загального користування
!	Спеціальні інформаційно-телекомунікаційні системи – інформаційно-телекомунікаційні системи, призначені для обробки інформації з обмеженим доступом, у яких забезпечується комплексний захист інформації.

В електронному урядуванні України задіяні:

Телекомунікаційні мережі загального користування – телекомунікаційна мережа, доступ до якої відкрито для всіх споживачів (Інтернет та інші глобальні мережі передачі даних)

Спеціальна інформаційно-телекомунікаційна система органів виконавчої влади (СІТС)

Спеціальна інформаційно-телекомунікаційна система органів виконавчої влади:

- являє собою транспортну магістраль для забезпечення захищеного доступу до загальнодержавних інформаційних ресурсів і є корпоративною мережею органів влади і уявляє собою виділену мережу, побудовану із застосуванням сучасних телекомунікаційних засобів та з реалізацією комплексної системи захисту інформації
- є середовищем, що забезпечує перш за все підтримку електронного документообігу між органами державної влади, а також віддалене адміністрування веб-ресурсів органів влади, інтегрованих до єдиного веб-порталу
- складається з головного комутаційного центру, абонентських пунктів в центральних органах виконавчої влади та оптично-волоконних каналів зв'язку, які об'єднали в єдину інфраструктуру центральні органи виконавчої влади

5.2. Документообіг в електронному урядуванні.

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.

Функціонування складових електронного урядування забезпечуються на базі інформаційної взаємодії як *єдиної системи електронного документообігу*, що існує в єдиному інформаційному і телекомунікаційному середовищі.

На загальнодержавному рівні Національною програмою інформатизації передбачається об'єднання існуючих в органах державної влади та органах місцевого самоврядування інформаційних систем та тих, що будуть розроблятися, в єдиний інформаційно-аналітичний комплекс – Інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування України і, в першу чергу, створюється інтегрована система електронного документообігу (ІСЕД).

Мета створення інтегрованої системи електронного документообігу:

- забезпечення руху документів (укази, постанови, закони, розпорядження, повідомлення, звіти, аналітичні довідки, тощо);
- скорочення терміну підготовки та прийняття рішень шляхом автоматизації процесів колективного створення та використання документів в органах державної влади

Головні задачі, які вирішуються Інтегрованою системою електронного документообігу:

- автоматизація обробки документів, пошук та відбір необхідної інформації, розсилка опрацьованих документів для подальшої обробки;
- обмін документами між вузлами ІСЕД, уніфікація технологічних процедур проходження, передачі та опрацювання документів, збирання, реєстрація, накопичення, обробка та аналіз інформації, що надходить до кожного з вузлів, забезпечення постійного зв'язку та обміну інформацією між вузлами;
- автоматизація управління процесами синхронізація робіт;
- автоматизація контролю виконання документів;

– автоматизація процесів реєстрації документів з використанням класифікаторів і довідників, забезпечення механізмів анотованого опису документів та збору резолюцій, доставка звітів про виконання доручень;
– автоматизація збирання даних про результати виконання технологічних процесів, формування довільних аналітичних довідок;
– розсилка, зберігання та використання вхідних, вихідних і внутрішніх документів за єдиною нумерацією з початку року;
– відправлення, приймання та опрацювання електронної пошти;
– оперативний пошук інформації про вхідні, вихідні та внутрішньо-розпорядчі документи;
– наскрізний контроль;
– ведення системи класифікаторів та довідників;
– постійне оновлення та адміністрування головної бази даних;
– забезпечення надійного зберігання всіх версій документів та інших інформаційних об'єктів;
– організація служб копіювання-відновлення та захисту інформації;
– формалізація технологічних процесів обробки інформації, визначення типових маршрутних технологічних схем для їх виконання;
– визначення та призначення рівнів доступу до інформації, повноважень та прав;
– вдосконалення методів підтримки прийняття рішень з питань документообігу;

Склад Інтегрованої системи електронного документообігу:

“Комплекс підготовки документів комп’ютерними засобами”

“Комплекс реєстрації та введення електронних документів в оперативний електронний архів”

“Комплекс ведення електронного архіву, підтримки паперового архіву та організації доступу до його інформації”

“Комплекс контролю виконавчої діяльності”

“Комплекс проектування маршрутів руху документів”

