

З В І Т

про науково-дослідну роботу

за темою

"ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ІНСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ"

(проміжний)

Науковий керівник НДР,
завідувач кафедри інформаційної політики,
доктор наук з державного управління, професор

С.А.Чукут

Відповідальний виконавець НДР,
доцент кафедри інформаційної політики,
кандидат наук з державного управління

О.В.Загвойська

Рукопис завершено 31 грудня 2010 року

Київ – 2010

СПИСОК АВТОРІВ

Науковий керівник НДР,
д.держ.упр., професор

С.А.Чукут

(Реферат, Зміст, Вступ,
розділ 1.3, Висновки, Наукове
редагування)

Відповідальний виконавець,

провідний науковий
співробітник, к.держ.упр.

О.В.Загвойська

(Реферат, Зміст, Вступ,
розділ 1.3, Висновки, Наукове
редагування)

Провідний науковий
співробітник, к.тех.н., доцент

О.Б.Кукарін

(розділ 1.3, Висновки)

Провідний науковий
співробітник, к.соц.комунікацій

С.Г.Соловійов

(розділ 4.7, Висновки)

Провідний науковий
співробітник, к.тех.н.

О.А.Загасцька

(розділ 2.2, Висновки)

Молодший науковий
співробітник

Е.Л.Клепець

(розділ 2.1, Висновки)

Молодший науковий
співробітник

К.О.Вознюк

(розділ 3.1, Висновки)

Молодший науковий

В.С.Давидюк

співробітник		(розділ 2.4, Висновки)
Молодший співробітник	науковий	О.С.Авраменко (розділ 4.7)
Молодший співробітник	науковий	В.В.Голік (розділ 4.6)
Молодший співробітник	науковий	А.Л.Зелений (розділ 4.4)
Молодший співробітник	науковий	М.М.Міхальова (розділ 4.3)
Молодший співробітник	науковий	Я.Ю.Олійник (розділ 4.2)
Молодший співробітник	науковий	Т.І.Савостенко (розділ 4.5)
Молодший співробітник	науковий	К.П.Синицький (розділ 4.1)
Молодший співробітник	науковий	Т.М.Фоменко (розділ 3.2, Висновки)
Молодший	науковий	

співробітник

А.В.Пашко

(розділ 3.3, Висновки)

РЕФЕРАТ

Звіт про НДР: 122 с., 68 джерел, 36 публікацій кафедри.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що інтеграція українського державного управління до європейського адміністративного простору в умовах розвитку інформаційного суспільства сьогодні поставила нові вимоги до діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх спроможності ефективно діяти в умовах впровадження електронного урядування, що обумовлює необхідність змін в усіх без винятку сферах суспільного життя.

Актуальність теми дослідження полягає в: розробці навчальних та науково-практичних посібників для магістерської програми за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління”; проведенні навчально-методичних розробок для використання в системі професійного навчання і практичній діяльності державних службовців в органах державної влади та посадових осіб в органах місцевого самоврядування, які відповідають за адміністрування проектів з впровадження електронного урядування.

Об’єкт дослідження – державна політика щодо впровадження електронного урядування.

Мета роботи – розробка науково-практичних посібників та навчально-методичних рекомендацій для магістерської програми за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” з метою формування у слухачів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання сучасних ІКТ та запровадження передових технологій електронного урядування, а також з метою підвищення спроможності органів державної влади та місцевого самоврядування до впровадження електронного урядування та адміністрування проектів з електронного урядування з урахуванням вітчизняної практики та зарубіжного досвіду.

Основними завданнями роботи є дослідження, узагальнення, аналіз та систематизації існуючих наукових дослідження основних закономірностей становлення і розвитку електронного урядування в Україні; розкриття сутності і значення, основних методів і принципів електронного урядування; вивчення

різноманітних моделей впровадження електронного урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях; дослідження проблем формування і розвитку електронного урядування з урахуванням вітчизняної практики; аналіз основних етапів та завдань впровадження електронного урядування в контексті вивчення кращого зарубіжного досвіду (практики).

Методологічною базою дослідження є ряд філософських, соціологічних і загальнонаукових теоретичних та емпіричних методів, зокрема метод сходження від абстрактного до конкретного, єдності аналізу й синтезу, метод спостереження, порівняння, також використані історико-дискретний, структурно-функціональний методи, логіко-семантичний метод, метод екстраполяції, аналогії, структурно-функціонального аналізу, метод контент-аналізу, використання яких дозволило одержати наведені наукові й практичні результати. Теоретико-методологічна основа: концепції, підходи, теорії, положення, висновки, що розглядаються в наукових працях вітчизняних і зарубіжних вчених у галузі зв'язків з громадськістю та ЗМІ, теорії комунікацій, інформаційних технологій, проектного менеджменту, електронного урядування та електронної демократії; нормативно-правові акти органів державної влади (Конституція України, закони України, укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України).

Результати та їх наукова новизна:

- досліджено основні закономірності становлення і розвитку електронного урядування в Україні та світі;
- розкрито сутність і значення, основних методів і принципів електронного урядування;
- вивчено різноманітні моделі впровадження електронного урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях;
- досліджено проблем і перспективи формування і розвитку електронного урядування з урахуванням вітчизняної практики;
- проаналізовано основні етапи та завдання впровадження електронного урядування в контексті вивчення кращої зарубіжної практики;
- прийнято безпосередню участь у розробці проекту “Концерції розвитку електронного урядування в Україні”;

На їх основі:

- опубліковано методичку “Упровадження електронного урядування загальноосвітнього закладу як один із шляхів створення якісного навчально-виховного середовища”;
- опубліковано методичні матеріали “Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід”;
- опубліковано інформаційно-аналітичні матеріали “Стан та проблеми впровадження електронного урядування в центральних і місцевих органах виконавчої влади України”;
- випущено у електронному форматі збірник матеріалів науково-практичної конференції “Виклики та можливості впровадження електронного урядування в умовах кризи”;
- здійснено перший випуск міжнародного наукового фахового журналу “Електронне урядування”, наразі готується до публікації другий випуск.

Практичне впровадження одержаних результатів:

- використання в діяльності Управління розвитку інформаційних ресурсів та технологій Секретаріату Кабінету Міністрів України, Державного комітету України з питань науки, освіти та інформації (розробка проекту Концепції впровадження електронного урядування в Україні);
- у навчальному процесі удосконалено змістовне наповнення нормативного курсу “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” при викладанні за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування”;
- використання в навчальній і науковій діяльності викладачів та аспірантів кафедри методичних матеріалів та інформаційно-аналітичних матеріалів до нормативного курсу “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування”;
- ознайомлення органів державної влади з методичними матеріалами та інформаційно-аналітичними матеріалами до нормативного курсу “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування”;

- виступах на конференціях, семінарах, нарадах, семінарах-тренінгах (зокрема, у проведення щорічних Днів електронного урядування в Національній академії).

Анотація змісту:

Досліджено модель державного управління розвитком інформаційного суспільства, її структура, функції, цілі управління. Запропоновано основні шляхи підвищення ефективності функціонування системи державного управління розвитком інформаційного суспільства.

Визначено основні проблеми з впровадження “електронного урядування” в Україні та сформовано сукупність обґрунтованих заходів для їх розв’язання з метою підвищення ефективності державного управління розвитком інформаційного суспільства. Запропоновано визначення базових понять, сформована ієрархічна модель системи нормативно – правових документів у сфері розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування та обґрунтована послідовність її реалізації, розроблені конкретні рекомендації стосовно удосконалення організаційного та інформаційного забезпечення державного управління в цих сферах.

Досліджено зарубіжний досвід впровадження магістерських програм з електронного урядування, а також наведено особливості розробки магістерської програми з електронного урядування в Україні як сучасного інституційного механізму реформування державного управління. Крім того, розкрито функціональні особливості підготовки високопрофесійних магістрів з електронного урядування відповідно до освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки.

Досліджено практичні аспекти запровадження технологій електронного урядування, зокрема, питання реалізації пілотного проекту стосовно впровадження технологій електронного урядування в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. У рамках реалізації цього пілотного проекту на основі використання кращого досвіду окремих його учасників зазначено основні організаційні, технічні та нормативно-правові аспекти запровадження єдиної системи електронного документообігу та технологій надання адміністративних послуг через Інтернет.

Досліджено теоретичні та практичні питання, пов’язані із запровадженням надання державними органами електронних державних послуг громадянам та суб’єктам підприємницької діяльності, зокрема переведення державних послуг в електронний вигляд. Наведені переваги, які одержать громадяни від спілкування з державою в режимі он-лайн, а також визначені основні завдання, які поставлені перед державними органами, для забезпечення впровадження надання електронних послуг.

Період кризи вимагає від органів влади рішучих, обґрунтованих дій, а це можливо за умови володіння повним обсягом інформації про стан справ у державі. Такі потреби може задовольнити система національних електронних інформаційних ресурсів. Тому розглянуто організаційну модель національних інформаційних ресурсів України в електронному урядуванні. Визначено важливість виконання запропонованого плану дій органів влади щодо організації інформаційних ресурсів в електронному урядуванні.

Розглянуто проблеми юридичного регулювання захисту інформації в системах електронного урядування. Проаналізовано аспекти розвитку нормативно-правового забезпечення захисту інформаційних ресурсів, зроблено уточнення щодо гармонізації підходів до забезпечення безпеки інформації е-урядування, запропоновано підходи до аналізу та класифікації інформації при створенні комплексних систем захисту інформації е-урядування.

Зроблено спробу проаналізувати сучасний стан електронного урядування в Україні на місцевому рівні та висвітлити проблемні питання в технічному, технологічному та організаційному аспектах готовності органів місцевого самоврядування до його подальшого розвитку.

Розглянуто питання впровадження е-урядування та е-демократії на регіональному рівні через проектний підхід в організації роботи та управління. Сформульовано концептуальні підходи до даного питання. Охарактеризовано проект та схему управління ним у ситуації формування суспільної думки щодо е-урядування і його використання у взаємодії влади та населення.

Досліджено передовий досвід зарубіжних країн у впровадженні електронного урядування. Простежено історичні особливості цього процесу, висвітлено питання учасників електронного урядування, доступності електронних послуг, залучення громадян та підприємств до системи електронних комунікацій, законодавчої підтримки урядових рішень та розподілу відповідальності у відповідних сферах. Наведено низку пропозицій з огляду на можливість використання зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування в українських реаліях.

Ключові слова: державне управління, модель державного управління, інформаційне суспільство, громадянське суспільство, електронне урядування, електронна демократія, електронний документообіг, електронний цифровий підпис, інформаційно-аналітична система, магістерська програма з електронного урядування, керівник організаційних систем електронного урядування, фахівець організаційних систем електронного урядування, технології електронного урядування, пілотний проект, міжвідомча взаємодія, електронні послуги, сфера публічних послуг, державні

та муніципальні послуги, адміністративні послуги, адміністративний регламент, інформаційні послуги, інформаційні технології, електронне урядування, організаційна модель, національні електронні інформаційні ресурси, система електронного уряду, інформаційна інфраструктура, інформаційні системи, ідентифікація громадян, електронний реєстр, інтерфейс, проекти, підпроекти, діяльність органів влади, методологія впровадження інновацій, інформаційно-комунікативні технології, стратегія розвитку, інформаційна безпека, управлінські рішення, нормативно-правове забезпечення, захист інформації.

The subject of research is public policy in e-governance.

The article examines the model of public administration of development of the information society, its structure, functions and administration goals. It offers main ways to increase the effectiveness of public administration of development of the information society.

The article examines major challenges in introduction of the electronic governance in Ukraine and formulates complex scientifically justifiable ways to address them, and to improve the efficiency of public administration for the information-based society. The article also presents the definition of major concepts, examines hierarchical system model for legal documents on information society and informatization, suggests stages of its implementation, as well as proposes practical recommendations on the improvement of organizational and information provisions for public administration in these spheres.

The article examines foreign experience in introduction of Master's programs in Electronic Governance and presents various aspects of development of the Master's program in Electronic Governance in Ukraine, which is considered to be a modern institutional mechanism for the reform of public administration. The article also reveals functional aspects of training of candidates for the Master's degree in Electronic Governance in accordance with educational and qualification requirements of the training program.

The article analyzes practical aspects of introduction of e-governance, focusing specifically on the implementation of a pilot project on the introduction of e-governance at the public authorities and local self-government bodies. Within the framework of this pilot project major organizational, technical and legal aspects of the introduction of a unified system of electronic workflow as well as technologies of provision of online administrative services are analyzed on the basis of best practices.

The article examines theoretical and practical issues associated with the introduction of electronic government services to citizens and businesses, and particularly, the process of transition of existing government services to electronic format. The article presents benefits

from online communication between the citizens and the state; and identifies major tasks for the state authorities for the introduction of electronic government services.

The period of crisis demands decisive actions from the government, which are only possible when full information on the situation in the country is available. This need may be met by the system of national electronic information resources. The article examines the organizational model of the national information resources of Ukraine within the framework of e-governance. The article recognizes the importance of fulfillment of the government action plan regarding the arrangement of information resources in the electronic governance.

The article reviews the issues of legal regulation of information security in e-governance systems. It analyzes the aspects of the legal support of the security of information resources, clarifies the issues of harmonization of approaches to information security in e-governance, and offers approaches to analysis and information classification in the development of comprehensive information security systems in e-governance.

The article presents an attempt to analyse the current state of electronic governance in Ukraine at the local level and to identify technical, technological and organizational challenges facing local self-government bodies, and to assess their readiness for further development in this field.

The article addresses the issues of introduction of e-governance and e-democracy at the regional level using a project approach to operation and management. Conceptual approaches to these issues are formulated. The project and its management approach are described under the formation of public opinion concerning e-governance and its application to the interaction between authorities and citizens.

The article examines foreign progressive experience in development of e-governance. The author traced the historical features of this process, outlined the participants of e-governance, accessibility of online services, involvement of citizens and businesses in electronic communications, legislative support of governmental decisions and distribution of competences in relevant areas. At the end of the article, the author delivers concise conclusions regarding the possibility of application of the foreign experience in Ukrainian realities.

ЗМІСТ

Вступ	1
1. Концептуальні та методологічні засади впровадження електронного урядування	2
1.1. Сучасна модель державного управління розвитком інформаційного суспільства та шляхи її удосконалення	2
1.2. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення	3
1.3. Кадрове забезпечення впровадження електронного урядування як сучасний інституційний механізм реформування державного управління	3
2. Проблеми та перспективи впровадження електронного урядування на загальнодержавному рівні	3
2.1. Практичні аспекти впровадження технологій електронного урядування в Україні	3
2.2. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні	6
2.3. Проблеми побудови організаційної моделі національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні	4
2.4. Нормативно-правові аспекти безпеки інформаційних ресурсів у системах електронного урядування	7
3. Проблеми та перспективи впровадження електронного урядування на регіональному та місцевому рівні	5
3.1. Стан впровадження електронного урядування на місцевому рівні	5
3.2. Проект “школа електронного урядування” як технологія модернізації управлінської діяльності на регіональному рівні	8

3.3. Електронне урядування на місцевому рівні: проблеми та перспективи	4
4. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід та вітчизняна практика	9
4.1. Австралія	9
4.2. Індія	3
4.3. Канада	5
4.4. Південна Корея	7
4.5. Росія	3
4.6. Сінгапур	5
4.7. США	8
Висновки	09
Перелік використаних джерел	15
Перелік наукових, навчально-методичних праць, виданих за темою дослідження	20

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що інтеграція українського державного управління до європейського адміністративного простору в умовах розвитку інформаційного суспільства сьогодні поставила нові вимоги до діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх спроможності ефективно діяти в умовах впровадження електронного урядування й розвитку електронної демократії, що обумовлює необхідність змін в усіх без винятку сферах суспільного життя.

Підвищення ефективності державного управління є одним із пріоритетів реформи державної служби в Україні. Останнім часом у зв'язку з поширенням новітніх інформаційних технологій у всіх сферах діяльності людини підвищення ефективності державного управління пов'язується із запровадженням електронного урядування (е-урядування).

В узагальненому вигляді *електронне урядування (е-урядування)* – це використання інформаційно-комунікаційних технологій державними органами з метою обміну інформацією з громадянами, підприємствами та між собою, реструктуризації адміністративних процесів, прискорення та підвищення якості надання державних послуг, зменшення витрат, забезпечення внутрішньої ефективності та запобігання проявам корупції. Починаючи з 2002 року, розпочата реалізація проектів з електронного урядування та розвитку електронної демократії Президентом України і Кабінетом Міністрів України. Найвищим рівнем політичної підтримки цих проектів загальнодержавного значення у 2010 році стало *проголошення Президентом України Віктором Януковичем у посланні до Українського народу 2011 року – освіти та інформаційного суспільства*.

Однією з основних складових електронного урядування є *електронна демократія (е-демократія)* – підвищення ступеня участі громадян у процесах управління та керівництва державою за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Залучення громадськості до процесу вироблення та реалізації державної політики забезпечує врахування інтересів громадян, сприяє більшій прозорості і відкритості державного управління, більш широкому сприйняттю державної політики в суспільстві та є гарантом демократичності процесів урядування.

Президентом України Віктором Януковичем у посланні до Українського народу у 2010 році проголошено: “Ефективна держава – один із ключових пріоритетів нових перетворень. Наша мета – створення справжньої республіки як спільної справи громадян, об'єднаних спільним інтересом до розвитку країни та розумінням суспільства як спільного блага. До процесів політичного управління має бути

залучений кожен громадянин, система державних інститутів – поставлена під контроль громадян.”

1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. СУЧАСНА МОДЕЛЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ШЛЯХИ ЇЇ УДОСКОНАЛЕННЯ

Прийняття рішень у системі державного управління являє собою не окремий акт визначення цілей та заходів (засобів) її досягнення. Це складний процес взаємодії окремих складових структури влади, відповідно до прийнятих процедур та регламенту. Залежно від цілей державного управління змінюється зміст процесів прийняття управлінських рішень. Так, з перших кроків існування держави, як інституції тоталітарної влади, влада мала монополію на інформацію. Це давало певні переваги при прийнятті рішень та дозволяло виправдовувати будь-які рішення, прийняті в інтересах наближеного до влади кола осіб.

Технології електронного урядування в умовах побудови інформаційного суспільства змінюють модель державного управління. Інформація стає доступною широким верствам населення. Доступ до інформації дозволяє громадянам брати участь в управлінні державою, але механістичне накладення інформаційних технологій на адміністративно-бюрократичний апарат з його завданнями управління та процедурами функціонування не дає очікуваного ефекту. Повинні змінюватися структура та функції органів влади в нових умовах функціонування.

Технологія електронного урядування є інструментом та механізмом реалізації нових принципів управління та підходів до їх імплементації в систему влади.

Реалізація технологічних рішень електронного урядування вимагає певної адаптації системи державного управління до нових умов функціонування. З одного боку, роль органів влади повинна бути переглянута з наближенням їх діяльності до умов ринку, конкуренції та обслуговування громадян. Нова концепція управління публічного менеджменту змінює роль держави та делегує частку управлінських функцій громадам та громадянам. З іншого боку, залишає за владою функції щодо захисту прав та свобод громадян, контролю за додержанням норм і вимог чинного законодавства. В цих умовах державне управління стає менш жорстким. Будуються нові зв'язки між владою, громадянським суспільством та бізнесом. Найбільш важливим напрямом комунікацій стає взаємодія органів державної влади з використанням електронного документообігу та цифрового підпису (G to G), забезпечується взаємодія органів влади з громадянами (G to C) та бізнесом (G to B). Корегуються функції держави - принципово важливим стає завдання переробки інформаційних потоків та формування інформаційних ресурсів. Інформаційні ресурси стають джерелом та реальними ресурсами розвитку.

Виникає нагальна потреба розробки стандартів даних та інформаційних ресурсів, технологій формування, зберігання та передавання даних, алгоритмів обробки та аналізу інформації і прийняття управлінських рішень.

З урахуванням нових викликів інформаційного суспільства через механізми державного управління реалізується ряд функцій держави з питань організації, координації, регуляторної діяльності, контролю.

В сучасних умовах парламентсько-президентської моделі управління значну роль відіграють політичні важелі впливу на уряд та технологію прийняття рішень з основних питань розвитку суспільства. За цих умов збільшується роль та участь громадян, як електорату політичних сил, що в свою чергу передбачає організацію діалогу влади та суспільства, створення адекватних механізмів такої взаємодії. Модель “Електронного урядування”, завдяки впровадженню та можливостям інформаційних технологій, найбільше відповідає новим вимогам суспільного розвитку.

Ефективне управління в таких умовах, для збереження злагодності у суспільстві та тенденцій розвитку, повинно базуватися на достовірній, достатній та неупередженій інформації. З іншого боку, державні органи повинні інформувати суспільство щодо поточного стану справ у державі, забезпечувати можливість участі громадян в обговоренні питань розвитку та проектів рішень з різних напрямів життєдіяльності.

Адекватне до сучасних вимог інформаційне забезпечення процесів державного управління є ключовим питанням побудови ефективної моделі управління в умовах електронного урядування.

Враховуючи, що основною стратегією розвитку людства у нинішньому тисячолітті визнано перехід від "індустріального суспільства" до "суспільства інформаційного", а основними цілями побудови інформаційного суспільства є найбільш повне задоволення інформаційних потреб держави та громадян в усіх сферах діяльності, побудова нової “економіки на базі знань”, поліпшення умов життя населення, підвищення ефективності управління та суспільного виробництва - сприяння стабілізації соціально-політичних відносин на основі впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій та засобів створення інфраструктури інформаційного суспільства, стають головними завданнями діяльності органів державної влади [7].

Ці завдання сформовані у національній Стратегії побудови інформаційного суспільства, яка викладена в Законі України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” [4]. За цих умов національна програма інформатизації повинна розглядатися як механізм реалізації завдань стратегії побудови інформаційного суспільства [2; 3].

Політична і соціальна перебудова в Україні, формування демократичних відносин і ринкової економіки об'єктивно привели до необхідності істотної зміни інформаційних відносин у суспільстві.

Ефективність діяльності органів влади, політичних партій та їх лідерів повною мірою залежить від стану організації управління найбільш цінним активом - інформацією. Створення єдиного інформаційного середовища інформаційного суспільства та його складової – інформаційної системи “Електронний уряд” [5], для координованої цілеспрямованої діяльності всіх гілок влади, а також політичних сил, забезпечення оперативного зв'язку з громадянами та електоратом, спільне обговорення поточних питань та проблем надасть певні переваги такій системі управління, як демократичній, відкритій та ефективній моделі.

Метою є дослідження моделі державного управління розвитком інформаційного суспільства (рис. 1), її основних складових, а також основних шляхів підвищення ефективності функціонування системи державного управління.

Основними завданнями державного управління розвитком інформаційного суспільства є:

- стратегічне планування інформаційного розвитку;
- ефективне керування наявними ресурсами для розвитку інформаційного суспільства;
- аналіз реалізації стратегічних планів розвитку інформаційного суспільства;
- аналіз впливу стану розвитку інформаційного суспільства на рівень та якість життя населення.

Модель структури державного управління повинна відповідати вимогам відповідних періодів побудови інформаційного суспільства. Для побудови таких моделей необхідно:

- визначити фази (етапи) розбудови інформаційного суспільства;
- визначити, які показники (індикатори) розвитку (стану) інформаційного суспільства відповідають певним фазам та етапам;
- розробити перелік найважливіших заходів на різних напрямках діяльності для досягнення необхідних показників;
- запровадити адекватну структуру органів управління, яка в змозі забезпечити реалізацію цих заходів.

До складу структури моделі повинні увійти:

- складові системи державного управління ІС (органи влади, структурні підрозділи та ін.);
- функції та завдання органів влади, визначені нормативно-правовою базою;
- складові інформаційної інфраструктури держави;
- показники (індикатори) розвитку (стану) інформаційного суспільства.

Для розробки моделі державного управління з метою забезпечення розвитку інформаційного суспільства необхідно:

- розробити методику формального опису складових державного управління інформаційною сферою, напрямів їх діяльності та оцінки їх кількісних показників;
- розробити перелік показників (індикаторів) стану інформаційного суспільства та інформаційної структури держави, а також порядок отримання їх кількісних показників;
- визначити взаємозв'язок та взаємний вплив складових державного управління, інформаційної структури держави та стану розвитку інформаційного суспільства.

Загальновизнане найменування такої моделі – “Електронне урядування”, але зміст функцій та структура органів влади можуть значною мірою відрізнятися залежно від політичної та економічної складової систем традиційного державного управління. Зміна функцій відбувається поетапно від традиційної моделі адміністративно-бюрократичного управління до демократичної моделі менеджменту та обслуговування.

Слід враховувати, що традиційне управління будується на повноваженнях владних структур щодо видання наказів, регламентуванні процедур виконання наказів, організації системи контролю як важелів впливу та монополізмі доступу до інформації. Зміст наказів направлено в першу чергу на вирішення корпоративних інтересів в економічній сфері. В структурі органів влади створюються відповідні підрозділи для реалізації названих функцій. У такій моделі видання наказів та обґрунтування їх доцільності, з урахуванням монополізму доступу до інформації, може належати лише першим особам.

Модель державного управління розвитком інформаційного суспільства

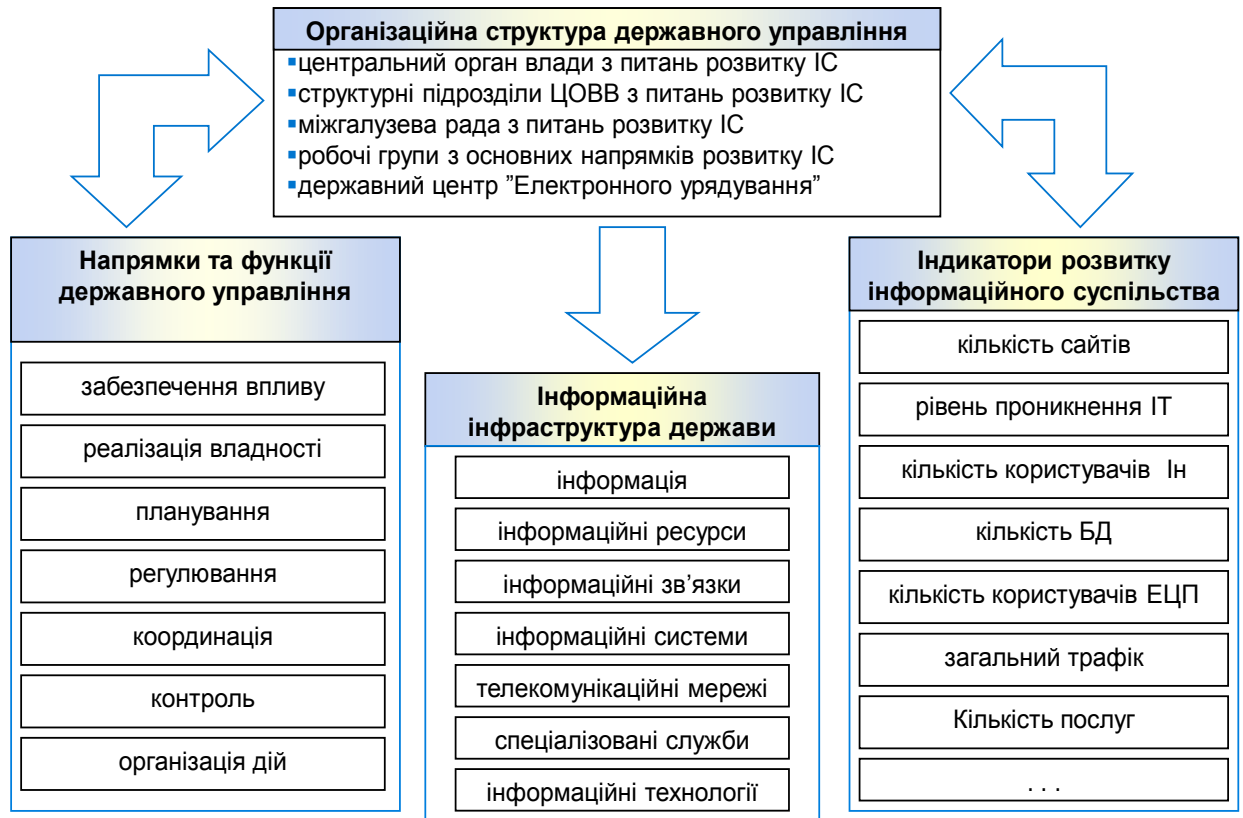


Рис. 1

Названі вище фази включають істотні характеристики, притаманні відповідним періодам, але не мають показників реального стану інформаційного суспільства (ІС). З метою впровадження та використання таких показників доцільно розглядати етапи побудови інформаційного суспільства з використанням відповідних індикаторів розвитку.

Важливою складовою системи державного управління розвитком інформаційного суспільства є система інформаційно-аналітичного забезпечення процесів управління.



Рис. 2

Державне управління розвитком інформаційного суспільства базується на класичній моделі управління (рис. 2), в якій існує об'єкт управління (або процеси, якими потрібно управляти), органи управління (суб'єкти управління), механізми управління (важелі управління) та зворотний зв'язок для забезпечення контролю за станом об'єкта управління. Для здійснення управління необхідне визначення цілей, яких планується досягти, та стратегія досягнення визначених цілей.

Визначимо складові моделі управління.

Об'єкт управління, як складний об'єкт, необхідно розглядати в певній декомпозиції. Так, розвиток інформаційного суспільства можливо розглядати, як розвиток окремих складових суспільства - інституцій влади, громадянського суспільства та бізнесу. Владну складову, в свою чергу, можливо розглядати за гілками влади, а виконавчу владу – за сферами державного управління. Громадянське суспільство – за громадськими організаціями, іншими громадськими інституціями, з урахуванням їх інтересів. Такий підхід, враховуючи складні зв'язки між складовими та неузгодженості дій суб'єктів управління призведе до складної системи управління та неможливості концентрувати зусилля на пріоритетних напрямках розвитку (рис. 3).

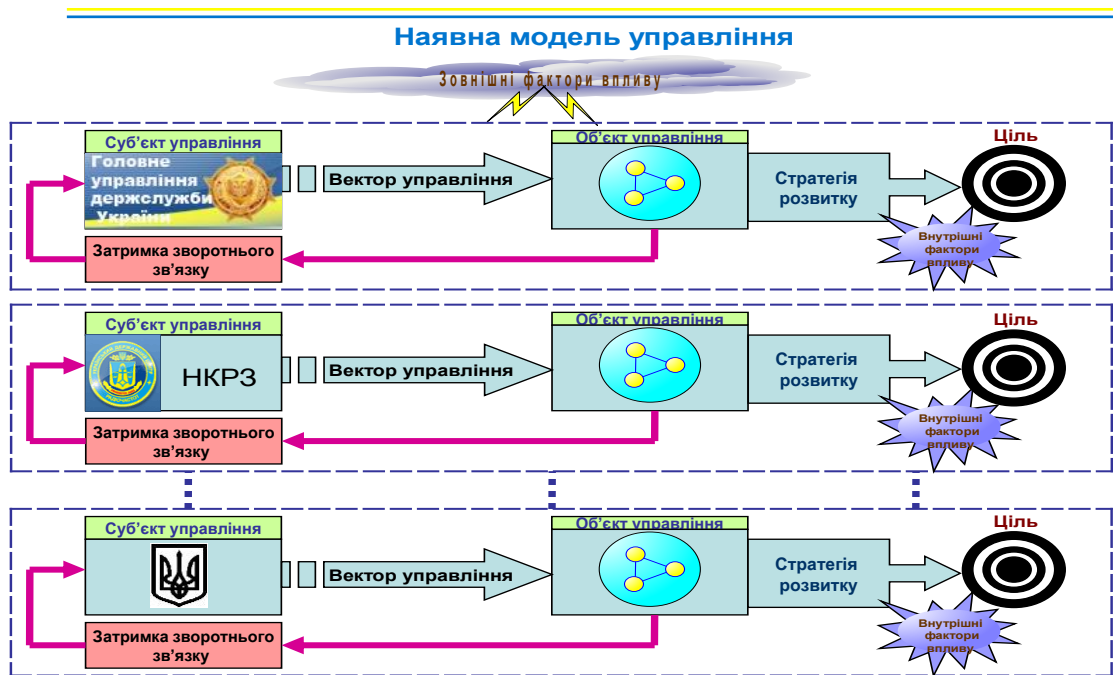


Рис. 3

При такому підході до організації управління локальні цілі створюють “хмару” цілей, але не дозволяють досягти у встановлені терміни загальних визначених результатів.

Інший підхід передбачає декомпозицію за основними напрямками розвитку об'єкта управління (напрямами, в яких необхідно здійснювати зміни).

За такого підходу об'єктом управління є різні складові процесів розвитку інформаційного суспільства. До таких процесів належать: удосконалення нормативно-правового забезпечення, реформування організаційної структури органів влади та адаптування їх повноважень до нових умов функціонування, організація відповідної кадрової роботи, формування технічної політики з питань впровадження інформаційних технологій, наукова та освітня діяльність у напрямках розвитку інформаційного суспільства, удосконалення бюджетної політики щодо фінансування процесів розвитку інформаційного суспільства (рис. 4). Таким чином, об'єкт управління є складною системою, яка включає певну кількість не менш складних підсистем.

Державна політика в інформаційній сфері

Мета: побудова інформаційного суспільства

Завдання:

- координація діяльності всіх органів влади в сфері збирання, зберігання, використання, захисту та поширення інформації
- моніторинг та аналіз стану інформаційної сфери
- формування нових інформаційних відносин (в інформаційній сфері)

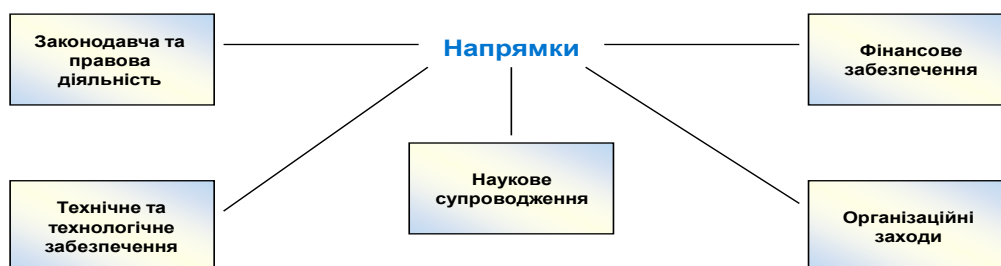


Рис. 4

Для здійснення управління необхідно визначити *цілі управління* та конкретні завдання, яких планується досягти на певному етапі розвитку інформаційного суспільства. Цілі та завдання можуть бути представлені конкретними показниками (індикаторами) стану інформаційного суспільства, наприклад, у 2015 р. (рис. 5).

Визначення цілей та індикаторів

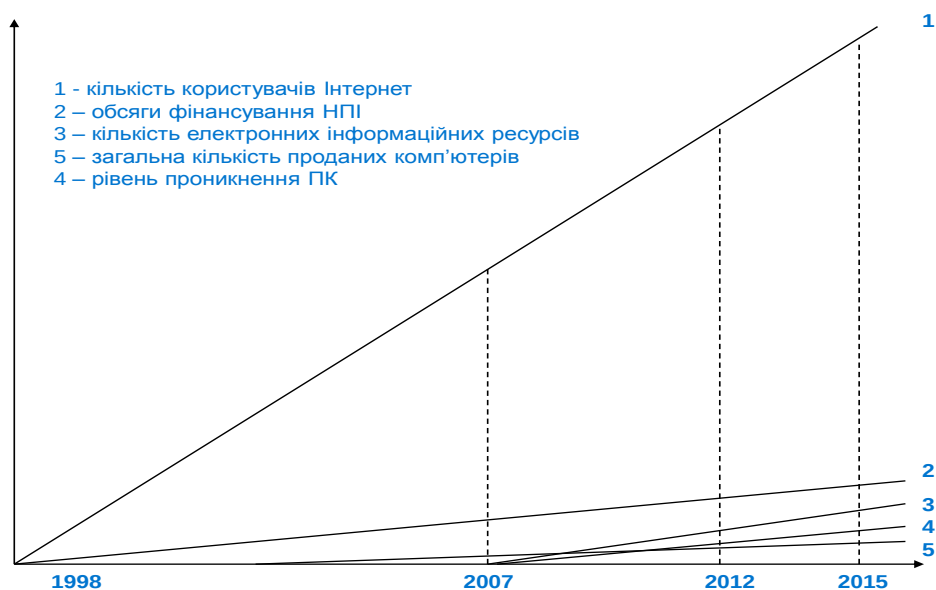


Рис. 5

На жаль, сьогодні цілі та очікувані результати мають розпливчастий характер (наприклад, підвищення рівня демократії, посилення економічного росту, посилення ролі громадськості в управлінні), не конкретизовані та не мають конкретних вимірів.

Управління процесами розвитку інформаційного суспільства, в першу чергу, здійснюють органи державної влади, які планують, організовують та координують виконання завдань розвитку інформаційного суспільства. Центральним органом з цих питань є Кабінет Міністрів України, але він безпосередньо не здійснює управління, а делегує повноваження центральним органам виконавчої влади. Відповідно до Закону України "Про Кабінет Міністрів України" [1] до основних повноважень Кабінету Міністрів України належить проведення політики у сфері інформатизації та сприяння становленню єдиного інформаційного простору на території України. Інші центральні органи влади повинні забезпечити виконання завдань у межах своїх повноважень.

Так, питаннями формування відповідної загальної нормативно-правової бази інформаційного суспільства повинне займатися Міністерство юстиції України.

Питаннями реформування організаційної структури органів влади та підготовки кадрів – Головне управління державної служби України, питаннями підвищення ефективності виконання проектів інформатизації та технічної політики в інформаційній сфері – Державний комітет інформатизації, питаннями наукової та освітянської діяльності – Міністерство освіти та науки, питаннями удосконалення механізмів фінансування процесів розвитку інформаційного суспільства – Міністерство економіки та Міністерство фінансів.

Інші центральні органи виконавчої влади в межах своїх повноважень повинні розробити відповідні галузеві програми розвитку інформаційного суспільства (наприклад, Міністерство охорони здоров'я – програму інформатизації медицини, Міністерство транспорту та зв'язку – інформатизації транспортної галузі).

Але відповідні завдання для органів влади чітко не визначені, не мають відповідного фінансового забезпечення та системи контролю за їх діяльністю з цих питань. Тобто завдання органам влади щодо управління процесами розвитку інформаційного суспільства чітко не визначені, і як наслідок, адекватних координованих управлінських дій з їхнього боку не відбувається.

З урахуванням наведеного система державного управління розвитком інформаційного суспільства має вигляд, представлений на рис. 6.



Рис. 6

Механізмами державного управління процесами розвитку інформаційного суспільства є: нормативно-правове регулювання діяльності органів влади, юридичних та фізичних осіб в інформаційній сфері та відповідне фінансове заохочення й підтримка, удосконалення освітянської діяльності серед державних службовців та громадян щодо питань та завдань розвитку інформаційного суспільства, удосконалення організаційної структури органів влади та їх функцій.

Крім того, необхідно враховувати можливі управляючі дії з боку інших суб'єктів суспільства: громадян, громадських організацій, бізнесу та їх об'єднань. При активній та конструктивній діяльності цих складових їх можливо розглядати у складі органів управління, в іншому випадку – як зовнішній фактор впливу.

Зворотний зв'язок у системі державного управління розвитком інформаційного суспільства повинні забезпечити органи управління необхідною інформацією щодо стану об'єкта управління, тобто інформацією щодо значення показників (індикаторів) стану розвитку інформаційного суспільства. Такою інформацією повинні бути показники державних статистичних спостережень, які сьогодні в цій сфері майже відсутні, або не відповідають вимогам щодо забезпечення сталого управління розвитком інформаційного суспільства. Крім того, система статистичних спостережень має велику інерційність (рис. 6). Затримка інформації (даних зворотного зв'язку) призводить до некоректного виконання функцій управління (наприклад, при прийнятті рішень сьогодні з використанням даних щодо стану об'єкта управління піврічної давнини). Крім того, технологія прийняття рішень

(підготовки та погодження) проектів нормативно-правових актів має недосконалий регламент, при реалізації якого прийняття рішення затримується на значний термін (від 3 місяців до півроку).

Пропозиції щодо шляхів підвищення ефективності функціонування системи державного управління розвитком інформаційного суспільства.

Основними складовими сталого управління є:

- визначення конкретних цілей та завдань розвитку інформаційного суспільства;
- розробка системи показників щодо оцінки стану об'єкта управління (показників та індикаторів розвитку);
- забезпечення сталого зворотного зв'язку для ефективного управління процесами розвитку інформаційного суспільства (враховуючи реальні технологічні процеси збору статистичної інформації щодо стану об'єкта управління та затримку інформації у зворотному контурі);
- підвищення ефективності координації діяльності всіх органів влади для досягнення визначених цілей та ведення інформаційно-аналітичної роботи.

Модель управління розвитком інформаційного суспільства передбачає визначення конкретних цілей та завдань розвитку інформаційного суспільства. З метою концентрації ресурсів та ефективної координації діяльності органів влади у сфері інформатизації, як складової розвитку інформаційного суспільства, необхідно зосередити фінансові ресурси та повноваження щодо визначення пріоритетних цілей та завдань у визначеному Кабінетом Міністрів України центральному органі влади.

Для оцінки поточного стану процесів розвитку інформаційного суспільства необхідна система відповідних показників та індикаторів, яка повинна запроваджуватися в системі статистичних спостережень, а також у системі звітності органів влади щодо виконання завдань та проектів інформатизації. Ефективним засобом забезпечення оперативного та сталого управління розвитком інформаційного суспільства є удосконалення зворотного зв'язку та впровадження інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління розвитком інформаційного суспільства, яке на підставі аналізу наявної інформації та математичного моделювання процесів розвитку, у змозі розробляти відповідні прогнози, що дозволить компенсувати затримку в контурі управління та своєчасно формувати управлінські рішення.

З урахуванням наведеного модель державного управління розвитком інформаційного суспільства представлений на рис. 7.



Рис. 7

Інформаційно-аналітична система повинна інтегруватися в контур управління та безпосередньо брати участь у процесах управління розвитком інформаційного суспільства.

Обов'язковими складовими такого процесу повинні бути:

- збір інформації (даних) щодо стану об'єкта управління;
- обробка та аналіз зібраної інформації (розробка прогнозів);
- підготовка управлінських рішень;
- доведення рішень до виконавців;
- контроль виконання рішень.

Для успішного функціонування такої моделі повинні бути визначені:

- перелік соціальних стандартів, яких очікується досягти на різних етапах розвитку інформаційного суспільства;
- інформація, збір якої передбачається здійснювати в межах процесів управління (показники та індикатори розвитку інформаційного суспільства);
- регламент збору інформації (моніторинг первинних даних);
- алгоритми обробки та аналізу інформації;
- механізми побудови прогнозних показників;

- механізми громадського контролю за станом виконання запланованих заходів.

Сучасний стан інформаційно-аналітичної підтримки прийняття управлінських рішень та використання аналітичних моделей органами влади перебуває на досить низькому рівні, в тому числі у сфері управління розвитком інформаційного суспільства.

Основне завдання підвищення ефективності державного управління розвитком інформаційного суспільства полягає в удосконаленні структури та функцій органів влади, створенні системи інформаційно-аналітичного забезпечення процесів прийняття рішень органами влади. Оперативність діяльності досягається впровадженням системи збору інформації від усіх органів виконавчої влади за визначеним регламентом, використанням системи електронного документообігу й електронного підпису, застосуванням математичних моделей прогнозування результатів на різних етапах. Громадський контроль досягається прозорістю і публічністю діяльності влади та уряду шляхом безпосередньої інтерактивної взаємодії влади, населення і бізнесу через Інтернет-представництва.

1.2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

Однією з загальних тенденцій розвитку світового суспільства є його трансформація до інформаційного суспільства та суспільства знань на основі широкого впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в усі сфери життєдіяльності особистості, суспільства та держави. Серед множини сучасних ІКТ, що визначають цей процес, особливе місце посідає технологія “електронного урядування”, ефективність упровадження якої залежить від багатьох чинників політичного, соціального, економічного, інформаційного, науково-методичного, організаційного, нормативно-правового характеру тощо. Без урахування цих чинників, визначення їх пріоритетності, взаємозв’язків неможливе формування науково обґрунтованої державної політики та здійснення державного управління з реалізації “електронного урядування” та розвитку інформаційного суспільства в нашій країні в цілому. Зазначене зумовлює актуальність проблеми, що розглядається в статті.

У науковій літературі велика увага приділяється проблемі впровадження ІКТ в державне управління [1-9], але при цьому недостатньо враховуються особливості цього процесу в Україні та формування практичних заходів для розв’язання цих проблем.