“Комплекс обміну даними”

“Комплекс підтримки формування аналітично-статистичної звітності та оперативного аналізу”

“Комплекс ведення нормативно-довідкової інформації”

“Комплекс адміністрування”

“Комплекс “Уніфіковане клієнтське місце”

На рівні центральних органів державної влади та органів місцевого самоврядування в залежності від стану інформатизації та структури органу використовуються засоби електронного документообігу, які, в основному, можна розподілити на наступні

Клас системи	Функції (особливості)	Робоче зберігання документів
„Електронне діловодство“	забезпечення роботи з електронними версіями документів і <i>реквізитами реєстраційно-контрольних форм</i> відповідно до прийнятих в країні правил і стандартів діловодства	Робоча станція виконавця

„Документообіг“	забезпечення строго регламентованого і формально контрольованого руху документів усередині і поза організацією на основі інформаційних і комунікаційних технологій, часткова підтримка процесів роботи над документами	Робоча станція виконавця, файл-сервер
„Системи електронного управління документами“	забезпечення повного циклу: створення, перетворення, безпека, управління доступом і поширення великих об'ємів документів в корпоративних комп'ютерних мережах, забезпечення контролю над потоками документів в установі (органі), знищення тощо	спеціальні сховища (центральні або розподілені файл-сервери) або в ієрархії файлової системи
„Корпоративні системи електронного управління документами“	додатково забезпечують сумісну роботу над документами і їх публікацію, що доступне майже всім користувачам, інтегруються з офісними пакетами, наявність інформаційних порталів та зв'язку через Internet, Intranet и Extranet	спеціальні сховища (центральні або розподілені файл-сервери) або в ієрархії файлової системи

Основні властивості корпоративних системи електронного управління документами:

- управління життєвим циклом документа – від авторської розробки до редакції, затвердження, поширення і архівації;
- розподілене редагування дозволяє співробітникам, що працюють в різних територіально видалених підрозділах спільно використовувати документи на локальних серверах, зберігаючи при цьому цілісність документів в масштабі всього розподіленого органу;
- повний набір засобів управління документами: оформлення отримання/виписування, контроль версій, повнотекстовий пошук в масштабах всього керованого змісту, контрольні журнали, робота з шаблонами, повідомлення про зміни та інші;
- редагування/затвердження;
- багаторівневий контроль версій з організацією чернеток;
- захист даних шифруванням промислового рівня, повномасштабні засоби ідентифікації користувачів;
- типи файлів, що, як правило, підтримуються, включають: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіо дані, відео дані і Web-документи;
- під управлінням електронним документообігом у загальному випадку прийнято розуміти організацію руху документів між підрозділами підприємства або організації, групами користувачів чи окремих користувачів. При цьому, під рухом документів мається на увазі не їхнє фізичне переміщення, а передача прав на їхнє застосування із повідомленням конкретних користувачів і контролем за їхнім виконанням.

Очікувані результати впровадження Інтегрованої системи електронного документообігу:

- Забезпечення більш ефективного керування документами за рахунок автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності організації на всіх рівнях.
- Підтримка ефективного накопичення, керування і доступу до інформації і знань. Забезпечення кадрової гнучкості за рахунок більшої формалізації діяльності кожного співробітника і можливості збереження всієї передісторії його діяльності.
- Усунення дублювання і багаторазового перетворення інформації.

•	Забезпечення чіткої авторизації доступу до комерційної інформації, за рахунок чого підвищується персональна відповідальність співробітників за виконані дії строго в рамках наданих повноважень.
•	Протоколювання діяльності підприємства в цілому (внутрішні службові розслідування, аналіз діяльності підрозділів, виявлення „гарячих точок“ у діяльності).
•	Оптимізація бізнес-процесів і автоматизація механізму їхнього виконання і контролю.
•	Виключення або максимально можливе скорочення обороту паперових документів на підприємстві. Економія ресурсів за рахунок скорочення витрат на керування потоками документів в організації.
•	Виключення необхідності чи істотне спрощення і здешевлення збереження паперових документів за рахунок наявності оперативного електронного архіву.

5.3. Електронний цифровий підпис

	Електронний підпис – дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов’язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних
!	Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача.