На наш погляд, проблема формування та реалізації ефективної державної політики розвитку інформаційного суспільства недостатньо досліджена, насамперед,

що стосується виявлення основних перешкод що заважають упровадженню сучасних ІКТ у різні сфери життєдіяльності особистості, держави та суспільства.

Метою є виявлення проблемних питань щодо впровадження “електронного урядування” в Україні та формування комплексу науково обґрунтованих шляхів для їх вирішення, спрямованих на підвищення ефективності державного управління розвитком інформаційного суспільства.

Проблеми впровадження “електронного урядування” в Україні мають внутрішню та зовнішню природу. Серед останніх особливе місце займають такі загальносвітові тенденції, як глобалізація та її наслідки у вигляді світової фінансово-економічної кризи; зростання кількості та підвищення рівня традиційних загроз (небезпек) особистості, суспільству, державі, світовому суспільству в цілому, а також поява нових загроз, ускладнення їх взаємодії; посилення конкуренції між країнами за енергоресурси, лідерство у світі та на регіональному рівні. Але дослідження цих явищ та особливостей їх прояву в Україні виходять за межі цієї статті.

Внутрішні деструктивні чинники “електронного урядування” є також однією з причин неперестигного 72-го місця України в рейтингу конкурентоспроможності серед 134 країн світу. Так, за даними звіту Всесвітнього економічного Форуму про глобальну конкурентоспроможність 2008-2009 років, Україна поступилась Литві (44-те місце), Латвії (54-те місце), Росії (51-ше місце), Казахстану (66-те місце). Найнижчий результат - 115-те місце залишається в категорії “якість інституцій”, зокрема для України є проблемними “прозорість ухвалення урядових рішень (110-те місце), ефективність використання державного бюджету (114-те місце), довіра суспільства до політиків (101-ше місце), тягар державного регулювання (91-ше місце)”. Саме на подолання непрозорості, закритості, недемократичності державної влади, на встановлення довіри між владою та суспільством, підвищення ефективності дій органів державної влади та місцевого самоврядування, активізації участі населення у формуванні та реалізації державної політики, підвищення якості та доступності державних адміністративних та інформаційних послуг фізичним та юридичним особам спрямоване впровадження “електронного урядування”.

На наш погляд, до основних внутрішніх проблем стосовно упровадження “електронного урядування” в Україні необхідно віднести такі, як: відсутність офіційно визначеного категорійно-понятійного апарату; недосконалість нормативно-правового, інформаційно-аналітичного, науково-методичного, фінансового, організаційно-технічного, кадрового забезпечення тощо.

Категорійно-понятійний апарат. Перший предметний нормативно-правовий акт з питань упровадження технологій “е-урядування” було прийнято урядом України ще у 2003 р. [10]. Йому передувала низка відповідних рішень Президента України у 2001-2002 рр., але й до цього часу немає офіційного визначення таких понять, як “е-уряд”, “е-урядування”, “е-демократія”, “інформаційне суспільство”

тощо. Відсутність відповідного категорійно-понятійного апарату є однією з проблем, що перешкоджає ефективному впровадженню технології “е-урядування”.

У чинній нормативно-правовій базі відсутні вищевказані поняття. Тільки в Законі України “Про Основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” [11] на базі матеріалів Женевської декларації принципів [12] в неявному вигляді сформульовано визначення “інформаційного суспільства”, а саме: “орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток 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”.

Щодо поняття “е-урядування” сьогодні існують кілька конкуруючих підходів до його визначення, з яких жоден поки що не отримав офіційного статусу. В статті пропонується взяти за основу одне з найбільш поширених понять “е-урядування”, сформульоване Інститутом сучасного розвитку спільно з Інститутом розвитку інформаційного суспільства: “електронне урядування – це система взаємодії органів державної влади з населенням, що базується на широкому застосуванні інформаційних технологій, у тому числі на мережі Інтернет, з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення термінів їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації, обумовленого їх отриманням”.

Нормативно-правове забезпечення. Незважаючи на те, що впровадження “е-урядування” в Україні регулюється трьома законами, двома указами Президента, 10 нормативно - правовими актами уряду, ця сукупність документів є неповною, фрагментарною, в деяких випадках суперечливою. В ній можна виділити дві групи документів.

Перша група стосується чинних періодичних документів. До складу цієї групи належать, насамперед, завдання Національної програми інформатизації на три роки та програма інформатизації на рік, щорічна доповідь про стан інформатизації України, яка подається урядом до парламенту, а також низка інших документів, що забезпечують моніторинг розвитку інформаційного суспільства та інформатизації. Останнім часом у цій сукупності документів відбуваються суттєві зміни, обумовлені як появою нових ІКТ, що справляють значний вплив на формування державної політики та державне управління, так і необхідністю адаптації державного управління до нових умов, стратегічних цілей, пріоритетів та завдань. Механізми Національної програми інформатизації, що були сформовані ще у 1998 р., лише частково відповідають вимогам розвитку інформаційного суспільства (з 2007 р. Україною офіційно обрано курс на розбудову інформаційного суспільства та суспільства знань), в них закладена зовсім інша парадигма державного управління, яка зорієнтована насамперед на інформатизацію органів державної влади з метою підвищення

ефективності їх діяльності. Разом з тим сукупність документів з розвитку інформаційного суспільства (електронного урядування) є неповною. В ній відсутні такі важливі документи, як Стратегія та Програма розвитку інформаційного суспільства, а також Концепція, Стратегія та Програма електронного урядування. Тобто маємо суперечність, зумовлену невідповідністю чинних документів Національної програми інформатизації вимогам розвитку інформаційного суспільства та відсутністю системи документів, що забезпечує необхідний нормативно-правовий супровід цього процесу. Тому раціональним вважається підхід, згідно з яким паралельно розробляються необхідні нові документи з розвитку інформаційного суспільства (електронного урядування) та здійснюється удосконалення документів Національної програми інформатизації. Так, щорічна доповідь про стан інформатизації з 2008 р. була трансформована в доповідь про стан розвитку інформаційного суспільства, в структурі якої передбачені питання електронного урядування. Під час її підготовки коло учасників вперше було розширено за рахунок народних депутатів України, відомих вчених, представників громадськості, а також державних службовців Апарату Верховної Ради, що дало змогу підвищити якість документа та сфокусувати його саме нагальних питаннях розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

Загальною проблемою формування перших двох документів Національної програми інформатизації залишається значний часовий лаг їх погодження та схвалення, а також втрата їх впливу на загальні процеси інформатизації в країні, у тому числі на розвиток інфраструктурної складової електронного урядування. Внаслідок цього скорочуються терміни виконання проектів інформатизації та ускладнюється їх фінансування, що в комплексі негативно впливає на якість їх виконання.

Втрата впливу цих документів на процеси інформатизації зумовлена насамперед незначними обсягами фінансування загальнодержавної частини Національної програми інформатизації, які, наприклад, у 2009 р. взагалі зменшені в 10 разів порівняно навіть з попередніми роками. Одночасно зростають кількість та обсяги фінансування проектів інформатизації за бюджетні кошти, що виконуються поза межами цієї Програми.

Завдання Національної програми інформатизації на три роки, які взагалі ресурсно не підтримані, мають декларативний характер, підтвердили свою нежиттєздатність і тому урядом було запропоновано проект Закону України “Про зміни до Закону про Національну програму інформатизації” щодо виключення цього документу із механізму формування та виконання Національної програми інформатизації.

Актуальною залишається проблема імплементації Закону України “Про розбудову інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки”, виконання якого ресурсно не забезпечено, а Національна програма інформатизації поки що не стала

його дійовим механізмом реалізації. За даними Міністерства економіки України, з 208 завдань та заходів державних цільових програм, схвалених відповідними нормативно-правовими документами, у 2008 р. фінансувались лише 140. Ураховуючи, що в умовах системної кризи в державі успішне формування Загальнодержавної програми розвитку інформаційного суспільства в Україні малоймовірне, то можливим варіантом розв'язання вищевказаної проблеми є трансформація щорічної програми інформатизації та Завдань Національної програми інформатизації на три роки відповідно у коротко- та середньострокову програми розвитку інформаційного суспільства з внесенням відповідних змін до Закону України “Про Національну програму інформатизації” та доповненням цих документів проектами, що відповідають саме розвитку інформаційного суспільства та впровадженню електронного урядування.

Схематично ці зміни можна представити так (рис. 1).

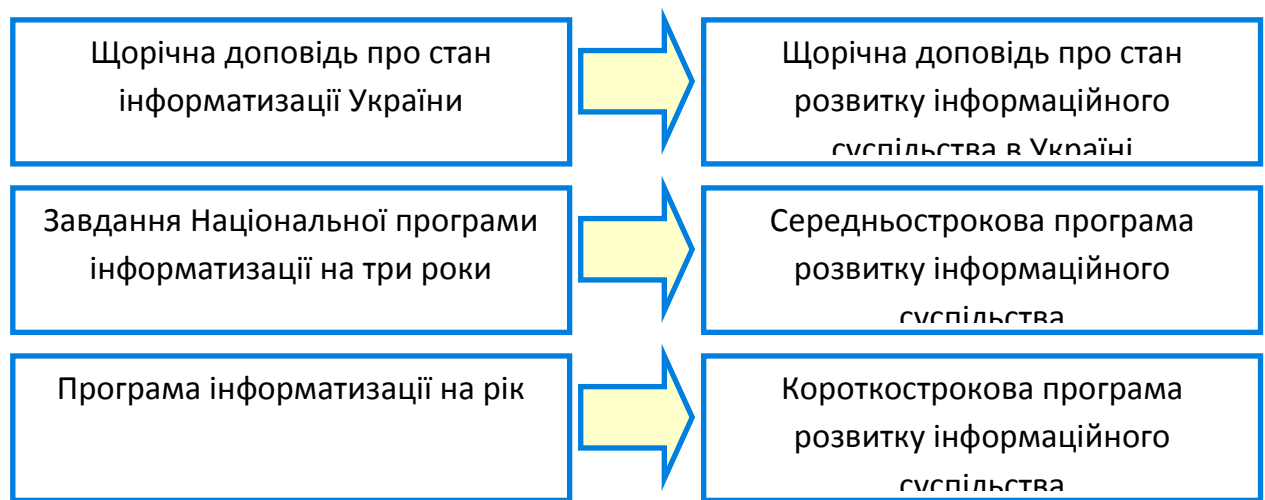


Рис. 1. Трансформація документів Національної програми інформатизації

Необхідно також зазначити, що заходи з упровадження технології “е-урядування” як один із загальнодержавних пріоритетів вперше було включено в антикризову Програму діяльності Кабінету Міністрів України, в якій визначено окремий розділ з розвитку інформаційного суспільства.

Крім того, згідно з Планом заходів з виконання завдань, визначених Законом України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки”, передбачено комплекс заходів, спрямованих на впровадження електронного урядування: від розробки та впровадження гармонізованих з ЄС нормативно-правових та нормативно-технічних документів до створення типових проектів “Електронне міністерство”, “Електронний регіон” з наданням інформаційних та адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування із застосуванням Інтернету.

Згідно з цим документом, наприклад, усі органи виконавчої влади мають перейти на електронний документообіг на базі електронного цифрового підпису до кінця 2009 року.

До другої групи належать документи, що мали бути розроблені та доповнити існуючу сукупність документів з метою отримання нею системних якостей, підвищення рівня об'єктивізації політико-адміністративних рішень, створення ієрархічної системи документів з розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування і яку умовно можна представити такою схемою (рис.2):

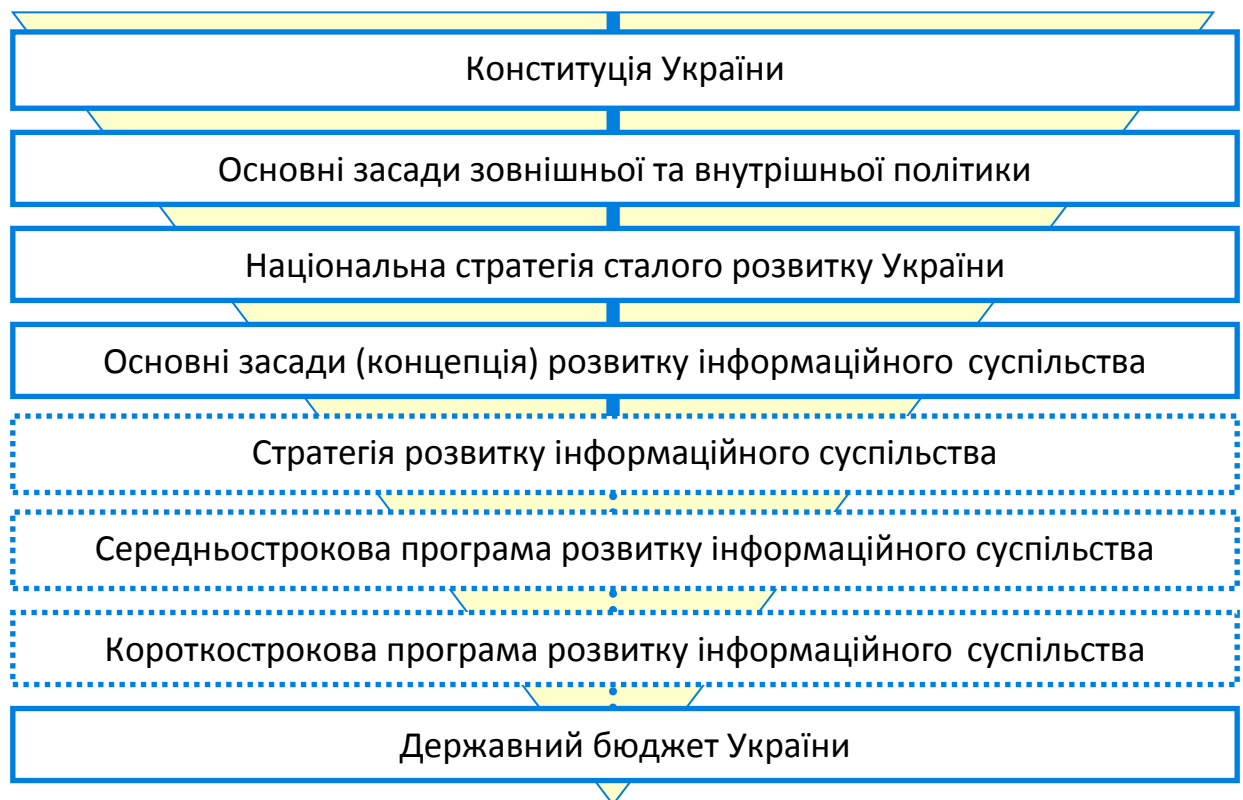


Рис. 2. Модель системи стратегічних документів з розвитку інформаційного суспільства

Ця схема має бути доповнена такими законами України “Про персональні дані”, “Про електронну торгівлю”, “Про систему державних адміністративних послуг” тощо. Останній закон передбачає чітке визначення реєстру державних послуг та критеріїв відбору державних послуг для переведення їх в електронний вигляд, у тому числі таких, як “електронний паспорт”, “електронний нотаріат” тощо. Потребують внесення суттєвих змін чинні законодавчі акти, зумовлених значною динамікою процесів, що відбуваються в цій сфері.

Так, відсутність єдиних форматів електронного документообігу на основі електронного цифрового підпису є джерелом загрози національній безпеці, оскільки не дає змоги органам державної влади реалізувати взаємодію електронними засобами

через Інтернет, а також може спричинити затримку реалізації технологій електронної торгівлі, телемедицини, дистанційної освіти, електронної науки та культури та інших сучасних ІКТ.

В *організаційному плані* впровадженню електронного урядування сприяє те, що у центральних та місцевих органах виконавчої влади визначені відповідальні особи з питань розвитку інформаційного суспільства з числа заступників керівника, а на структурні підрозділи з питань розвитку та впровадження інформаційних технологій обласних та районних держадміністрацій покладені функції забезпечення розвитку інформаційного суспільства. Крім того, в кінці 2008 р. було створено Міжвідомчу рада з питань розвитку інформаційного суспільства під керівництвом Першого віцепрем'єр - міністра України.

Водночас незавершеність конституційної та адміністративної реформ, перманенті зміни в структурі та функціях органів державної влади, відсутність конкретних та детальних планів щодо переходу до надання пріоритетних державних електронних послуг та координації питань обліку даних про громадян і стандартів ідентифікації при наданні державних електронних послуг, недостатній рівень заінтересованості в реалізації державних послуг в електронному вигляді з боку органів державної влади і комп'ютерної грамотності державних службовців та самого населення, відсутність технічної готовності громадян до отримання державних послуг в електронному вигляді (ЕЦП, електронні ідентифікатори громадян), недостатні для ефективної організації, координації та контролю повноваження самого Комітету у сфері інформатизації та розвитку інформаційного суспільства стримують темпи впровадження електронного урядування в країні.

Інформаційно-аналітичне забезпечення. Для оцінки стану впровадження “е-урядування” та виявлення тенденцій розвитку інформаційного суспільства взагалі, насамперед його технічної та технологічної складової, необхідна інтегрована *система показників та індикаторів*, що базується як на даних: державного статистичного обліку; на результатах спеціальних емпіричних досліджень ринку інформаційно-комунікаційних технологій, проведених українськими й закордонними компаніями; на врахуванні рейтингових оцінок таких міжнародних організацій, як ООН, ЄС, Світовий Банк, ITU, ОЕСР тощо.

Крім системи показників та індикаторів, мають бути розроблені й офіційно схвалені методики моніторингу, аналізу і прогнозування ситуації в цій сфері в коротко-, середньо- та довгостроковій перспективі, а також виділені відповідні ресурси на здійснення інформаційно-аналітичного забезпечення та визначена сукупність джерел і користувачів інформації, встановлені регламенти їх взаємодії та вимоги до інформації, тобто має бути створена система інформаційно-аналітичного забезпечення.

Такої системи в Україні немає, що вкрай негативно впливає на ефективність державної політики та державного управління в цій сфері, які реалізуються фактично в умовах відсутності зворотного зв'язку і базуються в основному на неточних, неповних та суперечливих статистичних даних, інтуїтивних уявленнях та попередньому досвіді осіб, що приймають стратегічні рішення.

Держкомстат сьогодні не в повністю спроможний задовольнити потреби користувачів достовірною, своєчасною, повною статистичною інформацією. Насамперед це стосується офіційного визначення системи національних індикаторів розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування, методик оцінювання, наявності підготовлених кадрів та необхідних ресурсів. Тому для завдань оцінювання стану інформаційного суспільства в Україні застосовують результати дослідження різних міжнародних організацій, учасників ринку ІКТ, які не завжди, за оцінками фахівців, є повними та об'єктивними.

Уперше загальнодержавний моніторинг розвитку сектора ІКТ в інтересах формування та реалізації Національної програми інформатизації було започатковано при підготовці доповіді про стан інформатизації України у 1998 р. Разом з тим система статистичних показників, що застосовувалися при підготовці цієї та наступних доповідей, є недостатньою для об'єктивної оцінки розвитку ІКТ в Україні.

Упровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства може бути здійснено на основі створення єдиного інформаційного простору, у якому циркулюватиме інформація від органів державної статистики, інститутів інформаційного суспільства, АТ-асоціацій та інших розробників і користувачів інформаційних технологій. На її основі розраховуватимуться індикатори розвитку інформаційного суспільства, рейтинги показників ІКТ в регіонах, здійснюватиметься порівняльний аналіз їх позицій з відповідним відображенням даних у засобах масової інформації, Інтернеті, бюлетенях та каталогах.

Наприклад, чинна система показників Державного комітету статистики (основного офіційного джерела державного статистичного обліку) в цій сфері застаріла, не відповідає вимогам розбудови інформаційного суспільства, в якому замість матеріальної домінуючою стає сфера послуг, а самі дані за цими показниками є неточними, неповними, недостовірними, мають значний лаг запізнення та розриви, що не дає змоги здійснити надійний регресійний аналіз та прогноз.

Показники, що застосовуються бізнес-структурами, орієнтовані в основному на маркетингові дослідження ринку ІКТ і не повною мірою відповідають вимогам державної політики та державного управління у сфері розвитку інформаційного суспільства і його невід'ємної складової – “е-урядування”.

Дані, що збираються Державним комітетом інформатизації як Генеральним замовником Національної програми інформатизації, від органів державної влади стосуються в основному лише стану впровадження в них ІКТ і не дають повного уявлення щодо як стану інформатизації в країні в цілому, так і розвитку інформаційного суспільства. Водночас саме ці дані є найбільш достовірними та офіційно підтвердженими.

Існуючі міжнародні системи показників у цій сфері знов ж таки створювалися для конкретних цілей, які, як правило, повністю не збігаються з цілями, визначеними в національних стратегіях розвитку інформаційного суспільства та впровадження “е-урядування”, потребують для своєї реалізації значних ресурсів. Тому майже кожна країна формує свою специфічну з точки зору відповідності її державної політики та стратегії систему індикаторів та показників з різним ступенем урахування існуючих міжнародних систем.

Формуючи національну систему показників та індикаторів, необхідно враховувати такі особливості сфери інформаційно-комунікаційних технологій, як:

1. Відсутність в Україні Стратегії розвитку інформаційного суспільства, Концепції, Стратегії та Програми впровадження електронного урядування, в яких мають бути сформульовані стратегічні пріоритети та завдання, кінцеві цілі, критерії їх досягнення та граничні показники.

2. Висока динаміка розвитку сфери ІКТ, яка зумовлює перманентні зміни систем показників її оцінювання.

3. Розмаїтість та неузгодженість чинних підходів, принципів, методів, методик, джерел інформації та систем індикаторів з розвитку інформаційного суспільства та сфери ІКТ.

4. Тільки часткове відображення ступенем розвитку сфери ІКТ рівня розвитку інформаційного суспільства, а саме його технічної та технологічної складових.

5. Вкрай обмежені можливості щодо оцінювання стану розвитку інформаційного суспільства тільки кількісними показниками, необхідність застосування поряд з кількісними якісних показників.

6. Відсутність чітких причинно-залежних зв'язків між різними факторами впливу на сферу ІКТ.

7. Ієрархічна структура сфери ІКТ, що включає національний, регіональний і регіональний рівні.

8. Різноманіття сфери ІКТ, як за напрямками діяльності, так і видами продукції.

Система індикаторів, що враховує вищевказану специфіку розвитку сфери ІКТ, може бути основою для створення системи моніторингу розбудови інформаційного суспільства, підвищення рівня об'єктивізації формування і реалізації державної політики та державного управління у сфері розбудови інформаційного суспільства та інформатизації.

Під час формування національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства (НСІРІС) можливі різні підходи, основними з яких є:

- обґрунтований вибір як НСІРІС однієї з існуючих міжнародних систем індикаторів та показників;
- розробка НСІРІС без урахування існуючих систем індикаторів, досвіду інших країн та міжнародних організацій;
- об'єднання перших двох підходів з врахуванням особливостей розбудови інформаційного суспільства в Україні.

Загальним недоліком першого підходу є недостатнє врахування чинними “глобальними системами індикаторів” особливостей процесів розбудови інформаційного суспільства в Україні.

Орієнтація на розробку унікальної національної системи індикаторів не відповідає геополітичним та геоекономічним прагненням України щодо її вступу до ЄС та євроатлантичної спільноти, потребує невиправданих витрат на її розробку тощо.

Найбільш раціональним видається підхід, що базується на застосуванні порівняльного аналізу для сукупності існуючих систем індикаторів, вибір згідно з обраним критерієм найкращої та її уточнення з метою максимального врахування особливостей розбудови інформаційного суспільства в Україні. Як інтегрована характеристика рівня розвитку інформаційного суспільства, або його структурних елементів використовуються композитні ІКТ-індекси (е-індекси), побудовані на базі наборів ІКТ-індикаторів, при цьому вибір індикаторів і методика побудови індексу значною мірою залежить від обраних пріоритетів.

У світі існує більше від двадцяти міжнародних е-індексів, але найбільш уживаними вважаються такі:

- індекс Цифрової Спроможності, або цифрової перспективи (Digital Opportunity Index, DOI), розроблений ITU у межах WPIIS;
- індекс цифрового доступу (Digital Access Index, DAI), ITU;
- індекс інформаційного суспільства (Information Society Index, ISI), компанія IDC;

- індекси Гарвардської методики оцінки мереженого світу тощо.

Для підвищення достовірності, точності та надійності даних доцільно здійснити їх об'єднання від різноманітних джерел та забезпечити їх надання користувачам згідно з їх вимогами до якості відповідної інформації. З цієї метою необхідно координувати зусилля різних суб'єктів, причетних до розв'язання цієї проблеми.

Позитивними зрушеннями у цьому напрямі є те, що у 2009 р. передбачено розробку та впровадження національної системи індикаторів з розвитку інформаційного суспільства в рамках:

- Національної програми інформатизації;
- Національної стратегії розвитку державної статистики;
- Міжнародного фонду “Відродження”.

Існуюча некоординованість проектів призводить до дублювання заходів та, як наслідок, до неефективного використання ресурсів по кожному з них.

Сьогодні інформація про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні з боку органів державної влади формується:

Державним комітетом статистики – статистична інформація про стан інформатизації в Україні (раз на рік);

Державним комітетом інформатизації:

- про стан інформатизації органів державної влади (за розширеною порівняно з Держкомстатом сукупністю показників) у процесі підготовки щорічної доповіді про стан інформатизації України згідно з Законом України Про Національну програму інформатизації (раз на рік);
- про надання органами виконавчої влади громадянам і юридичним особам інформаційних послуг через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд" (двічі на рік згідно з постановою КМУ від 24 лютого 2003 р. № 208 “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”);
- про виконання Плану заходів з реалізації Закону України “Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні”.

Перевагами цієї інформації є її офіційне підтвердження.

У рамках цієї статті розглянуто тільки частину внутрішніх проблем впровадження електронного урядування, що зумовлено обмеженнями обсягу статті. При цьому основними напрямками державної політики електронного урядування в Україні слід вважати:

- модернізацію національної інфраструктури ЕЦП
- створення Національного депозитарію електронних інформаційних ресурсів
- побудову всеукраїнського центру дистанційного навчання та атестації співробітників органів державної влади
- створення та розвиток нормативно-технічної бази впровадження ІКТ в діяльність органів державної влади в рамках формування архітектури електронного урядування
- побудову інфраструктури надання електронних послуг фізичним та юридичним особам
- розробку та впровадження національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства
- ресурсне забезпечення заходів з реалізації електронного урядування

1.3. КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК СУЧАСНИЙ ІНСТИТУЦІЙНИХ МЕХАНІЗМ РЕФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Електронне урядування сьогодні – одна із сфер застосування управлінської праці, на яку є зростаючий попит з боку органів державної влади, що потребують висококваліфікованих фахівців, здатних ефективно працювати в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Проведені Національною академією державного управління при Президентові України дослідження підтверджують, що в органах державної влади фактично проводиться робота із впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії, однак високопрофесійних керівників, здатних ефективно аналізувати та приймати державно-управлінські рішення у цій сфері, не вистачає. Таким чином, виникає гостра потреба у професіоналах, наділених відповідною компетенцією, функцією яких є забезпечення впровадження, координації та супроводу проєктів з електронного урядування та електронної демократії в органах державної влади.

З метою задоволення такого попиту у 2008 р. вперше в Україні кафедра інформаційної політики Національної академії розробила програму підготовки магістрів за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” [1] та у 2009 р. внесла відповідні зміни до Переліку спеціальностей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 травня 2007 р. № 507 [2; 3].

Слід зазначити, що на сьогодні за цією програмою жоден з вищих навчальних закладів не здійснює цілеспрямовану підготовку висококваліфікованих фахівців, потреба в яких невинно зростає. У 2009 р. вперше в Україні кафедра інформаційної політики Національної академії отримала ліцензію (серія АВ № 482941) на впровадження освітньої діяльності за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” [4].

Метою магістерської програми з електронного урядування є підготовка висококваліфікованих фахівців, які володіють комплексом сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; запровадження передових технологій електронного урядування з метою надання державних послуг громадянам, удосконалення системи державного управління шляхом сприяння інноваційним процесам у суспільстві на основі світових та європейських стандартів [5].

Такими повноваженнями мають володіти магістри-професіонали, метою яких є одержання знань, умінь та навичок, спрямованих на належне проектування, впровадження та адміністрування проектів з електронного урядування та електронної демократії в органах державної влади.

Зокрема, керівники організаційних систем електронного урядування мають формувати спеціалізовані групи фахівців організаційних систем електронного урядування, здатних адмініструвати, проектувати та супроводжувати проекти з електронного урядування та електронної демократії.

Це потребує, в свою чергу, поєднання досвіду у сфері державного управління й сучасних інформаційних систем, що використовуються в процесі надання послуг громадянам та бізнесу, а також досвіду впровадження інноваційних рішень у галузі інформації та сфері удосконалення адміністративних процесів з метою реформування державної служби.

Сьогодні в багатьох навчальних закладах країн світу функціонують програми підготовки висококваліфікованих фахівців у сфері електронного урядування, що були запроваджені ще з 2000 р. Більшість програм розрахована на підготовку магістрів (рідше бакалаврів), а також наукових кадрів (аспірантура, докторантура) з електронного урядування [5].

Найбільш розвинута система підготовки магістрів з електронного урядування (Master study in e-Governance) у 20 провідних університетах та науково-дослідних інститутах країн світу, зокрема [6]: Фінляндії (Факультет дослідження проблем місцевого урядування, Університет Тампере); Норвегії (Факультет права, Університет міста Осло); Нідерландах (Технологічний університет у місті Дельфт); Швеції (Шведська бізнес-школа в університеті Оребро); Швейцарії (EPFL, Лозанна; Інститут публічних послуг та туризму, Університет Св.Галлена); Великобританії (Програма запровадження електронного уряду в Лондоні); Бельгії (Політехнічний інститут, м. Брюсель); Іспанії (Відкритий університет Каталонії, м. Барселона); Німеччині (CeTIM – Центр управління технологіями та інноваціями при університеті м. Мюнхен); Естонії (Академія електронного урядування, м. Таллін); Литві (Литовський університет права, м. Вільнюс); США (Школа інформаційних студій, Університет Сіракузи, [м.Сіракуза, штати Нью Йорк і Вашингтон](#)); Канаді (CIPP – Центр політики щодо інтелектуальної власності при університеті МакГіл, м.Монреаль); Мексиці (Школа технологій публічного адміністрування та публічної політики, EGAP – Технологічний університет Монтеррей); Кореї (KAIST – Корейський інститут науки та технологій; глобальний інститут електронної політики та електронного уряду, м. Сеул); Японії (Дослідницький інститут електронного уряду, університет Васеда, м.Токіо); Китаї (Університет Ренмін, Школа публічного адміністрування; Академія електронного урядування, університет Пекінг, м.Пекін).

Ці магістерські програми відрізняються глибиною вивчення, чіткою структурованістю, високою вимогливістю та націленістю на підготовку управлінців найвищого класу, які відповідають за впровадження, координацію та супровід проектів з електронного урядування й електронної демократії на центральному, регіональному та місцевому рівнях.

Серед провідних професорів, залучених та магістерських програм з електронного урядування країн світу є [6]: Арі-Вейко Антіроіко (Університет Тампере) – демократичне електронне урядування та політика місцевого розвитку; Кіно Шедлер (Університет Св. Галлена) – електронний бізнес та електронна система нового публічного управління; Філіп Мюллер (EGAP, Монтеррей) – глобальне урядування та електронна політика; Бернар Катці (Мюнхенський університет) – стратегічні зміни та інновації; Річард Голд (Університет МакГіл, м.Монреаль) – політика інтелектуальної власності та електронне урядування; Буа Фолтінгс (EPFL, м.Лозанна) – проблеми оброблення розрізненої інформації; Томас Ляйблінг (EPFL, м.Лозанна) – дослідження операцій; Мішель Бірлер (EPFL, м.Лозанна) – економічні моделі аналізу попиту; Серж Водено (EPFL, м.Лозанна) – безпека та криптографія; П'єр Россель (EPFL, м.Лозанна) – управління технологіями та підприємництво; Кійонг Дон (Університет Ренмін, Китай) – економічне та публічне електронне урядування; Тоші Обі (Університет Васеда, Японія) – електронне урядування; Я Кю Лі (Університет KAIST, Корея) – інформаційні системи управління; Стюарт Торсон

(Університет Сіракузи, Нью Йорк) – інформаційні технології та управління політикою.

Магістерські програми з електронного урядування спеціалізовано спрямовані для розв'язання питань впровадження електронного урядування на різних рівнях державного управління та мають різнобічний підхід до вивчення того, яким чином різні зацікавлені сторони з різних галузей економіки, охоплені як на місцевому, так і на загальнодержавному рівні, можуть спільно використовувати ІКТ для інновацій та інституційної перебудови органів державної влади та місцевого самоврядування.

Серед учасників зазначених магістерських програм є особи, які перебувають на керівних посадах (керівники структурних підрозділів з питань інформації, керівники ІТ-департаментів, керівники державних комітетів/агентств, провідні консультанти).

Учасники цих програм набувають знань, умінь та навичок, які дозволяють їм [7]:

- створювати, впроваджувати та оцінювати стратегію електронного урядування в різноманітних контекстах;
- здійснювати дизайн управлінських рішень з використанням сучасних ІКТ з метою вирішення конкретних проблем;
- стати успішними лідерами у своєму органі/організації;
- поглибити розуміння кращої практики впровадження електронного урядування в країнах світу;
- розуміти конкретні, пов'язані з використанням сучасних ІКТ питання, таких як безпека (захист інформації), архітектура, сумісність;
- впроваджувати кращі інноваційні технологічні рішення для організаційного навчання, оцінки ефективності та управління ризиками;
- створювати та впроваджувати спеціалізовані електронні мережі та електронні установи;

- забезпечувати сумісність, пов'язану із впровадженням ІКТ-проектів та ініціювати проекти електронного урядування, з особливим акцентом на потребу в сучасних ІКТ з метою розвитку та інтеграції;

- здійснювати дизайн та спрямовувати й координувати стратегічне партнерство між державним сектором та приватним організаціями.

Як передбачено магістерською програмою з електронного урядування, яку запроваджено кафедрою інформаційної політики Національної академії державного управління при Президентіві України, здійснюється підготовка [8]: керівників державних установ та їх заступників, відповідальних за впровадження електронного урядування в установах; керівників та їх заступників з органів влади та місцевого самоврядування, які запроваджують електронне урядування; керівників підприємств та бізнес-структур; керівників профільних управлінь та відділів; керівників політичних партій та громадських організацій.

Тобто слухачі магістерської програми з електронного урядування можуть обіймати посади, що віднесені відповідно до Закону України “Про державну службу” до I-IV категорій, зазначені в Реєстрі посад державних службовців.

Виробнича функція (трудова, службова) – це коло обов’язків, які виконує фахівець відповідно до займаної посади і які визначаються посадовою інструкцією або кваліфікаційною характеристикою.

Відповідно до освітньо-кваліфікаційної характеристики магістрів з електронного урядування виділяються такі виробничі функції: проектувальна; організаційна; адміністративна; виконавська.

До проектувальної функції належать:

- розроблення прогностичних та програмних документів з питань розвитку та впровадження електронного урядування;

- підготовка законодавчої і нормативно-правової бази з питань упровадження електронного урядування;

- визначення напрямів розвитку галузі, території, підприємства, інших об'єктів управління;
- прогнозування наслідків реалізації програм з питань розвитку та впровадження електронного урядування;
- планування заходів європейської інтеграції України у сфері електронного урядування [9].

До організаційної функції зараховують:

- забезпечення державного контролю та регулювання процесу впровадження електронного урядування на загальнодержавному та територіальному управлінському рівнях;
- реалізацію електронного урядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління;
- проведення заходів інтеграції до світового співтовариства з питань електронного урядування;
- реалізацію державної політики в галузі електронного урядування на загальнодержавному та територіальному рівнях управління;
- упровадження електронного урядування;
- організацію раціональної праці підлеглих працівників.

До управлінської функції належать:

- підготовка інформації, потрібної для прийняття управлінського рішення;

- консультування громадян, представників органів влади з питань впровадження електронного урядування;
- прийняття управлінських рішень;
- адміністрування електронного урядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління;
- володіння технологіями електронної демократії в умовах розвитку громадянського суспільства.

До виконавської функції відносять:

- забезпечення виконання завдань щодо впровадження електронного урядування;
- виконання завдань діяльності відповідно до наданих компетенцій;
- комунікативну взаємодію в межах завдань діяльності;
- забезпечення виконання завдань щодо реалізації державної політики [9].

Основними видами професійної діяльності слухачів згідно з освітньо-кваліфікаційною характеристикою та освітньо-професійною програмою підготовки є такі: організаційно-управлінська; організаційно-проектувальна; інформаційно-аналітична; навчально-практична; дослідницька; експертно-консультаційна [9; 10].

До модулів нормативної частини належать: “Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства”, “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування”, “Архітектура та інформаційно-технологічна інфраструктура електронного урядування”, “Електронний документообіг та захист інформації”, “Електронні послуги”, “Менеджмент та маркетинг електронного урядування”, “Електронна демократія”, “Інформаційні виборчі технології” [8; 10].

Заплановано навчання за 4 спеціалізаціями [8; 10]: Електронне урядування на загальнодержавному рівні. Електронне урядування на місцевому та регіональному

рівнях. Електронне урядування в бізнесі. Інформаційний менеджмент в електронному урядуванні.

Під час навчання слухачі набувають умінь та навичок:

- готувати програмні документи (стратегії, програми, концепції) виходячи з оцінки ресурсного забезпечення та добору адекватних механізмів упровадження електронного урядування з урахуванням зарубіжного досвіду, використовуючи методологію системного аналізу;

- визначати, оцінювати і вибирати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування на основі соціальних та економічних показників кількісного та якісного аналізу процесів соціально-економічного розвитку;

- здійснювати розробку стратегії розвитку електронного урядування у відповідній галузі, території, органу публічного адміністрування, враховуючи загальні умови та внутрішні чинники діяльності;

- здійснювати оптимальний вибір заходів щодо впровадження електронного урядування на коротко-, середньо- і довгострокову перспективу, застосовуючи методику прогнозування, виходячи з вітчизняного і зарубіжного досвіду;

- розробляти планові документи розвитку територій і галузей, підприємств, установ і організацій, використовуючи основні принципи, технології, форми, методи, механізми та процедури планування, виходячи з оцінки їх стану в контексті впровадження електронного урядування;

- створювати комплексні, а також структурні, архітектурні та функціональні

моделі електронного урядування на різних рівнях державного управління;

- розробляти напрями ефективного впровадження електронних державних послуг;

- розробляти інформаційно-технологічну модель реалізації електронних державних послуг та регламентів у контексті “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”;

- розробляти заходи та алгоритми впровадження електронних державних послуг на різних рівнях державного управління;

- обирати відповідний метод чи методику реінжинірингу для оптимізації конкретних адміністративних процесів у відповідному органі державної влади;

- проводити комплексний аналіз рівня електронної готовності органів державної влади та місцевого самоврядування загальнодержавного, регіонального або галузевого рівня тощо [5].

Під час навчання слухачі отримають знання:

- принципів функціонування та структури систем діловодства та електронного документообігу;

- класифікації основних систем електронного документообігу, які використовуються в органах державної влади України;

- організації комплексної системи інформаційних ресурсів та оперативного управління, а також системи захисту інформації;

- основних організаційно-правових засад електронного документообігу та

використання електронних документів, електронної звітності.

Навчання будується за модульним принципом, що передбачає: денну форму навчання – 18 місяців (на базі вищої освіти); вечірню форму навчання – 30 місяців (на базі вищої освіти); заочну форму навчання – 30 місяців (на базі вищої освіти).

Навчальний процес відбувається у спеціалізованому Класі електронного урядування. Здійснюється організація практично орієнтованих виїзних занять слухачів в органи державної влади. Для слухачів встановлено графік консультацій викладачів кафедри. Передбачені практично орієнтована програма стажування слухачів та ефективна система контролю їхніх знань.

Зокрема, навчальним планом передбачається 2 етапи стажування. Перший етап стажування – збирання практичного матеріалу дослідження на базі відповідного органу, регіону, міста. Після стажування – підготовка інноваційного проекту. Другий етап стажування – впровадження електронного урядування конкретного органу, регіону, міста. Після стажування – підготовка і захист магістерської роботи з конкретними пропозиціями і шляхами вирішення проблем, з урахуванням вітчизняної практики готовності до впровадження електронного урядування та зарубіжного досвіду кращих практик упровадження електронного урядування.

З метою забезпечення наукової діяльності слухачів магістерської програми з електронного урядування передбачено можливість участі слухачів у проведенні щорічного Дня електронного урядування в Національній академії; можливість продовжити навчання в аспірантурі за спеціальностями 25.00.01 “Теорія та історія державного управління” та 25.00.02 “Механізми державного управління”; можливість здійснення публікацій у міжнародному науковому фаховому журналі “Електронне урядування”.

Можливими сферами працевлаштування слухачів магістерської програми з електронного урядування є: органи державної влади та місцевого самоврядування (базова сфера); державні установи, підприємства та організації; бізнес-структури з ІТ-послуг; банківська сфера та зв’язок; навчальні заклади та науково-дослідні установи.

На сучасному етапі модернізації системи державного управління і державної служби однією з основних передумов успішного впровадження електронного урядування є забезпечення кваліфікованим персоналом. Це передбачає фахову підготовку магістрів з електронного урядування, здатних ефективно працювати в органах державної влади та місцевого самоврядування в умовах розвитку інформаційного суспільства, спроможних ефективно аналізувати та приймати державно-управлінські рішення у цій сфері, які мають бути наділені відповідними спеціальними знаннями, навичками та вміннями. Про невідкладну загальнодержавну потребу у підготовці таких професіоналів свідчить оголошення Президентом України

Віктором Януковичем у посланні до українського народу 2011 року – роком освіти та інформаційного суспільства.

Усвідомлюючи гостру загальнодержавну необхідність, Національна академія державного управління при Президентові України, вперше в Україні розпочала з 2009 року підготовку фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за новою спеціальністю 8.15010009 “Електронне урядування” напряму підготовки “Державне управління”. У 2010 році за підтримки Державного комітету інформатизації та Головного управління державної служби у новому Класифікаторі професій ДК 003:2010, який набирає чинності з 1 листопада 2010 року, запроваджено кваліфікацію “керівник організаційних систем електронного урядування” (код 1229.7).

Відповідні керівники організаційних систем електронного урядування повинні забезпечити вирішення різноманітних завдань (як організаційних, так і технічних) на всіх стадіях створення систем електронного урядування. До них, наприклад, відносяться: розроблення стратегії і концепції розвитку електронного урядування; виконання відповідного плану дій; планування бюджету, що забезпечує необхідні витрати; координація та виконання наукових досліджень в галузі ІКТ; поширення ІКТ в соціально-економічній сфері та органах державної влади; проведення адміністративної реформи в органах державної влади та місцевого самоврядування; реалізація проектів з реорганізації та оптимізації адміністративних процесів в окремих державних установах; формування системи державних адміністративних послуг для громадян, бізнесу та державних службовців; розробка єдиної нормативно-правової та нормативно-технічної бази; створення інфраструктури, що забезпечує взаємодію органів державної влади між собою, а також з підприємствами та громадянами в межах надання державних адміністративних послуг тощо.

Ці завдання в органах державної влади та місцевого самоврядування виконуються окремими керівниками різного рівня, структурними підрозділами та конкретними виконавцями. Разом з тим, всі вони відповідно до своїх завдань та службових функціональних обов’язків мають:

- безпосередньо надавати громадянам і бізнесу інформаційні та інші державні адміністративні послуги;
- забезпечувати відповідні інформаційні ресурси;
- супроводжувати програмно-технічне забезпечення інформаційних систем;
- приймати управлінські рішення щодо впровадження технологій електронного урядування на всіх рівнях державного управління;

- використовувати системи інформаційно-аналітичного забезпечення, в тому числі для підтримки прийняття управлінських рішень;
- приймати безпосередню участь у створенні відповідних систем на всіх стадіях від постановки завдань до промислової експлуатації.

Необхідно для керівників всіх рівнів та структурних підрозділів, у яких згідно з положеннями є функції пов'язані із забезпеченням впровадження, координації та супроводу проектів і програм з електронного урядування, визначити відповідні вимоги до кваліфікаційних характеристик, що оцінюються при виконанні їх службових обов'язків та при призначенні на посади. При цьому, виробничими функціями є такі: проектувальна, організаційна, виконавча, адміністративна (управлінська, керівнича).