	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 цифровий підпис функціонально аналогічний звичайному рукописному підпису на папері і володіє всіма його основними перевагами:
	– засвідчує, що підписаний документ надходить від особи, що його підписала;
	– гарантує цілісність підписаного документа (захист від модифікацій);
	– не дає можливості особі, що підписала документ, відмовитися від зобов’язань, пов’язаних з підписаним документом.

	Електронний цифровий підпис накладається за допомогою <i>особистого ключа</i> та перевіряється за допомогою <i>відкритого ключа</i> .
--	---

!	Особистий ключ - параметр криптографічного алгоритму формування електронного цифрового підпису, <i>доступний тільки підписувачу</i> .
	Відкритий ключ - параметр криптографічного алгоритму перевірки електронного цифрового підпису, <i>доступний суб’єктам відносин у сфері використання електронного цифрового підпису</i> .
	Сертифікат відкритого ключа (далі - сертифікат ключа) - документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує чинність і належність відкритого ключа підписувачу. Сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача

Засобами формування і перевірки електронного цифрового підпису можуть бути програмними, програмно-апаратними чи апаратними.

Функціонування системи електронного цифрового підпису забезпечують:

- центр сертифікації ключів
- акредитований центр сертифікації ключів
- засвідчувальний центр
- центральний засвідчувальний орган
- контролюючий орган

Центр сертифікації ключів

Це юридична особа незалежно від форми власності або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, що надає послуги електронного цифрового підпису та засвідчила свій відкритий ключ у центральному засвідчувальному органі або засвідчувальному центрі з дотриманням

Має право:

- надавати послуги електронного цифрового підпису та обслуговувати сертифікати ключів
- отримувати та перевіряти інформацію, необхідну для реєстрації підписувача і формування сертифіката ключа безпосередньо у юридичної або фізичної особи чи у її уповноваженого представника

Зобов'язаний:

- забезпечувати захист інформації в автоматизованих системах відповідно до законодавства
- забезпечувати захист персональних даних, отриманих від підписувача, згідно з законодавством;
- встановлювати під час формування сертифіката ключа належність відкритого ключа та відповідного особистого ключа підписувачу;

Акредитований центр сертифікації ключів має виконувати усі зобов'язання та вимоги, встановлені законодавством для центру сертифікації ключів, та додатково зобов'язаний використовувати для надання послуг електронного цифрового підпису надійні засоби електронного цифрового підпису.

Засвідчувальний центр центрального органу виконавчої влади за необхідністю визначається Кабінетом Міністрів України для забезпечення реєстрації, засвідчення чинності відкритих ключів та акредитації групи центрів сертифікації ключів, які надають послуги електронного цифрового підпису цьому органу і підпорядкованим йому підприємствам, установам та організаціям.

Електронний цифровий підпис застосовується в сфері:

- юридично значущого електронного документообігу між суб'єктами господарської діяльності;
- обробки і зберігання електронних документів (електронний архів);
- подачі звітності в електронному вигляді в державні установи і організації – Державний комітет фінансового моніторингу України, Державна митна служба України, Державна податкова адміністрація України, Пенсійний фонд України та інші;
- аутентифікації і розмежуванні доступу.

Функціонування електронного цифрового підпису забезпечує *спеціалізоване програмне (програмно-апаратне) забезпечення*, за допомогою якого ставиться підпис, шифруються

і дешифруються документи, перевіряється достовірність електронного цифрового підпису на одержаних документах.

Кожному підписувачу, якій обслуговується центром сертифікації ключів генеруються унікальні особистий і відповідний йому відкритий криптографічні ключі.

Відкритий ключ міститься в Сертифікаті відкритого ключа, і підтверджує приналежність відкритого ключа певній особі і містить персональну інформацію (ім'я, реквізити, унікальний реєстраційний номер, термін дії Сертифікату відкритого ключа).

Сертифікат відкритого ключа може публікуватися на Інтернет-сайті.

При підписанні електронного документу його початковий зміст не змінюється, а додається блок даних – Електронний цифровий підпис.



5.4. Електронні послуги

Послуга забезпечує надання споживачеві – громадянину, суб'єкту господарювання, державному службовцю	деякого кінцевого результату, що забезпечує задоволення визначеної потреби в рамках одного або декількох напрямків діяльності (функцій) уряду
Послуги повинні визначатися в сенсі здобуття завдяки їм певної споживчої цінності.	