Відповідно до кваліфікаційних вимог керівник організаційних систем електронного урядування повинен мати такі завдання й обов'язки:

- здійснювати загальне керівництво діяльністю структурного підрозділу і нести відповідальність за виконання покладених на нього завдань; регулювати роботу структурного підрозділу щодо його ефективної взаємодії з іншими підрозділами, суміжними сферами, науковими організаціями та провідними експертами з питань впровадження електронного урядування;
- координувати державні, регіональні проекти і програми у сфері електронного урядування, використовуючи методи та технології розробки й прийняття управлінських рішень; здійснювати контроль за реалізацією і практичним втіленням державної політики у сфері електронного урядування, дотриманням актів законодавства у цій сфері;
- організовувати і координувати роботу по створенню та впровадженню проектів у сфері електронного урядування із застосуванням підходів і принципів стратегічного планування, критеріїв оцінювання результативності та ефективності діяльності;
- розробляти проекти нормативно-правових актів, програмних документів (стратегій, програм, концепцій) щодо впровадження та розвитку електронного урядування;
- використовувати методологію системного аналізу, застосовуючи комплексний підхід до аналізу державної політики та вивчаючи кращі світові практики впровадження електронного урядування;

- проводити комплексний аналіз стану і тенденцій впровадження електронного урядування в Україні та світі, рівня готовності органу державної влади до впровадження технологій електронного урядування;
- організовувати ефективний інформаційний менеджмент в електронному урядуванні, створювати комплексні, структурні, архітектурні та функціональні моделі електронного урядування;
- обирати відповідний метод чи методику реінжинірингу з метою оптимізації адміністративних процесів органу державної влади та його структурних підрозділів.

Згідно з кваліфікаційними характеристиками має здійснюватися фахова підготовка (навчання), підвищення кваліфікації, стажування тощо. Доцільно організувати безперервну підготовку кадрів за наступними принципами: форми навчання – очна (з відривом від виробництва), вечірня, заочна; кредитно-модульна система – кожен модуль передбачає закінчену частину підготовки за період навчання – короткостроковий (1, 2, 3 тижні, від 1-го до декількох місяців, рік тощо).

Кваліфікаційними вимогами мають бути: повна вища освіта відповідного професійного спрямування та напряму підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістр з електронного урядування; стаж роботи за фахом в державній службі на посаді головного спеціаліста не менше 2-х років або стаж роботи за фахом на керівних посадах у відповідних сферах державного управління не менше 3-х років; сертифікат підвищення кваліфікації з управління проектами та програмами у сфері впровадження електронного урядування з визначеним терміном навчання.

Пропонується також змінити підхід щодо організації стажування слухачів денної форми навчання, що навчаються за спеціальністю «Електронне урядування»: замість стажування у період з липня по серпень, як правило в двох органах влади, замінити на стажування в одному органі влади у два етапи: перший – в липні, другий – в листопаді місяці. На першому етапі збирається інформація щодо стану е-готовності даного органу влади та визначається потреба та проблеми щодо подальшого розвитку електронного урядування в ньому; на другому – слухачем-стажистом пропонується вже готове вирішення цих проблем, за результатом якого йому надається від керівництва органу влади, де відбувалося стажування, довідка про впровадження.

Насамперед з метою ефективного впровадження електронного урядування в Україні, на нашу думку, доцільно внести зміни в структуру органів влади і місцевого самоврядування – утворити на базі існуючих підрозділів з інформаційних технологій (інформатизації) підрозділи з електронного урядування, відповідно змінивши їх основні функції. Це слід зробити, розпочинаючи з профільного управління

Секретаріату Кабінету Міністрів України - «Управління розвитку інформаційних ресурсів та технологій», змінивши його назву на «Управління електронного урядування» та надавши йому статус самостійного підрозділу.

2. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОМУ РІВНІ

2.1. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

На сьогодні в Україні, незважаючи на відсутність законодавчого визначення самого поняття "електронне урядування", можемо констатувати як певні здобутки, так і проблеми, закладені майже десятиріччя тому під час роботи над першими системоутворюючими документами у цій сфері.

З одного боку, позитивні зрушення безумовно є. Вже досить тривалий час маємо стовідсоткову інформаційну присутність органів виконавчої влади в Інтернеті, створено спеціальну інформаційно-телекомунікаційну систему органів виконавчої влади, розвивається інфраструктура електронного цифрового підпису, створюються потужні відомчі та міжвідомчі системи, такі як "Фінанси", "Електронна митниця", запроваджено системи подання суб'єктами господарювання звітності в електронній формі до різних державних органів тощо.

З другого боку – здебільшого досить важко говорити про нові якості в роботі державних установ, особливо в частині організації міжвідомчої взаємодії. Адже створювані системи переважно базуються на різних програмно-апаратних платформах. Під час запровадження таких систем не враховуються кращі практики окремих міністерств і регіонів, відсутній єдиний підхід до створення систем електронного документообігу. Непросто пояснити досягнення у цій сфері більшості громадян на побутовому рівні – наприклад, ЖЕК, як і раніше, відкритий для "інформаційної взаємодії" кілька годин два дні на тиждень, а процес подання звітності в електронному вигляді є не лише досить складним, а й вимагає відчутних додаткових витрат.

При цьому рівень інформатизації органів виконавчої влади, який часто розуміють як забезпеченість комп'ютерною технікою, в Україні є досить високим – у центральних органах виконавчої влади на одного державного службовця в середньому припадає по 2 одиниці комп'ютерної техніки [1]. Механічне поєднання процесів автоматизації та існуючої системи державного управління (як сукупність окремих управлінських процедур) – шлях найменшого опору, який не дає жодних відповідей на виклики часу і яким, усе ж таки, часто підмінюється поняття "електронне урядування".

В цих умовах надзвичайно важливим є завершення розроблення Концепції розвитку електронного урядування в Україні, згідно з якою було б визначено основні орієнтири та "рамкові" завдання у цій сфері для державних органів, а також показники їх виконання.

Проте, навіть за відсутності зазначених документів, процеси впровадження технологій електронного урядування в Україні об'єктивно відбуваються (з різною швидкістю та іноді за дивною логікою). Саме тому вже зараз необхідно приділяти максимум уваги питанням забезпечення "інтероперабельності" або взаємосумісності у створюваній інфраструктурі майбутнього електронного уряду.

У науковій літературі останнім часом досить багато уваги приділяється питанням електронного урядування [2-7]. Проте, на думку автора, у ній не знайшли належного відображення саме практичні аспекти впровадження зазначених технологій у тих чи інших сферах життєдіяльності суспільства.

Метою є виявлення проблемних питань, пов'язаних з практичним впровадженням технологій електронного урядування, та підготовка пропозицій щодо шляхів їх вирішення.

У цілому системне вирішення завдань переходу державних органів до функціонування в режимі "електронного урядування", так само, як вирішення будь-якого іншого завдання, передбачає наступну етапність:

- усвідомлення необхідності;
- оцінка стану;
- формулювання основних завдань;
- формування плану заходів відповідно до визначених пріоритетів;
- ресурсне забезпечення.

Проте саме поняття "електронний уряд" (як зазначалось, на сьогодні в Україні не визначене) є комплексним, а його складові часто "живуть власним життям", самостійно проходять через наведені етапи і, через недостатню координованість, накопичують системні проблеми у цій сфері.

Так, запровадження електронного документообігу, в тому числі з використанням електронного цифрового підпису, як засіб деперсоніфікації під час надання державних послуг, здійснюється в Україні понад 5 років. За цей час створено Центральний засвідчувальний орган, Засвідчувальний центр Національного банку України, 12 акредитованих центрів сертифікації ключів. Загальна кількість ключів у національній системі електронного цифрового підпису перевищує 200 тис. [1]. Завдяки цьому для юридичних та фізичних осіб існує можливість подавати звітність до Податкової адміністрації України, Пенсійного фонду України, Державного комітету статистики, Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, Державного центру зайнятості України, Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань, Фонду соціального захисту інвалідів, Єдиного державного реєстру юридичних осіб та

фізичних осіб – підприємців. При цьому, через відсутність єдиних форматів та протоколів електронного цифрового підпису і регламенту електронного документообігу в органах виконавчої влади, немає можливості подавати звітність до зазначених органів з використанням одного сертифіката ключа. Для громадян та підприємців це означає необхідність користуватись послугами посередників, які часто нав'язують свої умови в ультимативній формі. Врешті-решт, сама ідея подання звітності в електронній формі сьогодні є близькою до повної дискредитації, про що свідчать численні скарги з цього приводу, які надходять на адресу Держкомпідприємництва.

Недосконалість національної системи електронного цифрового підпису, неузгодженість форматів електронних документів, несумісність систем електронного документообігу органів державної влади, відсутність реального впровадження технологій надання адміністративних послуг через Інтернет – лише частина проблем, які вимагають здійснення скоординованих заходів у суто практичній площині.

Свідченням суспільного усвідомлення необхідності здійснення таких заходів стала широка дискусія, розпочата нещодавно Державним комітетом інформатизації за участю представників органів державної влади, фахівців та основних суб'єктів ринку інформаційних технологій, щодо шляхів подальшого розвитку цієї сфери. У результаті дискусії виникла спільна ініціатива Державного комітету інформатизації, Міністерства праці і соціальної політики, Міністерства регіонального будівництва та розвитку, Головного управління державної служби, Державного агентства з питань інвестицій та інновацій, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, Державного комітету архівів, Пенсійного фонду, Державної податкової адміністрації, Дніпропетровської та Одеської облдержадміністрацій, Дніпропетровської та Одеської обласних рад щодо реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування.

Досить показовими при цьому є два моменти.

1. Вперше були задіяні механізми горизонтальної міжвідомчої координації та саморегуляції, тобто сама ідея проекту є відповіддю на виклики часу.

2. Учасники проекту не претендують на додаткове бюджетне фінансування, адекватно оцінюючи як рівень розвитку власної інфраструктури, так і обмежені можливості державного бюджету в сучасних умовах.

Пропозиції щодо подальшого розвитку. Головним завданням проекту має стати визначення механізму вирішення проблем, пов'язаних, зокрема, із:

- функціонуванням електронного документообігу;

- забезпеченням постійного зберігання електронних документів та інших електронних інформаційних ресурсів, а також захисту інформації;
- розробленням форматів типових електронних документів органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- підготовкою тимчасового регламенту електронного документообігу в органах виконавчої влади;
- впровадженням єдиних форматів та протоколів електронного цифрового підпису;
- розробленням та впровадженням програмно-апаратних засобів для забезпечення сумісності систем електронного документообігу органів державної влади;
- створенням та забезпеченням функціонування системи загальнодержавних класифікаторів і реєстрів, необхідних для підготовки електронних документів, шляхом інтеграції відповідних електронних інформаційних ресурсів;
- створенням та забезпеченням ведення національного реєстру електронних інформаційних ресурсів;
- впровадженням програмно-технічного комплексу другої черги технологічного центру центрального засвідчувального органу;
- створенням національної системи єдиного часу для синхронізації інформаційних систем із Всесвітнім координованим часом (UTC);
- впровадженням технології надання адміністративних послуг через Інтернет органами виконавчої влади і бюджетними установами в межах їх повноважень.

2.2. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Сучасна держава не керує суспільством, а надає йому послуги. Громадяни є не прохачами у відносинах з державними органами, а споживачами адміністративних послуг.

Теорія публічних послуг бере свій початок з розвинених держав, зокрема Великобританії, США, Канади, де з 80-х рр. XX ст. відбувалася зміна пріоритетів у

діяльності держави, а також у засадах і формі відносин між владою і громадянином. Людина, її права та свободи визнані головною соціальною цінністю, а основним завданням державних органів визначено саме надання якісних послуг громадянам. Причому принцип "громадянин перш за все" означає гарантію уряду забезпечувати найвищу якість обслуговування громадян. У фінській приказці говориться: "Бідна людина не заслуговує на бідну якість". Саме тому надання виключно якісних публічних послуг є умовою успішної роботи уряду.

Розуміння змісту *публічних послуг* дає змогу регулювати відповідні відносини та впроваджувати нові організаційні форми їх надання, як це набуло поширення в багатьох західних країнах, а також використовувати інформаційно-телекомунікаційні технології для надання публічних послуг.

Протягом останніх 20 років науковці, а саме В. Авер'янов, О. Баранов, О. Загвойська, А. Кірмач, І. Коліушко, В. Лисицький, В. Тимошук, С. Чукут, О. Шевчук, достатньо уваги приділяли дослідженню проблем, пов'язаних із визначенням терміну "адміністративна послуга", зокрема "електронна державна послуга", суспільних відносин, які виникають під час надання послуг державними органами, стандартів та регламентів, а також оцінки якості їх надання.

Однак в умовах розвитку інформаційного суспільства та створення економіки знань дедалі більшого значення набуває питання впровадження надання послуг громадянам через Інтернет, що, в свою чергу, стане каталізатором реформування діяльності державних органів та чіткого розмежування їх повноважень щодо надання адміністративних послуг.

Метою є дослідження теоретичних та практичних питань, пов'язаних із запровадженням надання державними органами електронних державних послуг громадянам та суб'єктам підприємницької діяльності, зокрема переведення державних послуг в електронний вигляд.

Послуги, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування, становлять сферу публічних послуг.

Державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

У цьому разі на перше місце для визначення природи послуги ставиться не безпосередній суб'єкт її надання, а суб'єкт, який несе відповідальність за надання цієї послуги, а також джерело фінансування надання даного виду послуг, тобто вид бюджету.

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Державні та муніципальні послуги можна назвати публічними послугами, тобто публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним сектором, а також приватним сектором під відповідальність публічної влади та за рахунок публічних коштів.

Адміністративні послуги – це та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Надання цих послуг безпосередньо пов'язане з виконанням основних функцій та завдань органом влади.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів від 15 лютого 2006 р. № 90 [7], адміністративну послугу визначено як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

У статті під електронними послугами розуміються державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються інформаційно-телекомунікаційні технології.

Сьогодні практично відсутні послуги, які можуть бути отримані громадянином чи підприємством без безпосереднього відвідування державного органу. При цьому заяви чи запити про надання послуг подаються у паперовому вигляді. У паперовому вигляді надається уся необхідна інформація громадянам, а також відповіді на їх звернення до органів влади. Це є анахронізмом в епоху стрімкого розвитку інформаційних технологій, становлення інформаційного суспільства та економічної глобалізації.

Стратегічні інформаційні технології – один з найважливіших напрямів розвитку нашої країни.

На сьогодні кількість видів послуг, які надаються державними і муніципальними органами, досягає тисячі. Якщо врахувати кількість звернень громадянина за такими послугами, то це тисячі, десятки тисяч звернень. Громадяни стоять у чергах за довідками та погодженнями, багаторазово звертаються з одного питання до органу влади, довго чекають результату, а найчастіше не можуть одержати навіть необхідну інформацію про послуги.

Важливою є проблема термінів надання державних послуг. Відомо, скільки потрібно часу для одержання матеріальної допомоги, не кажучи уже про реєстрацію права власності чи одержання дозволу на будівництво – для цього потрібні роки.

За деякими оцінками, громадяни змушені витрачати щорічно до 8 млн год робочого часу на одержання послуг. Малий бізнес втрачає близько 10% фінансових витрат через додаткові адміністративні бар'єри. Навіть для того, щоб дізнатися, чи готовий документ, доводиться стояти в чергах. І всі розуміють, що час, який громадянин міг би витратити на роботу, родину, здобуття другої вищої освіти, витрачається на перебування в чергах.

Одержання громадянином тих чи інших послуг, як правило, відриває його від робочого процесу, що стає особливо актуальним для тих, хто живе у віддалених населених пунктах нашої країни, коли одна поїздка до органу влади і назад займає цілий день.

За даними експертів, громадяни для одержання деяких державних послуг звертаються до посередників, зокрема для реєстрації своїх автомобілів. Чому з'явилися посередники? Здавалася б, абсолютно проста операція, яка в усьому світі виконується не раз. Виходить, не так просто; виникає проблема, тому розвивається ринок посередницьких послуг, і це тисячі операцій.

Нині важко оцінити ті сукупні витрати держави, яка надає державні послуги в існуючому вигляді.

Для більшості громадян та підприємств повсякденне і безпосереднє спілкування з державою відбувається саме через одержання послуг.

За якістю наданих послуг суспільство оцінює ефективність державного управління в цілому і ставлення держави до громадян. На сьогодні тільки 1% громадян оцінює якість надання державних послуг як позитивне.

Очевидно, що перехід до електронного вигляду надання послуг вирішить низку проблем.

Ще у 2001 р. країни Європейського Союзу погодили єдиний для всіх держав-учасників "Електронної Європи" перелік з 20 базових державних послуг, 12 – для громадян і 8 – для підприємств. До базових державних послуг для громадян віднесено:

- 1) прибуткові податки: декларація, повідомлення про перевірку;
- 2) послуги з пошук роботи службами зайнятості;
- 3) виплати соціального забезпечення:
 - виплати з безробіття;

- виплати на дітей;
- медичні витрати (відшкодування чи прямі витрати);
- студентські гранти;

4) особиста документація (паспорт і права водія);

5) реєстрація транспортного засобу (нового, старого, імпортованого);

6) заява на дозвіл будівництва;

7) заява в поліцію (наприклад, у випадку крадіжки);

8) громадські бібліотеки (наявність каталогів, інструменти пошуку);

9) посвідчення (про народження і реєстрацію шлюбу): запит і доставка;

10) вступ до вищих навчальних закладів / університети;

11) оголошення про переїзд (зміни адреси проживання);

12) послуги, пов'язані з охороною здоров'я (інтерактивні консультації про наявність послуг у різних лікувальних закладах; запис на прийом).

До базових державних послуг, які надаються для підприємств, належать:

- 1) соціальні внески на працівників;
- 2) корпоративні податки: декларація, повідомлення;
- 3) податок на додану вартість: заява, повідомлення;
- 4) реєстрація нового підприємства;
- 5) подання даних до органів статистики;
- 6) митна декларація;
- 7) дозвіл від екологічних служб (включаючи звітність);
- 8) закупівля для державних потреб.

В Україні теж зроблено низку кроків у цьому напрямі. Уперше в Україні було заявлено про запровадження електронного урядування та надання інформаційних та інших послуг у 2003 р., коли урядом було прийнято постанову Кабінету Міністрів від 24 лютого 2003 р. № 208 “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” [3].

Тоді урядом було проголошено, що одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам

інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Єдиний веб-портал органів виконавчої влади –центральна частина електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, призначена для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Інформаційні та інші послуги – це 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. Під поняттям “інші послуги” розуміються послуги, які можуть з’явитись завдяки розвитку інформаційних технологій, застосуванню електронного цифрового підпису, електронного документообігу.

Вивчення порядку надання послуг показує, що будь-яка послуга може бути надана в різних формах. Наприклад, надання послуги "Оподатковування фізичних осіб" може означати:

- надання інформації про послугу, з якою можна було ознайомитися через Інтернет;
- надання інформації, а також можливість завантажити необхідні для подання в податкові органи форми і бланки,
- усе вищевказане плюс заповнення форм у режимі он-лайн,
- усе вищевказане плюс сплату податків і взаємодію з податковим інспектором через Інтернет.

Тому важливо виокремити про чотири форми надання електронної послуги:

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

Електронні послуги у формі інформування здійснюються шляхом розміщення на веб-сайті органу виконавчої влади чи Єдиного веб-порталу повної інформації про послугу:

- найменування послуги;
- адміністративний орган, що надає послугу;
- нормативні документи, що регулюють надання послуги;
- консультаційні матеріали.

Для забезпечення *електронних послуг у формі односторонньої взаємодії* на веб-сайті розміщуються, крім інформації про послугу, 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.

Електронні послуги у формі двосторонньої взаємодії забезпечуються шляхом приймання органом виконавчої влади заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг.

Електронні послуги у формі трансакцій – це надання органами виконавчої влади послуг, які згідно із Законом України "Про електронний цифровий підпис" потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин, здійснюється відповідно до цього Закону.

Інформаційні послуги надаються через веб-сайти органів виконавчої влади. Для цього орган виконавчої влади створює на веб-сайті розділ "Каталог Послуг".

Розділ "Каталог Послуг" містить повний перелік державних (адміністративних) послуг, які надає орган виконавчої влади і які систематизовані за сферами їх надання - громадянам України, юридичним особам України, державним службовцям, міжнародній спільноті.

"Каталог Послуг" може містити сервісну інформацію (адреси адміністративних структур, що надають послуги, дні та години прийому тощо).

Структура розділу "Каталог Послуг" є складовою структури веб-сайта і має відповідати вимогам функціонування веб-сайту, визначеним:

- постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" [2];
- Порядком інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та

Порядком функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, затвердженими спільним наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення та Державного комітету зв'язку та інформатизації від 25 листопада 2002 р. № 327/225, зареєстрованими в Міністерстві юстиції 29 грудня 2002 р. за номерами 1021/7309 та 1022/7310 [9].

З метою упорядкування процесу надання державних послуг у травні 2009 р. урядом затверджено Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг (постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532) [4]. Реєстр державних та адміністративних послуг - єдина комп'ютерна база даних про державні та адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями, а також органами місцевого самоврядування у процесі виконання ними делегованих державою повноважень. Держателем Реєстру, який забезпечує його формування та ведення, є Головдержслужба.

Ведення обліку державних та адміністративних послуг – це значний крок держави на шляху до удосконалення процедури надання державних та адміністративних послуг. На сьогодні це єдиний державний довідник, де розміщена інформація про нормативно-правовий акт, відповідно до якого надається державна або адміністративна послуга, суб'єкт її надання, розмір плати (у разі надання послуги на платній основі) та інші визначені держателем Реєстру відомості.

Доступ до реєстру забезпечується через веб-сайт Головного управління державної служби. Але зайшовши на цей веб-сайт, можна знайти його лише тоді, коли відомо про його існування, тобто для звичайних громадян цей ресурс, на наш погляд, є недоступним. Реєстр скоріше розрахований на державних службовців, суб'єктів підприємницької діяльності, ніж на громадян.

Громадянинові надзвичайно складно знайти не тільки інформацію щодо тієї чи іншої послуги, а навіть орган державної влади, який надає таку послугу. Тому, на нашу думку, буде корисно використати досвід Росії, де створено портал державних послуг, призначений саме для громадян. На ньому описані життєві ситуації, з якими стикається громадянин у повсякденному житті, до якого органу потрібно звернутися для вирішення питань і які для цього необхідно подати документи. Правда, цей портал також на сьогодні функціонує у вигляді інформаційного довідника, але є зрозумілим для громадян.

До такого порталу державних послуг корисно буде підключити реєстр державних та адміністративних послуг, який уже створено в Україні. А вже третім кроком має бути забезпечення використання такого порталу для подання заяв та одержання відповідних довідок, для оплати мита, зборів і, взагалі, для того, щоб він

уже функціонував у повноцінному інтерактивному вигляді. Адже кінцева мета – це організація надання державних послуг в електронному вигляді.

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

Одночасно розвиток та вдосконалення процедур надання державних послуг здійснюється державними органами з урахуванням рівня розвитку інформаційної інфраструктури і технологічних можливостей кожного із органів та потреб громадян і юридичних осіб.

З огляду на складність і багатоплановість процесу надання послуг, а також велику кількість заінтересованих сторін, необхідно чітко визначити перелік послуг, які будуть переведені в електронний вигляд в першу чергу, з тим, щоб поширити цей досвід на інші послуги.

Крім того, необхідно налагодити електронну взаємодію органів державної влади між собою в процесі надання державних послуг, установити правила і порядок такої взаємодії. У цей час органам виконавчої влади потрібно посилено використовувати у своїй повсякденній діяльності Порядок надсилання електронною поштою службових документів, затверджений постановою Кабінету Міністрів від 17 липня 2009 р. № 733 [5], особливо для оперативного обміну інформацією між собою.

Якщо не буде запроваджено єдині стандарти електронної взаємодії органів державної влади між собою, то розвиток інформаційних ресурсів буде здійснюватися за принципами, визначеними їх розробниками, наслідком чого буде неможливість інформаційних систем обмінюватися інформацією, їх несумісність на центральному і регіональному рівнях. Крім того, має бути визначений організаційний порядок такої взаємодії, відповідальність за надану інформацію та її використання.

Також вважаємо за необхідне централізувати управління процесом упровадження електронного урядування на центральному рівні. Особливу увагу слід звертати на те, що користувачами систем будуть громадяни, які здобули освіту 20–30 років тому, коли сучасних інформаційних технологій ще не було. Для цього необхідно:

- розробити типові навчальні програми, спрямовані на удосконалювання навичок з використання сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій різними соціальними групами громадян;
- визначити єдині правила інформаційної взаємодії в електронному вигляді між центральними та місцевими органами виконавчої влади, а також органами місцевого самоврядування;

- уніфікувати та інтегрувати інформаційні системи, які вже використовуються органами влади;
- модернізувати систему орієнтирів та цінностей державних службовців (ефективний менеджмент і проектний підхід);
- сформувати в державних службовців стійку мотивацію до компетентного використання інформаційних технологій;
- сформувати в населення заінтересованість в одержанні державних послуг в електронному вигляді і підвищити доступність інформаційних технологій для різних груп громадян;
- підвищувати інформаційну грамотність і соціальну відповідальність обох сторін, які беруть участь у процесі надання державних послуг.

Одна з найбільш важливих потреб – одержувати від держави соціально значущу інформацію. Саме така інформація підтверджує права власності, соціальний статус, освіту, надає право на субсидії, медичне обслуговування тощо. Для більшості громадян це означає швидкий і вільний доступ до одержання державних послуг. Якість надання послуг, у свою чергу, впливає на освіту, медицину, бізнес, розвиток економіки, науки і суспільства в цілому, а також на ефективність державного управління і як результат – на шляхи розвитку країни. Тому поліпшення якості наданих послуг є пріоритетним завданням органів державної влади. Існуючі процедури надання послуг означають для громадян втрату часу, для бізнесу – втрату прибутку, а для держави – зростання корупції і зниження темпів розвитку.

Проблеми якості надання державних послуг впливають на розвиток суспільства в цілому. Якість цих послуг можна істотно підвищити за рахунок упровадження інформаційних технологій. Користь буде очевидна як для громадян, так і для держави. Наприклад, дистанційні платежі через Інтернет дали б змогу доходи держави від сплати штрафу за адміністративне правопорушення більш ніж у чотири рази.

Більшість проблем можна вирішити за допомогою запровадження послуг в електронному вигляді. Для цього необхідно *забезпечити громадянам доступ до інформації про послуги, налагодити дистанційну взаємодію влади і заявника, а також організувати більш ефективну взаємодію органів влади між собою.*

Загалом процес одержання послуги повинен мати такий вигляд: громадянин заходить на певний веб-сайт в Інтернеті, ідентифікує себе, після чого може подати в електронному вигляді заявку на надання послуги. Якщо в нього немає комп'ютера, він зможе робити це через спеціальний термінал у місцях доступу до Інтернету; якщо не може дійти до терміналу, то дзвонить по певному телефонному номеру, і за нього

заяву подають оператори. Дана заява надходить в облікову систему органу влади, що надає дану послугу, а система обробляє такі заяви, звертається до баз даних інших органів влади, відправляє документи на погодження. І ці запити також відправляються електронними каналах зв'язку. Крім того, громадянин може контролювати процес виконання послуги, відслідковуючи хід роботи на веб-сайті певного державного органу і на порталі державних послуг. Одержавши необхідну відповідь, державний орган приймає рішення, яке вводиться в базу даних, і нарешті, громадянин одержує повідомлення про результат надання послуги і, якщо в цьому є потреба – документ у паперовому вигляді.

Крім інформації про державні послуг, портал державних послуг має зв'язок із реєстром державних послуг, який, зокрема, має базу даних *адміністративних регламентів*. Цей інформаційний ресурс має адреси органів влади, форми документів та іншу інформацію. До реєстру органи влади мають надавати інформацію про надання послуг самостійно, використовуючи електронно-цифровий підпис. Таким чином, портал державних послуг буде віддзеркалювати відносини держави і суспільства, дасть змогу об'єктивно оцінити рівень роботи чиновників і якість надання послуг, причому не тільки стосовно одного державного органу, але й порівняти роботу різних державних органів із надання послуг.

Наше стратегічне завдання – організувати інтерактивний обмін інформацією між державними органами для надання електронних послуг. Органи влади мають відмовитися від обміну інформацією на папері. Для цього слід створити систему *електронної взаємодії*, яка дасть змогу об'єднати різні інформаційні ресурси, які є в органах влади.

Не менш важливою є проблема доступності. Разом з регіонами необхідно започаткувати роботу над упровадженням широкої мережі публічного доступу громадян до державних послуг, зокрема щодо створення пунктів доступу до послуг, центрів інформаційного обслуговування, встановлення у громадських місцях спеціальних пристроїв-інфоматів.

2.3. ПРОБЛЕМИ ПОБУДОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ МОДЕЛІ НАЦІОНАЛЬНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ В ЕЛЕКТРОННОМУ УРЯДУВАННІ

Сучасний етап розвитку інформаційного суспільства потребує єдиної системи управління національними електронними інформаційними ресурсами (e-IP). Актуальність питання полягає в тому, що національні IP, з одного боку постійно змінюються, з другого – містять у собі великі масиви інформації щодо життя та діяльності держави, громадян та державних службовців. Перед нами стоїть проблема

вивчення нерозвинених властивостей національних е-ІР. При цьому існує необхідність досягнення об'єктивного знання їх організації.

Питання упровадження е-урядування, інформаційно-аналітичного забезпечення, системи електронного документообігу розглядали такі вітчизняні науковці: О.А.Баранов [2], М.С.Демкова [2], І.Б.Жиляєв [2], О.В.Загвойська [6], І.В.Клименко [5], К.О.Линьов [5], І.Г.Малюкова [2], Г.Г.Почепцов [3], А.І.Семенченко [4], С.А.Чукот [3; 6] та ін.

Національні е-ІР повинні постійно поповнюватися новою інформацією, новими статистичними даними, новими реєстрами тощо, водночас доступ до них має бути прозорим і відкритим та добре захищеним. Проблема полягає в тому, щоб поєднати всі ці, на перший погляд, несумісні речі, але так необхідні для нормального функціонування усієї системи державного управління. Хоча вітчизняні науковці неодноразово методом моделювання описували процес упровадження е-урядування в Україні, розглядали його статистичну модель тощо, проте питання організаційної моделі е-урядування потребують подальших наукових досліджень.

Мета проведеного наукового дослідження: побудувати організаційну модель національних електронних інформаційних ресурсів.

Завдання – розглянути можливості побудови організаційної моделі національних ІР в е-урядуванні на трьох рівнях, побудувати цю модель, запропонувати план ОВ організації національних е-ІР.

Моделювання національних е-ІР, які існують у віртуальному просторі, означає “отримання суті їх організації відповідно до умов реальної дійсності, а саме створення запасу відомостей ОВ, використання е-засобів виробництва інформаційних продуктів і товарів, надання е-І послуг населенню тощо”.

Моделювання соціальних систем є одним із найважливіших напрямів процесу пізнання управлінської діяльності та управлінських відносин органів влади і тому виступає як дуже важлива функція державного управління поряд із цілепокладанням (стратегія), нормативно-ціннісним регулюванням (директиви) та інформаційним забезпеченням (план ОВ). Під організаційним моделюванням національних е-ІР розуміють процес побудови і дослідження аналогів реальних явищ (забезпечення е-ІР ОВВ), об'єктів (е-ІР “держави”, е-ІР “юридичних, неюридичних осіб”, е-ІР “громадян”), процесів (прийняття управлінського рішення на кожному рівні влади), у яких відображені найважливіші цілі державного управління – становлення демократичного суспільства, дослідження організаційної структури системи е-уряду, властивості національних е-ІР.

Організація ІР в е-урядуванні – це упорядкування та формування національних е-ІР за допомогою порталів, сайтів, сторінок, гіпертекстів, гіперпосилань у глобальній інформаційній мережі шляхом трансформації їх у поточній діяльності ОВ для

задоволення інформаційних потреб громадян, що є передумовою демократичності, відкритості й прозорості процесу прийняття державних управлінських рішень. Е-ІР розуміють як необхідні інтерактивні, віртуальні інтелектуальні засоби для створення в процесі інформаційного виробництва е-І товарів, продуктів чи послуг, тобто одержання визначеного результату розумової праці для задоволення е-І потреб громадян на інформаційному ринку за допомогою ІКТ та глобальної мережі.

На процес упровадження е-урядування сьогодні впливає сучасне реальне життя, складне, із суперечностями, динамічне, яке має прискорений характер, що посилює відповідальність державних службовців за прийняті управлінські рішення. Актуальною стає роль юридичних та неюридичних осіб і громадян у цих процесах.

Сприйнятливість нації до управлінських впливів зумовлена особливою формою її самоорганізації, а саме, центральні ОВВ (ЦОВВ) в Україні є проміжною ланкою між вищими і місцевими органами влади (МОВВ), які здійснюють управління різними сферами і галузями людської діяльності. Їх організаційна структура є універсальною і включає: керівництво, функціональні структурні підрозділи та забезпечувальні структурні підрозділи. Вона є результатом управлінських функцій, які сьогодні здійснюються на трьох рівнях державного управління, саме тому пропонуємо національні е-ІР організовувати відповідно до цих рівнів.

Державна інформаційна політика визначає закони функціонування комунікацій між державою, юридичними та неюридичними особами і громадянами. Вважаємо за доцільне в контексті інформаційної політики розробити інструкцію організації національних е-ІР в ОВ, яка міститиме вказівки щодо підготовки плану організації національних е-ІР кожного МОВВ, ради, що наблизить владу до народу [1; 2; 3, с. 12].

Об'єктивна потреба забезпечити єдність усіх ланок державного управління зумовила створення його моделі – системи е-уряду. Дослідження її властивостей вказує на необхідність поділити її на чотири головні підсистеми:

- 1) науково-освітню (наукові дослідження е-уряду, навчання персоналу);
- 2) економічно-господарську (інформаційне виробництво, інформаційний ринок, інформаційне господарство, галузеві інформаційні системи);
- 3) управлінську (мотивація, планування, організація, контроль, облік, регулювання та координування інтерактивних зв'язків е-уряду);
- 4) забезпечувальну (технічне, правове, ресурсне, програмне, документаційне, інформаційне, нормативне забезпечення системи е-уряду, а також забезпечення захисту системи е-уряду і е-ІР, забезпечення системи е-уряду засобами праці).

Системою зв'язку між системами локальних інформаційних мереж ОВ виступає е-уряд. Організаційна структура системи е-уряду є результатом нових віртуальних, інтерактивних управлінських відносин державних службовців та відповідних структур апаратів ЦОВВ та МОВВ, що є передумовою зміни діючої системи державного управління. Ці зміни передбачають підконтрольність дій ОВ громадськості щодо суспільно-політичного, соціально-економічного, екологічного тощо становища на відповідній території [1, с. 65; 3; 5].

Електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та створити умови для нормального розвитку підприємництва, поліпшення життєвих умов громадян [2, с. 44; 3; 6]. Пропонуємо план дій ОВ щодо організації національних е-ІР, який передбачає здійснення таких заходів:

- діагностика потреб у е-ІР ОВВ громадян та бізнесу;
- порядок інформування, консультування, надання довідок, дозволів громадянам, бізнесу в електронному вигляді;
- сканування заяв, пропозицій скарг, альтернатив рішень від громадян, бізнесу;
- обмеження доступу до державних, інтелектуальних, приватних е-ІР з метою їх захисту;
- створення електронних інформаційних продуктів, товарів, послуг та можливості користування ними.

Отже, стратегія розвитку інформаційного суспільства містить три головні напрями е-урядування: щодо державного управління (побудова структури системи е-уряду); щодо підприємництва (створення правового підґрунтя функціонування інформаційного ринку, юридичних підвалин захисту споживачів е-І продуктів, нормативного порядку надання та користування е-І послугами, а також порядок захисту використання державних, приватних, інтелектуальних е-ІР з метою створення е-І продуктів і трансформування їх у е-І товари та послуги); щодо населення (визначення порядку надання та користування державними е-ІР, е-І послугами, е-І довідками з метою задоволення державою потреб громадян не тільки у е-ІР, а й тих, що забезпечують умови гідного життя).

2.4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ У СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Упровадження в Україні технологій електронного урядування сприяє збільшенню електронного обігу та концентрації електронних інформаційних ресурсів,

що водночас призводить до зростання загроз інформаційній безпеці суспільства та його суб'єктам. Створювані елементи електронного урядування за умов несанкціонованого доступу до них можуть нанести економічних, моральних збитків громадянину, бізнесу, державі, суспільству.

В умовах істотних змін в економічній, політичній і соціальній сферах від адміністративних органів України вимагається чітка та адекватна реакція на виклики та загрози, що може забезпечити впровадження електронного урядування та створення для реалізації суспільних благ відповідних інформаційних ресурсів.

Практичне впровадження елементів електронного урядування потребує значних фінансових, матеріальних, кадрових та інших ресурсів. Слід відзначити, що різномірний характер інформації, пов'язаний з різною природою обмеження доступу до неї, формує її власниками, або повноваженими особами (установами) численні вимоги до забезпечення безпеки такої інформації. В системах електронного урядування одночасно може перебувати однакова за змістом інформація, до якої висуваються одночасно кілька комплексів вимог із забезпечення її захисту.

Наявність законодавчої бази, що гармонізує основні норми щодо захисту інформації з обмеженим доступом, яка має різні джерела походження, а також різну природу конфіденційності (таємності) такої інформації - є підґрунтям оптимізації створення захищених елементів електронного урядування, які, за обмеженості ресурсів, забезпечать необхідний рівень захисту інформації електронного урядування, зменшать ризики загроз інформаційній безпеці держави та забезпечать раціоналізацію інформаційного забезпечення адміністративних процедур; створення прозорих та надійних механізмів надання адміністративних послуг; ефективний контроль оснований на достовірній інформації.

Проблема, на розв'язання якої спрямоване дослідження, деякі результати якого викладені в цій статті, пов'язана з необхідністю виявлення факторів, що справляють суттєвий вплив на нормативно-правове урегулювання захисту різних видів інформації в системах електронного урядування. Теоретично проблема також пов'язана з низкою практичних аспектів державного управління в сучасній Україні, зокрема пов'язаних з проблемами збирання, обробки та використання в центральних і місцевих органах державної влади інформації, необхідної для здійснення управлінської діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукова проблематика, спрямована на вивчення та систематизацію вимог до захисту інформації в державних та інших органах та установах, є актуальною для сфери інтересів, передусім технічних, фізичних, математичних, а останнім часом і юридичних наук. Сплеск особливого зацікавлення цим напрямом дослідження відбувається нині в Україні та країнах, що входять до Співдружності Незалежних Держав, де цій темі присвятили свої дослідження А.Баранов, А.В.Бойченко, О.А.Бойченко, М.М.Будько, В.Гавловський, О.Г.Додонов, С.Є.Захаренко, М.Згуровський, П.П.Ігнатенко, Р.Калюжний,

Б.А.Кормич, М.І.Кротов, О.В.Нестеренко, А.М.Новиков, І.П.Синицин, В.Ю.Суслов, В.Цимбалюк. Проводячи це дослідження, ми спираємося на працях згаданих учених як на такі, де започатковано розв'язання зазначеної наукової проблеми.

Невирішені раніше частини загальної проблеми. Наукові праці, присвячені дослідженню символів вимог до захисту інформації, переважно мають описовий характер. У них зібрано багатий фактологічний матеріал, описані вимоги до захисту інформації в автоматизованих системах, банківських системах, комерційних інформаційних системах, у державних інформаційно-телекомунікаційних системах, проаналізовані відносини суб'єктів таких систем. Проте аспекти, що носять передусім управлінський характер і пов'язані з розглядом захисту інформації систем електронного урядування як невід'ємного елемента системи державного управління, здебільшого залишалися поза увагою дослідників. У роботі дістали подальшого розвитку питання нормативно-правового забезпечення захисту інформаційних ресурсів, зроблено уточнення щодо гармонізації підходів до забезпечення безпеки інформації електронного урядування, запропоновано підходи до аналізу факторів, що визначають створення комплексних систем захисту інформації в елементах електронного урядування.

Метою статті є визначити сутнісні характеристики вимог до захисту інформації як елемента підсистеми державного управління, виявити фактори, що справляють суттєвий вплив на їх формування різними підсистемами суспільства, запропонувати підходи щодо класифікації цих вимог.

Електронне урядування як механізм державного управління безпосередньо стосується діяльності органів влади, їх взаємодії з громадянами тощо і є способом організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади.

На сьогодні здебільшого Україна перебуває на етапі інформування органами влади про свою діяльність. Лише в деяких органах влади застосовують певні елементи електронного документообігу. Однією з проблем такого стану є відсутність надійних механізмів захисту державних інформаційних ресурсів як під час надання адміністративних послуг через глобальну мережу Інтернет, так і в інформаційно-аналітичних системах підтримки прийняття управлінських рішень органів державної влади. Таким чином, забезпечення функціонування системи електронного урядування можливо лише за умови захисту інформаційних ресурсів, які є ядром цієї системи, і, відповідно, забезпечення довіри громадян, бізнесу, органів влади до цієї системи.

Проаналізувавши вплив зовнішніх і внутрішніх загроз інформаційній безпеці, для захисту державних інформаційних ресурсів електронного урядування можна виділити наступні напрями діяльності в цій сфері державних органів:

- забезпечення цілісності й вірогідності інформації (недопущення неправомірної зміни або знищення інформації);
- охорона конфіденційності інформації, доступ до якої обмежений законом або відповідно до закону;
- реалізація права на інформацію (гарантованого доступу до інформації, у випадках, коли такий доступ має бути забезпечений).

Державне регулювання у сфері захисту інформації в системі електронного урядування доцільно забезпечувати шляхом установлення вимог щодо захисту інформації до її власників, інформаційних систем, користувачів інформаційно-телекомунікаційних мереж, а також встановлення відповідальності за несанкціонований доступ до конфіденційної інформації або за інші види правопорушень у сфері захисту інформації й права на інформацію.

Правовідносини у сфері інформаційної безпеки є одним із важливих інститутів інформаційного права, що формує систему підзаконних нормативно-правових актів і нормативно-методичних матеріалів.

У процесі дослідження з'ясовано, що з об'єктивних причин законодавство “відставної” від потреб практики інформаційної безпеки. Це пов'язане з тим, що законодавче регулювання у сфері інформаційної безпеки деякими її суб'єктами розглядається як статична управлінська категорія.

Однак, на нашу думку, інформаційну безпеку варто розглядати як суспільні відносини (правовідносини, процес) інформації з підтримки життєво важливих інтересів людини, суспільства, держави від можливих загроз їх правомірним інтересам і потребам.

На сьогодні в Україні існує близько трьох тисяч нормативно-правових актів, які прямо або опосередковано регулюють, охороняють, захищають, підтримують суспільні відносини у сфері інформації, у тому числі близько трьохсот законодавчих (законів і постанов, прийнятих Верховною Радою України). Основу законодавства України у сфері електронного урядування становлять: Конституція України, низка Кодексів (Карний, Цивільний, Господарський та ін.), Закон про інформацію, Закон про захист інформації в автоматизованих системах і ряд інших спеціальних законів.

Закони держав і підзаконні нормативно-правові акти мають регулятивне, дозвільне, заборонне, охоронне, захисне втримування. Однак низка проаналізованих нормативних положень з охорони й захисту суспільних відносин в інформаційній сфері, у тому числі інформації в комп'ютеризованих інформаційних системах, не відповідають рівню розвитку суспільства щодо сучасних інформаційних технологій. З метою виправлення цієї ситуації розроблена концепція систематизації законодавства у сфері інформації й обґрунтована ідея формування єдиного законодавчого акта –

Кодексу України про інформацію. Але за умови міжвідомчої роз'єднаності дотепер проект такого Кодексу не розробляється. Пропозиції державних органів мають вузьковідомчу спрямованість і слабку наукову підтримку. Це пов'язане з невисокими рівнем організації відповідної діяльності зазначених органів державної виконавчої влади, з відсутністю бажання залучення до розробки систематизації законодавства вітчизняних учених, які спеціалізуються у цій галузі права.

Слід відзначити, що хоч в Україні вже сформована вітчизняна наукова школа інформаційного права, однак в інформаційному праві поки ще чітко не визначене наукове забезпечення нормативно-правової і методичної бази побудови захищених елементів електронного урядування. Питання забезпечення інформаційної безпеки сьогодні для України стоять на одному рівні із захистом суверенітету і територіальної цілісності, забезпеченням її економічної безпеки. Рівень інформаційної безпеки активно впливає на стан політичної, економічної, оборонної та інших складових національної безпеки України, оскільки найчастіше реалізація інформаційних загроз - це завдання шкоди в політичній, військовій, економічній, соціальній, екологічній сферах тощо.

Відповідно до ст. 17 Конституції України “забезпечення інформаційної безпеки є однією з найважливіших функцій держави, справою всього Українського народу” [1]. Однак, на жаль, на сучасному етапі в Україні цей процес має стихійний, малокерований характер. Специфіка цих проблем полягає в тому, що об'єктивно достатній рівень захищеності інформаційної інфраструктури та інформаційних ресурсів може бути досягнутий тільки у результаті чіткого визначення об'єктів інформаційної безпеки України, забезпечення надійного функціонування державних та суспільних інститутів для реалізації практичних заходів забезпечення інформаційної безпеки на основі відповідної нормативно-правової бази.