Державні послуги розподіляються на:

Види послуг	Визначення послуг
Інформаційні	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.
державні (адміністративні)	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'язане з виконанням основних функцій та завдань органом влади.
загального призначення	надання яких не потребує ідентифікації суб'єктів правових відносин.

Розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги:

Види послуг	Змістовність послуг
1. Інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);	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.
2. Одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);	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.
3. Двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);	Забезпечується приймання органом виконавчої влади заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг.
4. Проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).	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.

Державні органи влади США надають населенню близько 5000 послуг

В електронному режимі (онлайн) здійснюється 50% послуг

В Україні встановлена наступна система інформаційних послуг

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.

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.

Можливість надання органом виконавчої влади певної послуги має визначатися готовністю цього органу влади надавати відповідну державну (адміністративну) послугу в електронній формі та потребою громадян і юридичних осіб у цій послугі.

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-браузерів, всі інші інтерфейси допускаються як доповнення до браузерних 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.

ПЕРЕЛІК **інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи** **"Електронний Уряд"**

Найменування інформаційних та інших послуг		
Громадянам України		
1 Соціальний захист	2 Правова допомога	3 Громадянство України
1.1 Соціальний захист пенсіонерів	громадянам 2.1 Захист прав споживача	3.1 Набуття громадянства 3.2 Припинення

1.2 Соціальний захист непрацездатних громадян 1.3 Соціальний захист ветеранів праці та інших громадян похилого віку, ветеранів війни, ветеранів військової служби і ветеранів органів внутрішніх справ 1.4 Система пільг 1.5 Державні субсидії	2.2 Соціально-трудові відносини 2.3 Захист прав приватної та інтелектуальної власності 2.4 Майнові відносини 2.5 Звернення громадян (Закон України "Про звернення громадян". Графік та порядок здійснення приймання громадян в органах виконавчої влади) 2.6 Судочинство 2.7 Нотаріат	громадянства
4 Свобода пересування та вільний вибір місця проживання 4.1 В'їзд 4.2 Виїзд 4.3 Пересування на території України 4.4 Реєстрація та облік фізичних осіб за місцем проживання/перебування	5 Правовий статус іноземців, осіб без громадянства 5.1 Імміграція 5.2 Біженці 5.3 Притулок	6 Робота 6.1 Біржа праці 6.2 Вакансії 6.3 Робота за сумісництвом 6.4 Працевлаштування 6.5 Права працюючих 6.6 Соціальне страхування 6.7 Профспілки 6.8 Робота за кордоном
7 Сім'я, дім, житло 7.1 Сімейне право 7.2 Діти 7.3 Державна допомога сім'ї 7.4 Комунальні платежі 7.5 Будівництво, ремонт, перепланування житла 7.6 Житлове кредитування 7.7 Послуги бюро технічної інвентаризації 7.8 Приватизація житла 7.9 Субсидії та пільги 7.10 Купівля/продаж нерухомості, землі 7.11 Оренда нерухомості, землі 7.12 Страхування майна	8 Здоров'я 8.1 Сімейна медицина 8.2 Безкоштовне медичне обслуговування 8.3 Медичне страхування 8.4 Профілактика захворювань 8.5 Санітарно-курортне лікування 8.6 Лікування за кордоном	9 Освіта 9.1 Освіта в кредит 9.2 Навчання у вищих навчальних закладах 9.3 Програми обміну 9.4 Програми розвитку освіти 9.5 Професійно-технічна освіта 9.6 Працевлаштування випускників
10 Молодь 10.1 Державні молодіжні програми 10.2 Молодіжне кредитування 10.3 Професійна орієнтація молоді	11 Культура та духовність 11.1 Національні меншини, мовна політика 11.2 Інформаційна політика в Україні 11.3 Культурна спадщина 11.4 Релігії та релігійні організації	12 Екологія 12.1 Використання ядерної енергії та радіаційна безпека 12.2 Чорнобиль 12.3 Захист населення і територій від надзвичайних ситуацій 12.4 Природокористування та охорона навколишнього середовища 12.5 Санітарний контроль
13 Виїзд за кордон	14 Наука і технології	15 Права людини