Аналіз стану інформаційної безпеки України показує, що до основних проблем забезпечення інформаційної безпеки належать проблеми загальносистемного характеру, пов'язані з відсутністю наукового обґрунтування і практичної апробації політики і методології державної системи інформаційної безпеки. За характером це правові та нормативно-правові, науково-технічні, економічні, організаційні, кадрові проблеми тощо.

Пріоритетним завданням є створення законодавчої і нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки, а саме нормативно-правової бази щодо розподілу і використання персональної інформації з метою створення умов для інформаційних відносин між органами державної влади і суспільства, розробки регламенту інформаційного обміну для органів державної влади і управління, закріплення відповідальності посадових осіб, громадян за додержання вимог інформаційної безпеки. Для України, яка прагне вступити до Європейського Співтовариства, особливо важливим є приведення чинного законодавства у

відповідність із європейськими стандартами, що передбачає прийняття нових законів, удосконалення та доопрацювання чинних.

Згідно з чинним українським законодавством громадяни і юридичні особи, ОДВ і органи місцевого самоврядування мають право вживати будь-яких не заборонені законом заходів щодо захисту інформації, власниками якої вони є, зокрема ними для захисту інформації:

- обмежується доступ до конфіденційної інформації шляхом прийняття правових, організаційних і технічних заходів такого обмеження;
- встановлюється режим доступу до конфіденційної інформації й роботи з нею;
- використовуються технічні й програмні засоби захисту інформації.

За наявності обмежень на доступ до інформації або на поширення інформації власники такої інформації мають встановлювати умови використання інформації, що забезпечують дотримання зазначених обмежень, і інформувати про них осіб, які одержують доступ до такої інформації.

Зокрема, виходячи з наведеного в рамках цього дослідження запропоновано основні засади та методи забезпечення безпеки інформаційних ресурсів, що включають:

- гармонізацію класифікації інформаційних ресурсів та системи доступу до них у системі електронного урядування;
- організаційно-правові засади, що регламентують діяльність суб'єктів ІС, і являють собою безліч організаційних рішень, нормативів і правил, що визначають режим загальної організації робіт з охорони й захисту інформації в системах електронного урядування.

В процесі дослідження особлива увага приділяється гармонізації відносин в інформаційній сфері. Зокрема, під час створення ІС, що реалізують функції електронного урядування, базовими завданнями є визначення:

- об'єктів захисту в системі, у тому числі класів інформації, що будуть циркулювати в ній;
- суб'єктів відносин;
- порядків доступу до інформації в ІС;

- відносин між власником інформації та власником системи, між власником системи та користувачем, між власниками систем.

Відповідно до ст. 30 Закону України “Про інформацію” ІзОД поділяється на конфіденційну і таємну. Стосовно інформації, що є власністю держави і перебуває в користуванні ОДВ чи органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій усіх форм власності, з метою її збереження може бути відповідно до закону встановлено обмежений доступ - надано статус конфіденційної. Однак на сьогодні в Україні потребують більшого нормативного врегулювання такі категорії інформації, як лікарська, нотаріальна, адвокатська таємниця, таємниця слідства, листування, телефонних переговорів, поштових відправлень, телеграфних або інших повідомлень тощо. Виходячи з назви вони належать до таємниці, однак мають більше ознак конфіденційної інформації.

З огляду на вищенаведене можна підсумувати, що під час впровадження системи електронного урядування для забезпечення безпеки інформаційних ресурсів важливим кроком має стати створення класифікатора інформації за рівнем доступу та створення типових вимог щодо захисту такої інформації.

У процесі законодавчого врегулювання питань класифікації інформації доцільно застосовувати міжнародний досвід, зокрема, викладений в міжнародному стандарті ISO/IEC 17799 “Інформаційна технологія - Кодекс сталої практики для керування інформаційною безпекою” та Модельному законі СНД “Про інформатизацію, інформацію й захист інформації”.

Зокрема, згідно з міжнародним стандартом ISO/IEC 17799 мета класифікації інформації - забезпечити впевненість, що інформаційні ресурси одержують відповідний рівень захисту. Систему класифікації інформації варто використовувати, щоб визначати відповідну кількість рівнів захисту і повідомляти про потребу в спеціальних засобах обробки. Під час класифікації інформації необхідно керуватись наступними принципами:

- у класифікації інформації та систем її обробки варто враховувати як бізнес-потреби в спільному використанні або обмеженні інформації, так і бізнес-впливи, пов'язані з такими потребами, наприклад, неавторизований доступ або ушкодження інформації;
- інформацію та інтерфейси систем її обробки варто відносити до певної категорії з урахуванням її цінності та значимості для організації;
- під час класифікації інформації варто враховувати можливий період обмеження доступу до неї.

Ці аспекти варто брати до уваги, оскільки присвоєння підвищеної категорії може призвести до небажаних додаткових видатків;

- при виборі кількості класифікаційних категорій необхідно враховувати, що надмірно складні системи можуть стати обтяжливими й неекономічними для використання, або виявляться нездійсненними. Варто виявляти обачність інтерпретуючи категорії (грифи) класифікації на документах від інших організацій, які можуть мати різні визначення для тих самих або подібних назв категорій;
- відповідальність за визначення класифікації елемента інформації і періодичність перегляду тієї класифікації повинна залишатися за творцем або призначеним власником інформації.

Установлення режиму конфіденційної інформації спрямовано на забезпечення безпеки, захист прав і законних інтересів особистості, суспільства й держави. До конфіденційної інформації слід віднести:

- інформацію про приватне життя й інформацію персонального характеру;
- комерційну таємницю;
- службову таємницю;
- професійну таємницю й інші охоронювані законом таємниці, включаючи таємницю слідства й судочинства.

Інформація про приватне життя й інформація персонального характеру – конфіденційність поширюється на персональні дані (інформацію персонального характеру) з моменту, коли персональні дані були надані особою, до якої вони відносяться, іншій особі з власної волі або згідно із законодавством.

Комерційна таємниця. Інформація, що становить комерційну таємницю, є конфіденційною. Особливості правового регулювання й способи захисту комерційної таємниці встановлюються Цивільним кодексом і іншими національними законами.

Професійна таємниця. Інформація про треті особи, отримана під час виконання професійних обов'язків громадянами або при здійсненні діяльності юридичними особами, належить до конфіденційної інформації й підлягає правовій охороні у випадках, якщо на особи, що одержали доступ до інформації, національним законом покладений обов'язок вживати особливих заходів щодо захисту такої інформації. До такої інформації (професійної таємниці) відносять зокрема, лікарську таємницю, нотаріальну таємницю, адвокатську таємницю, таємницю сповіді, податкова таємниця, страхову таємницю, банківську таємницю й інші, встановлені нормативно-правовими актами види відомостей конфіденційного характеру.

Службова таємниця. Інформація, що становить службову таємницю, належить до конфіденційної інформації. До службової таємниці можуть бути віднесені:

- відомості про діяльність ОДВ, органів місцевого самоврядування й підвідомчих їм організацій, а також результати такої діяльності, якщо обмеження доступу до таких відомостей і їх поширення допускаються законом і необхідні для захисту державних і суспільних інтересів;
- відомості, що ставляться до інших осіб і складові охоронюваної конфіденційної інформації зазначених осіб, якщо такі відомості стали відомі державним органам і органам місцевого самоврядування в процесі здійснення їхньої діяльності відповідно до встановленої компетенції.

Зазначене впорядкування класифікації ІзОД надає зокрема можливість зменшення кількості категорій ІзОД до таємної (державні секрети) конфіденційної інформації, виділивши в ній інформацію про приватне життя (персональна інформація), комерційну таємницю, професійну таємницю, службову таємницю та уніфікувати вимоги щодо забезпечення безпеки такої інформації, у тому числі відносини, пов'язані із захистом інформації в системах електронного урядування.

При створенні ІС електронного урядування необхідно враховувати, що в Україні в значному обсязі нормативно врегульовано тільки захист банківської таємниці та конфіденційної інформації, що є власністю держави. Захист інших видів конфіденційної інформації та умови її обробки і використання в ІС недостатньо регламентовані.

Під час розробки заходів ІБ необхідно враховувати загальні вимоги щодо забезпечення захисту ІзОД, викладені в міжнародних стандартах та національних актах системи технічного і криптографічного захисту інформації. Оскільки у процесі обробки і використання такої інформації в ІС електронного урядування держава виступає гарантом забезпечення безпеки інформації та ІС доцільним є без права переходу власності прирівнювати вимоги щодо захисту всіх видів конфіденційної інформації до вимог щодо захисту конфіденційної інформації, що є власністю держави. При цьому інформація, яка за своїм юридичним статусом в ІС електронного урядування трансформується з різних видів конфіденційної інформації в статус конфіденційної інформації, що є власністю держави, має залишати за собою властивості щодо доступу до неї її власника у порядку, встановленому до таких видів конфіденційної інформації

3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

3.1. СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) посідають ключові позиції в розвитку людства, починаючи з 90-х років ХХ ст.

Поширення ІКТ в органах влади привело до виникнення такого явища, як електронне урядування. Роль органів місцевого самоврядування у становленні системи електронного урядування не менш важлива, ніж роль органів державної влади. Адже близько 75% послуг, які отримує населення, надаються на місцевому та регіональному рівнях [1]. Якість роботи системи електронного урядування в державі загалом безпосередньо залежатиме від якості роботи місцевого сегменту. У зв'язку з цим перед органами місцевого самоврядування виникає ціла низка завдань, пов'язаних зі створенням необхідної інформаційної інфраструктури місцевого рівня. На сучасному етапі створення такої інфраструктури гостро відчувається потреба в переході від загальнотеоретичних концепцій до розробки практичних рекомендацій для органів місцевого самоврядування зі створення систем електронного урядування.

За даними департаменту економічного та суспільного розвитку Організації Об'єднаних Націй, у 2008 р. Україна за рівнем готовності до запровадження системи електронного урядування посіла 41-ше місце у світі з індексом 0.5728. Республіка Білорусь та Росія - на 56-му та 60-му місцях відповідно з індексами 0.5213 та 0.5120 [2].

Не зважаючи на високий рівень готовності, в державі залишаються значні проблеми і перешкоди об'єктивного і суб'єктивного характеру, пов'язані з впровадженням е-урядування:

- недосконалість нормативно-правового забезпечення;
- недостатня кількість місцевих технологічних ресурсів: комп'ютерів, Інтернет-комунікацій;
- відсутність єдиних технічних стандартів і взаємної сумісності архітектур, систем ідентифікації (включно із електронним підписом);
- відсутність гарантій забезпечення конфіденційності і дотримання принципів інформаційної безпеки;

- недостатнє розуміння представниками органів самоврядування значення ІКТ в економічному та суспільному розвитку;
- відсутність досвіду та технічних знань у персоналу на місцевому рівні;
- відсутність кваліфікованих кадрів на рівні центральної та місцевої адміністрації;
- недостатня підтримка та відсутність незалежного консалтингу;
- недостатнє фінансування проектів розвитку е-урядування на регіональному та місцевому рівнях [3].

Перераховані вище та інші соціально-економічні, організаційно-управлінські проблеми організації системи е-урядування, питання готовності суспільства відображено у працях Баранова О., Бригілевича В., Клименко І., Линьова К., Литвинова Г., Сіленко А., Чукут С., та ряду інших авторів. Однак у зв'язку з новизною тематики багато аспектів становлення системи е-урядування в умовах сучасної України та її подальшого функціонування не знайшли досить глибокого висвітлення у науковій літературі. Ряд важливих питань, пов'язаних з новими підходами до вирішення, насамперед організаційно-управлінських, техніко-технологічних та правових питань формування системи е-урядування на місцевому рівні, особливо в контексті переходу від інформаційної складової до надання населенню он-лайнних послуг, потребують подальшої розробки.

Мета– проаналізувати сучасний стан електронного урядування на місцевому рівні та викласти погляди автора на проблемні питання в технічному, технологічному та організаційному аспектах готовності органів місцевого самоврядування до його подальшого розвитку.

Більшість дослідників вважає, що в Україні завершився перший етап становлення електронного урядування. На початок 2009 р. реалізовано е-уряд як засіб інформування громадськості і бізнесу, створення сайтів центральних органів влади, обласних і районних адміністрацій, переважної більшості міських рад.

Аналіз змісту сайтів міських рад засвідчує, що вони не зовсім відповідають вимогам інформативності, інтерактивності та не дають можливості здійснювати трансакції. Інформація на сайтах оновлюється в багатьох випадках з інтервалами від кількох днів до кількох тижнів, іноді трапляється і застаріла.

Структура сайтів, дизайн, графічні інтерфейси не повною мірою відповідають інтересам користувачів з точки зору зручності користування, швидкості завантаження та пошуку необхідної інформації і вимагають подальшого удосконалення.

Саме явище “е-урядування” об’єднує у собі як мінімум дві складові – внутрішню урядову інформаційну інфраструктуру – аналог корпоративної мережі, та зовнішню інформаційну інфраструктуру, що забезпечує взаємодію з фізичними та юридичними особами. [4]

На сучасному етапі відбувається стихійна організація управлінських мереж та створення баз даних муніципального рівня незважаючи на те, що досі державою не розроблено необхідні стандарти, формати та регламенти, що стримує організацію ефективної інформаційної взаємодії, не забезпечує узгодженість проектних рішень та надання інформаційних послуг. Особливо це стосується використання електронного документообігу та цифрового підпису. Практично не створена система національних інформаційних ресурсів, не впроваджено загальнодержавних мереж інформаційного забезпечення культури, охорони здоров’я, як передбачалося Національною програмою інформатизації, не створено загальнодержавної системи інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів влади та місцевого самоврядування [5].

І саме при формуванні цієї складової інформаційної інфраструктури внаслідок недостатньої координації з боку держави та відсутності незалежного консалтингу, з одного боку, і за наявності бажання в органів місцевого самоврядування впроваджувати ІКТ в управління - з другого виникає ціла низка проблем.

Передусім під час розробки проекту місцевої мережі існує загроза застосування дорогих технічних та технологічних рішень, що призводить до невиправданих витрат фінансових ресурсів та часу. Навіть при бажанні органів влади застосувати найбільш ефективні рішення шляхом проведення тендерів відсутня гарантія вибору оптимального варіанта, з одного боку, через відсутність в органах влади фахівців, здатних оцінити ефективність запропонованих рішень, з другого - через відсутність достатньої кількості пропозицій розробників проекту. Остання причина зумовлена тим, що більшість учасників ринку розробників проектних рішень спеціалізуються в певних технологічних напрямках. Одні компанії спеціалізуються на розробці програмного забезпечення, інші розробляють комп’ютерне та комунікаційне обладнання, треті - архітектурні рішення і т.ін.

Для розробки комплексного проекту муніципальної мережі потрібно залучати підрядні організації. Як правило, фінансування таких робіт з місцевих бюджетів проводиться в незначних обсягах порівняно з фінансуванням з державного бюджету чи міжнародними фондами. І в умовах обмеженого фінансування потужні компанії не виявляють інтерес до таких проектів, що відповідно позначається на їх якості в разі виконання робіт маловідомими фірмами і навіть окремими підприємцями.

Наступна проблема виникає у зв’язку з необхідністю інтеграції інформаційних та програмних продуктів окремих управлінь та відділів міських рад і комунальних

підприємств в муніципальну інформаційну систему та інформаційні системи регіонального та загальнодержавного значення.

Окремо слід вказати на проблему досягнення потрібного рівня захисту та конфіденційності інформаційних ресурсів, необхідності ідентифікації користувачів.

Без вирішення цих проблем на загальнодержавному та місцевому рівнях як максимум можна запроваджувати тільки системи електронного документообігу та програмні комплекси для автоматизації виробничих процесів міських комунальних підприємств.

Перехід до наступного етапу розвитку електронного урядування, надання послуг неможливі без створення загальнодержавної електронної бази даних громадян та розробки єдиного алгоритму ідентифікації.

План роботи Державного комітету інформатизації України на 2009 рік передбачає розробку проектів Концепції Загальнодержавної програми впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису та Закону України “Про Загальнодержавну програму впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису” [6]. Вжиття цих заходів та внесення змін до Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності дасть змогу проводити ідентифікацію юридичних осіб при здійсненні електронного документообігу.

У разі необхідності ідентифікації громадян при отриманні ними послуг в електронному вигляді доцільно застосовувати цифрове посвідчення особистості за прикладом Естонії, Ізраїлю та інших країн. На жаль, згаданим планом роботи Державного комітету інформатизації не передбачена у 2009 р. і робота по розробці нормативної бази та визначенню виконавців робіт з виготовлення та підтримки таких посвідчень.

Проте варто зазначити, що для створення передумов для подальшого розвитку електронного урядування планом передбачено ряд заходів з удосконалення нормативно-правової бази, забезпечення розвитку програмного забезпечення та інформаційних технологій, розвитку інформаційних ресурсів та мережі Інтернет. Також у четвертому кварталі 2009 р. передбачається створення першої черги технологічного комплексу електронного урядування в інтересах органів державної влади.

Постановою уряду від 14 січня 2009 р. № 4 утворено постійно діючий консультативно-дорадчий орган при Кабінеті Міністрів України - Міжгалузову раду з питань розвитку інформаційного суспільства. Основним завданням Міжгалузової ради є підготовка та подання Кабінетові Міністрів України пропозицій щодо реалізації державної політики з питань розвитку інформаційного суспільства та

інтеграції України до глобального інформаційного простору [7]. Ці заходи дадуть змогу суттєво прискорити процес подальшої інформатизації країни.

3.2. ПРОЕКТ “ШКОЛА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ” ЯК ТЕХНОЛОГІЯ МОДЕРНІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

Питання впровадження е-урядування на сучасному етапі стали не тільки популярною темою, а й необхідністю для існування та розвитку суспільства. На сьогодні у державі точаться теоретичні та практичні дискусії щодо стратегії розвитку і впровадження у життя суспільства е-урядування. Останнє співвідноситься з побудовою відкритого, орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх інформаційного суспільства, яке надасть людині можливість повною мірою реалізувати свій потенціал, а також сприятиме підвищенню якості життя. Вважається, що цього можна досягти через впровадження та розвиток е-демократії, яка залучить велику кількість громадян до участі у справах держави.

Загальновідомо, що в Україні є певні досягнення у цьому напрямі, закріплені у нормативно-правових актах держави, зокрема: діє всесвітньо відома школа кібернетики; сформульована концепція та програма інформатизації; створені різноманітні інформаційно-комунікаційні технології та загальнодержавні інформаційно-аналітичні системи різного рівня і призначення; сформовані певні правові засади побудови інформаційного суспільства (прийнято ряд нормативно-правових актів, які регулюють суспільні відносини щодо створення інформаційних електронних ресурсів, захисту прав інтелектуальної власності на ці ресурси, впровадження електронного документообігу, захисту інформації тощо); готується і є значна кількість висококваліфікованих фахівців з інформаційно-комунікаційних технологій, математики, кібернетики; у країні постійно зростає та поновлюється парк комп'ютерної техніки, сучасних систем і засобів телекомунікації, зв'язку; високим є ступінь інформатизації банківської сфери тощо.

Втім, є певна інформаційна нерівність між мегаполісами, містами, селами та селищами. Останні опиняються в позиції користувачів уже готових продуктів, які розроблені в “центрі”. При цьому не кожний регіон може впровадити новітні технології і це зумовлено не тільки соціально-економічною нерівністю розвитку регіонів, а ще й свідомістю громадян, їх готовністю до нових форм комунікації та взаємодії з органами влади та їх представниками. Як наслідок – вербалізація процесів залучення громадян до спільної діяльності, участі у справах держави тощо. Отже, необхідно враховувати особливості розвитку регіонів, їх можливості, потенціал тощо.

Все це визначає *наукові завдання* щодо впровадження та розвитку в регіонах е-урядування та е-демократії: вироблення методології впровадження проектного

підходу в діяльність органів влади та формування суспільної думки відносно доцільності та результативності нових форм взаємодії. *Практичні завдання* стосуються розробки та впровадження системи проектів і підпроектів, де головними діючими особами розвитку е-демократії стають самі громадяни, як ініціатори пропозицій для органів влади щодо впровадження та розвитку в регіоні е-урядування та е-демократії.

Наукові та практичні завдання реалізовувались авторами статті через розробку та впровадження в практику діяльності органів державної влади проекту “Школа електронного урядування” (проект захищено авторськими правами), який виконується в рамках науково-дослідної роботи “Налагодження механізмів ефективної взаємодії уряду з громадськістю та ЗМІ: теоретико-прикладний аспект” кафедри інформаційної політики Національної академії державного управління при Президентові України.

У процесі підготовки проекту на регіональному великої ваги набули питання досвіду різних держав. Авторів статті, у межах місії, цілей та завдань проекту, цікавили кілька основних моментів щодо впровадження та розвитку е-урядування та е-демократії в різних країнах: стратегії розвитку е-урядування, основний зміст е-демократії у різних державах, формування свідомості громадян, залучення професіоналів в інформаційній сфері, залучення громадян до взаємодії, модернізація стилю управлінської діяльності. Акцент було зроблено на дослідженнях, які здійснювалися на кафедрі в межах науково-дослідної роботи та проведенні науково-практичних конференцій.

В Україні основними умовами впровадження електронного суспільства визначають: доступність інфраструктурних компонентів, готовність нормативно-правової бази, готовність органів виконавчої влади надавати послуги електронним шляхом, готовність суспільства отримувати ці послуги [2, с. 11]. Виділяють три напрями розвитку електронного урядування: взаємодія між різними державними структурами, взаємодія на рівні бізнесу і держави в різних її інституціях, взаємодія між громадянином або громадою та державними установами [2, с. 15]. Втім, відзначається, що ступінь розбудови інформаційного суспільства в Україні порівняно із світовими тенденціями є недостатнім і не відповідає потенціалу та можливостям України, оскільки рівень інформатизації окремих галузей економіки, деяких регіонів держави є низьким; створення інфраструктури для надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет відбувається повільно; рівень комп’ютерної та інформаційної грамотності населення є недостатнім, впровадження нових методів навчання із застосуванням сучасних інформаційно-комунікативних технологій – повільним; низький рівень гармонійного поєднання зусиль держави, суспільства, профспілок, бізнесу та громадян щодо впровадження відповідних Основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки [3]. До основних

стратегічних цілей розвитку інформаційного суспільства в Україні зараховують: забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, насамперед шляхом створення системи освіти, орієнтованої на використання новітніх інформаційно-комунікативних технологій у формуванні всебічно розвиненої особистості; досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних і місцевих ініціатив; розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою; державна підтримка нових “електронних” секторів економіки (торгівлі, надання фінансових і банківських послуг тощо); створення загальнодержавних інформаційних систем, насамперед у сферах охорони здоров'я, освіти, науки, культури, охорони довкілля; збереження культурної спадщини України шляхом її електронного документування; державна підтримка використання новітніх інформаційно-комунікативних технологій засобами масової інформації; використання цих технологій для вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами; захист інформаційних прав громадян, насамперед щодо доступності інформації, захисту інформації про особу, підтримки демократичних інститутів та мінімізації ризику “інформаційної нерівності”; вдосконалення законодавства з регулювання інформаційних відносин; покращення стану інформаційної безпеки в умовах використання новітніх інформаційно-комунікативних технологій [3].