13.1 Порядок оформлення 13.2 Реєстрація та облік фізичних осіб за місцем проживання/ перебування 13.3 Представництва України за кордоном	14.1 Наукова діяльність 14.2 Науково-технічний розвиток	15.1 Права людини 15.2 Права жінок 15.3 Права дітей
16 Розвиток соціальної сфери села 16.1 Реформування земельних відносин 16.2 Розвиток ринкових відносин в агропромисловому комплексі 16.3 Програма розвитку села 16.4 Сільська молодь 16.5 Ресурси для розвитку соціальної інфраструктури села 16.6 Сфера зайнятості, створення умов для зростання доходів сільського населення 16.7 Поліпшення умов соціально-культурного обслуговування сільського населення 16.8 Житлово-комунальне і дорожнє господарство 16.9 Сфера платних послуг	17 Проблеми соціальної групи 17.1 Ув'язнені 17.2 Наркозалежні 17.3 Проституція	18 Доходи 18.1 Оподаткування 18.2 Додаткові прибутки 18.3 Спадщина 18.4 Заробітна плата
19 Спорт і туризм 19.1 Олімпійський рух 19.2 Програма розвитку туризму і спорту 19.3 Україна туристична	20 Зв'язок, телекомунікації та інформатика 20.1 Інформатизація 20.2 Зв'язок	

Найменування інформаційних та інших послуг		
Міжнародній спільноті	Юридичним особам України	Державним службовцям України
1 В'їзд до України 1.1 Посольства та консульства 1.2 Умови в'їзду 1.3 Митне регулювання 1.4 Зовнішня міграція 1.5 Міжнародні організації	1 Утворення підприємств 1.1 Реєстрація підприємств 1.2 Колективний договір 1.3 Власність і корпоративне управління	1 Правові засади 1.1 Правовий статус державного службовця 1.2 Соціальний захист державного службовця 1.3 Адміністративна реформа 1.4 Стажування за кордоном

2 Бізнес в Україні 2.1 Інвестування 2.2 Створення спільних підприємств 2.3 Торгівля 2.4 Науково-технічне співробітництво	2 Сертифікація і ліцензування 2.1 Види діяльності, що підлягають сертифікації та ліцензуванню 2.2 Ліцензування: порядок, документи 2.3 Сертифікація: порядок, документи 2.4 Стандарти	2 Кадрові питання 2.1 Вакансії, конкурси на заміщення вакантних посад 2.2 Кадровий резерв 2.3 Атестація 2.4 Відпустка 2.5 Відрадження
3 Україна на світовій арені 3.1 Зовнішня політика 3.2 Євроінтеграція 3.3 Єдиний інформаційний простір	3 Макроекономіка 3.1 Реальний сектор 3.2 Стратегічне планування 3.3 Державні програми розвитку 3.4 Державна закупівля	3 Діловодство 3.1 Регламенти діяльності державних установ 3.2 Форми, зразки документів, інструкції
	4 Зовнішньоекономічна діяльність 4.1 Зовнішньоекономічна політика держави 4.2 Митне регулювання 4.3 Фінансове регулювання 4.4 Міжнародні угоди 4.5 Міжнародні організації	
	5 Інвестиційна діяльність 5.1 Внутрішні інвестиції 5.2 Зовнішні інвестиції 5.3 Державна інвестиційна політика 5.4 Вільні економічні зони 5.5 Інноваційна діяльність	
	6 Захист інтересів підприємств, регуляторна політика 6.1 Об'єднання підприємств і підприємців 6.2 Захист конкуренції 6.3 Корупція та боротьба з нею	
	7 Фінансовий ринок 7.1 Ринок банківських послуг 7.2 Послуги на фондових ринках	

Інформаційні послуги фізичним і юридичним особам надаються органами виконавчої влади (ОВВ) через єдиний веб-портал ОВВ та власні веб-сайти, які об'єднані між собою через СІТС та мережі загального користування.

Засоби доступу до інформаційних послуг:

– робочі станції або персональні комп'ютери, що підключені до мереж;

– пункти колективного доступу;	
– інфомати (інформаційні кіоски);	
– засоби стільникового зв'язку (SMS, WAP, Java);	
– call-центри;	

З М І С Т

Розділ 1.	ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ТА ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ	
Розділ 2.	Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування.	
Розділ 3.	Впровадження електронного урядування в Україні	
Розділ 4.	Основні технології електронного урядування.	