Вивчення матеріалів дослідників дали можливість виділити невирішені раніше частини загальної проблеми, яким присвячується означена праця: зміст е-демократії на регіональному рівні, методологія залучення громадян до впровадження е-урядування на регіональному рівні, технологія формуючих впливів на свідомість громадян щодо роз'яснення та навчання користування системою е-урядування та е-демократії, модернізації управлінської діяльності на регіональному рівні.

Мета – висвітлення проектного підходу до розробки та впровадження е-урядування та е-демократії на регіональному рівні із залученням громадян. Відповідно постають *завдання*: продемонструвати можливості проектного підходу з мінімальними витратами, оптимальним використанням ресурсів, обмеженістю у часі та без структурних змін для модернізації стилю управлінської діяльності, на який, у такому випадку, не впливає криза.

Враховуючи результати досліджень фахівців було визначено, що для впровадження та розвитку е-урядування в регіоні доцільно розробити проект, який сприятиме запровадженню принципів та технологій інформаційного суспільства у повсякденне життя громадян району, застосуванню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для поліпшення якості роботи державних службовців, ефективності надання електронних послуг органами державної влади і місцевого

самоврядування, а також розроблятиме і запроваджуватиме новітні технології залучення громадян до процесу прийняття рішень.

Цей проект дасть поштовх до оновлення і розширення ціннісних парадигм суспільства, для зміцнення довіри до держави і здійснюваної нею політики. Об'єднавши інформаційні ресурси і сервіси органів державної влади та місцевого самоврядування отримаємо міцний загальнонаціональний інформаційний простір. Окрім того, варто зважати на готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, знаходити нові застосування безпосередньо для свого життя, бізнесу, громадської, наукової діяльності, навчання тощо.

Визначення місії проекту дало можливість сформулювати наступні цілі: забезпечити можливості звернення громадян до органів державної влади через ІТ; підвищити прозорість та ефективність діяльності органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування; здійснювати організаційно-технологічну підтримку, дослідницьку роботу, надання консультаційних послуг, навчання, моніторинг та популяризацію розвитку технологій е-урядування в районі; створити фундамент для участі громадськості у прийнятті державних рішень, впливу на творення державної політики, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам; створити умови для нормального розвитку бізнесу, поліпшення інвестиційного клімату, зростання економіки; сприяти демократизації діяльності загальноосвітніх закладів та організації управління освітою; залучати позабюджетні кошти та громадський творчий і організаційний потенціал; реалізувати права громадян на доступ до відкритої державної інформації; доводити до громадськості об'єктивну й достовірну інформацію про діяльність органів виконавчої влади; сприяти взаємодії та постійному діалогу влади з громадянами й інститутами громадянського суспільства, а також створити необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій; побудувати систему електронного урядування “знизу – вгору”; за мінімальних витрат максимально оптимізувати систему і механізми здійснення державного управління із застосуванням ІТ.

Проект розроблявся та впроваджувався у Нововоронцовському районі, який розташований за 180 км від обласного центру. Найближча залізнична розміщується за 45 км станція від районного центру. У районі проживає 22440 мешканців. Район складається з 18 сіл та одного селища. Район сільськогосподарський, фінансово неспроможний утримувати себе, а тому і небагатий. У селах єдиним осередком культури, освіти, виховання є навчально-виховні заклади, у яких виховується та навчається 2517 учнів та 678 дошкільнят.

Комп'ютеризація шкіл розпочалася 5 років тому і сьогодні всі школи району забезпечені комп'ютерами стовідсотково (186 штук). Рік тому всі заклади були підключені до мережі Інтернет. Також забезпечені комп'ютерами органи виконавчої влади, місцевого самоврядування та малі підприємства. Всього 409, з них підключено

до мережі Інтернет – 181. Усього по району: 1230, з них підключено до мережі Інтернет – 380 (31%). Опитування серед учнів району виявило, що 676 з них мають комп'ютери вдома, причому 201 – підключений до мережі Інтернет.

Отже, для того щоб розпочати роботу над реалізацією та впровадженням проекту щодо е- урядування у районі є певна база. Втім, постає ряд проблем. Спочатку потрібно пояснити сільському мешканцю що таке електронне урядування, навіщо воно йому, які має переваги. Як переконати зневіреного у владі сільського господаря свого земельного клаптика, що це вимога часу, що це полегшить йому життя, дасть віру у свою значущість у соціумі? Як навчити людину середнього та старшого віку користуватися комп'ютером? Адже ми не можемо чекати, поки сьогоднішній учень виросте і стане активним громадянином, ми і так далеко позаду від багатьох країн, які давно впровадили електронне урядування. Хто ж стане провідником для селян до електронного урядування? Відповідь дуже проста: освітяни та їх вихованці. Адже сьогодні поки що довіряють, поважають, прислухаються, радяться саме з учителем, а діти –найцінніше, що є у батьків.

Тому й створено проект “Школа електронного урядування”, який є ланкою у глобальному розвитку інформаційних технологій та боротьби з цифровою нерівністю, що особливо гостро відчутна у просторі учасників освітнього процесу, віддаленому від великих міст та обласних центрів.

У реалізації проекту беруть участь усі зацікавлені сторони: органи державної влади та місцевого самоврядування, освітяни, учні, підприємства всіх форм власності, громадські організації, громадяни району. Всіх їх об'єднує висунута часом та новітніми умовами взаємостосунків усередині сучасного соціуму потреба стати повноправними учасниками інформаційного простору для вирішення найважливіших проблем життя, для зменшення втрат часу, матеріальних та людських ресурсів, для створення оптимальної моделі спілкування з органами влади заради прозорості прийняття рішень і відстеження впливу громадської думки. У зв'язку з цим комп'ютеризація навчальних закладів району забезпечуватиме не тільки навчальні функції, але й використовуватиметься як одна з ефективних моделей багатовекторного управління навчальними закладами.

Першочерговими завданнями проекту є формування інформаційної громади району, здатної до участі в управлінських процесах, яка добре орієнтується в інформаційному просторі району, в тому числі – і освітньому. Для цього розроблено та впроваджується 14 підпроектів. Через створені у кожному навчальному закладі та відділі освіти е-сайтів здійснюватиметься надходження та вихід необхідної інформації з різних питань функціонування навчальних закладів, освітніх та виховних процесів, даних про стан успішності, методичної роботи, зовнішніх зв'язків з культурно-освітніми закладами та органами місцевого самоврядування, учнями, батьками, громадою району. Для цього планується проведення широкомасштабної кампанії “комп'ютерної абетки”, навчання управлінського персоналу, педагогів,

учнів, батьківської громадськості. Створення віртуальної “Школи електронного урядування” передбачає функціонування єдиної міжшкільної мережі та внутрішкільних локальних мереж. Ці заходи дадуть змогу мешканцям із найвіддаленіших населених пунктів району не лише отримувати оперативну інформацію з різних питань, але й ефективно здійснювати її обмін, здобувати дистанційну освіту. Демократизації роботи навчальних закладів значною мірою сприятиме діяльність веб-сторінок для батьківської діяльності та зв’язок “школа-батьки-відділ освіти” у системі он-лайн. Авторський проект буде апробовано з використанням інформаційно-комунікативних технологій в управлінні освітніми закладами. Проект сприятиме приходу в “мережу” людей, які поки що нею не користуються.

Результатами впровадження проекту стануть удосконалення системи управління та оптимізація структури державного апарату, значне зменшення фінансових витрат на його утримання, введення дієвої системи контролю у всіх сферах життя району, забезпечення доступу в режимі реального часу до необхідної інформації усіх категорій громадян, можливість підвищення кваліфікації та навчання. Розширення і насичення інформаційного простору району дасть можливість отримувати об’єктивну й оперативну інформацію про його розвиток, що значно збільшить його інвестиційну привабливість. Мешканці отримають більше можливостей для активної участі в суспільно-політичному, економічному житті району.

Унікальність проекту пов’язана зі створенням моделі максимально простого і доступного спілкування кожного громадянина з офіційними представниками органів влади, представниками управління освітнім процесом.

За два місяці реалізації поставлених завдань у рамках цього проекту маємо вражаючі результати. Активність громади значно зросла, розроблено низку різноманітних заходів агітаційного спрямування, маємо велику підтримку органів місцевого самоврядування, є прошарок громади, яка зацікавилася цим проектом і готова сприяти його реалізації. Звичайно, відсутність фінансування для локалізації мережі в єдину систему значно гальмує роботу, але ми відшукуємо можливості для цього, використовуючи матеріальну допомогу самої ж громади.

Будуючи схему управління проектом ми враховували такі принципи проектування: знайти потрібних людей, дати їм роботу, для якої вони найбільш підходять, не забувати про мотивацію, допомогти їм об’єднатися в одну команду та працювати так надалі [4, с. 32]; управляти проектом так, ніби робиш вправи щодо попередження ризиків та криз [4, с. 78]; скорочувати втрати, успіх проекту можна більшою мірою забезпечити скороченням марних зусиль, аніж спрямованістю до нових перемог; чим раніше всі припинять марну роботу, тим краще для всього проекту; не створювати нові команди без необхідності, шукати можливості та резерви в команді, яка є і вже спрацювалася, залишати команди працювати разом і після

закінчення проекту (якщо вони самі того хочуть), щоб у тих керівників, які прийдуть на зміну, було менше проблем з погано спрацьованими командами, адже команда, яка хоче продовжувати працювати разом, - це одна з цілей будь-якого проекту; день, який ми втрачаємо на початку проекту, важить так само багато, як і день, який було втрачено наприкінці, [4, с. 90]; і головне – розуміння покращення діяльності не як додавання чогось нового, а зменшення пустої роботи та витрат часу [4, с. 164].

Саме проектний підхід дав можливість використовувати ті ресурси, які є в районі, та максимально використати волонтерську допомогу. Керівництво процесом розробки та впровадження проекту проводиться начальником відділу освіти, при якому сформована координаційна рада. Останній підпорядковуються координаційні ради в закладах освіти, а вони у свою чергу координують діяльність проектних груп. Такий проект побудований за матричною структурою з комунікаційними взаємодіями між керівниками проекту.

3.3. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Характеризуючи процес упровадження електронного урядування на місцевому рівні, варто відзначити, що на відміну від загальнодержавного та регіонального рівня тут яскраво проявляються усі проблеми цього процесу. А саме – проблема обмеженого технічного забезпечення, а інколи просто відсутність засобів доступу громадян до інформаційних ресурсів держави; комп'ютерна неграмотність населення; проблема «цифрової нерівності»; відсутність безпосередніх «горизонтальних» зв'язків між різними установами та гілками влади, негативне ставлення до новітніх віянь з боку державних службовців та ін.

Отже, проблема впровадження електронного урядування на місцевому рівні має як наукове, так і практичне значення. Є необхідність визначення як теоретичного підґрунтя впровадження в діяльність суб'єктів державного управління елементів е-урядування, так і практичних рекомендацій щодо успішної реалізації цього процесу.

в яких розглядається розв'язання даної проблеми демонструє, що незважаючи на суттєві зрушення у сфері впровадження електронного урядування в Україні, водночас спостерігається деяке уповільнення темпів їх реалізації. Щодо теоретичного обґрунтування, то на сьогодні не існує навіть стандартного визначення електронного урядування, оскільки концептуальне розуміння його постійно розвивається [3].

Питання впровадження е-урядування на місцевому рівні розглядалось під час проведення Дня електронного урядування у Національній академії державного управління при Президентові України [2,6]. Здебільшого робиться акцент на тому, що районний рівень у порівнянні з іншими більш урбанізованими територіями держави

перебувають у значно гірших умовах щодо інформування та залучення до консультувань для прийняття ефективних управлінських рішень[6].

Варто відзначити, що вирішення важливих завдань впровадження електронного урядування на місцевому рівні дасть змогу жителям адміністративного району висувати нові вимоги до діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування щодо підвищення ступеня їх прозорості, відкритості і підзвітності, а отже і до ефективності їх роботи [4,1].

Невирішеними раніше частинами загальної проблеми є те, що при впровадженні е-урядування на районному рівні існує необхідність зваженої та змістовної регіональної політики, яка здійснюватиме значний формуючий вплив на життя територіальних громад адміністративного району.

Мета полягає у визначенні основних перешкод впровадження е-урядування на місцевому рівні. Відповідно постають *завдання*: окреслити шляхи, які потрібно вирішити щоб підвищити його ефективність впровадження е-урядування на місцевому рівні.

В епоху глобалізації, розширення мережі Інтернет у світі зникають інформаційні межі та кордони між країнами, націями, громадянами. Відповідно збільшується кількість інформаційних потоків, які не охоплені системою державного управління, що призводить до поглиблення децентралізації влади, зниження рівня діалогу влади з суспільством і відповідно до зменшення управлінських впливів [4].

Створення незалежних закритих, внутрішніх, мережових електронних спільнот є, безперечно, ознакою розбудови громадянського суспільства. Проте відсутність у держави одного з найважливіших сучасних комунікативних зв'язків з суспільством, зокрема через мережу Інтернет може призвести до розширення незворотних процесів і поглиблення кризи у відносинах держава - суспільство.

Люди багато чого очікують від держави, і швидкість реалізації проектів автоматизації державних організацій відіграє велику роль. Проведені скрізь опитування показують, що, на думку людей, завдання переходу до "електронного уряду" повинне користуватися пріоритетом і що кожного разу, коли яка-небудь послуга для населення починає надаватися по Інтернету, це викликає позитивну реакцію громадян і приватних фірм. Автоматизація державних служб досягає успіху тоді, коли вона додає позитивного імпульсу усьому суспільству і здатна охопити все населення. Конкретний зміст функцій і завдань урядів історично змінювався, але завжди залишалося незмінним одне: свою діяльність вони зобов'язані здійснювати в інтересах членів суспільства - його громадян. Проте під впливом різноманітних чинників відбулася еволюція характеру діяльності урядів: чим вища за ієрархією ланка в державній машині, тим абстрагованішою стає її діяльність, відірваною від конкретних індивідуальних потреб кожного громадянина. Таким чином,

сформувалася суперечність: держапарат має функціонувати в інтересах громадянина, але він його «не бачить, не чує, і нічого йому не каже». Адже одиночні реакції на звернення з допомогою різноманітних гарячих ліній на тлі проблем тисяч і тисяч громадян, котрі бажають їх вирішити, - це крапля в морі. Ось цю суперечність і покликаний розв'язати електронний уряд.

Діяльність більшості урядових порталів чи сайтів спрямована на надання загальної інформації для громадянина, проте найнеобхідніші питання вони не надають змогу вирішити. Адже діяльність будь-якого громадянина зосереджена на місцевому рівні і вирішення питань відбувається на місці, а не в столиці або обласному центрі. Інформація на державних сайтах по владній вертикалі закінчується на веб-сторінках місцевих державних адміністрацій, що ж стосується центральних органів влади то на їх сайтах розміщена в кращому випадку інформація про регіональні структури і не більше. Тому в даному випадку говорити про децентралізацію, відкритість і доступність влади є недоречним. Тому держава повинна зробити необхідний перехід від відомчої орієнтації діяльності держави до орієнтації на потреби громадян.

Як показують дані проведених досліджень, в галузі будівництва е-урядів є загальні тенденції. Найбільш ефективні програми формування електронного уряду включають розвиток інфокомунікаційної інфраструктури та технологій, людських ресурсів і засобів доступу користувачів до інформаційних ресурсів держави.

Що стосується України, то вона перебуває досить далеко від світових лідерів. Значна частина наших громадян позбавлена доступних за ціною послуг у сфері багатоканального телебачення, швидкісного Інтернету, часто і стаціонарної телефонії. Однією з причин цього є вкрай відстале телекомунікаційне середовище України і, зокрема, її первинна мережа, яка збереглася з 70-80-х років минулого сторіччя.

Але при цьому слід розуміти: електронний уряд - це не модна іграшка, а найважливіший, реальний інструмент демократизації нашого суспільства, який може допомогти вирішити багато проблем, зокрема, зняти соціальну напругу в нашому суспільстві. А вона виникає через дратуюче невдоволення від багатократних відвідувань офісів та різноманітних структур. Це означає, що для населення повинні бути створені умови реального доступу до сучасних інформаційних технологій. Йдеться і про можливість фізичного доступу, і про володіння елементарними знаннями й навиками в галузі використання комп'ютерів. Виходячи з реалій нашої країни, розв'язання проблеми бачиться в створенні пунктів колективного доступу до Інтернету. Останні можуть бути реалізовані на базі бібліотек, поштових відділень або інших пунктів масового обслуговування населення.

Разом з тим існує комп'ютерна безграмотність населення, яку можна підвищити лише за рахунок зусиль середньої школи. Інформатизація шкіл, навчального процесу має стати, крім всього іншого, квінтесенцією нинішньої

шкільної реформи. Бажано впровадити інформаційні, мультимедійні технології в навчальний процес з усіх шкільних предметів, а не просто організувати комп'ютерні класи в школах. Держава має усвідомити це як найпріоритетніше завдання й підтримати його всіма можливими способами й коштами.

Однак, незважаючи на те, що держпортали стають усе більш популярними, розкриття їхнього потенціалу стримується через недостатню координацію між відомствами.

Історично так склалося, що між різними органами й гілками влади створюється мало безпосередніх «горизонтальних» зв'язків, що нерідко призводить до дублювання їхніх дій. Безперечно, це результат попередньої політики, адже ще до недавнього часу інформаційні системи розроблялися лише для задоволення специфічних потреб окремих міністерств, а створення об'єднаних інформаційних ресурсів усіх відомств не передбачалося. Новітні інтернет-технології та відкриті технічні стандарти кардинально змінили методи управління інформаційними потоками в органах державної влади.

Хоча технологічні можливості для співпраці організацій вже існують, на її шляху стоїть ще безліч бюрократичних перепон, що склалися між установами. Труднощі інтеграції насамперед пов'язані з тим, що кожна організація має власну історію, нормативно-правову базу, культуру, стиль відносин, професійні вимоги, порядок ведення справ, бачення майбутнього й плани щодо його втілення.

Зрозуміло, що урядування без бюрократичних перепон між установами вимагає докорінної зміни всіх управлінських методів. Перш за все має бути встановлене чітке управління процесом інтеграції з метою визначення загальних планів дій, побудови інфраструктури для їхнього виконання, встановлення термінів завершення робіт, організації контролю за цим процесом.

Та негативне ставлення до новітніх віянь з боку державних службовців, сформованих в умовах іншої культури управління, - це неабияка перешкода на шляху введення організаційних змін. У багатьох установах діють навчальні програми, мета яких - показати переваги міжорганізаційного співробітництва для самих працівників. Адже таке уніфіковане надання послуг дозволяє відійти від практики виконання рутинних операцій однією людиною і натомість оптимізувати завдання для колективного виконання.

Можна спрогнозувати, що найближчим часом, імовірно, основною формою використання державними органами сучасних комунікативних технологій стане інтеграція інформаційних систем окремих відомств у єдину мережу. Що стосується перенесення в он-лайн формальних відносин із громадянами, то рішення цієї проблеми набагато складніше. Причому складність не технологічного характеру, а політичного. Зокрема, виникає питання: чому держава повинна витратити гроші на

створення комфортних умов спілкування з офіційними установами для меншості, якою Інтернет-аудиторія буде залишатися ще тривалий час. Для вирішення даної проблеми, тобто подолання «цифрової нерівності» передбачається відкриття електронних приймалень. І цей напрямок є найбільш прийнятним в нинішніх умовах адже для населення є зручним, коли існує єдина точка «контакту» з урядовими установами.

«Принцип одного вікна» необхідно розвивати і поширювати на взаємини держави і громадян. Громадянин не повинен носити довідки з одного відомства до іншого для того, щоб здійснити необхідну для нього операцію, він повинен просто звернутися до державних органів. А весь подальший взаємообмін документами та інформацією повинен відбуватися без його участі – та у фіксований термін. Тільки у такий спосіб може бути реалізований електронний уряд.

4. КРАЩІ ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ТА ВІТЧИЗНЯНА ПРАКТИКА

4.1. АВСТРАЛІЯ

За індексом розвитку електронного урядування Австралія посідає 8 місце, причому поступається деяким країнами за рейтингом фактично через недостатню обізнаність громадян та недостатнє користування громадянами електронними послугами та засобами телекомунікації.

За індексом он-лайн послуг Австралія ділить 5 місце з Іспанією, але за деякими показниками, такими як можливість доступу до послуг, випереджає навіть лідера рейтингу Корею.

Більшість позицій індексу розвинутості телекомунікаційної інфраструктури Австралія втратила через занадто низьку кількість виділених ліній доступу до мережі Інтернет та кількості телефонних ліній.

Фактично ж за попередньою оцінкою спеціалістів Організації Об'єднаних Націй, у 2010 р. Австралія посідає друге місце в світі за індексом участі в електронному урядуванні, лідером якого є Південна Корея.

Австралія, як і Канада, почала розвивати елементи електронного урядування та системи, спрямовані на його підтримку, з 80-х років XX століття. Спроби об'єднати різні дані (реєстраційні, оціночні, кадастрові та ін.) призвели до створення земельної інформаційної системи (Land Information System), які були першими електронними системами в Австралії та підштовхнули урядові й неурядові організації континенту до роботи в напрямі розвитку електронного урядування. Саме починаючи з цього моменту австралійські урядові організації розробляють та впроваджують свої веб-представництва.

У 1997 р. прем'єр-міністр Австралії Джон Говард оголосив про нову політику розвитку австралійської економіки, в якій метою державних установ Австралії відзначив розвиток он-лайн послуг, що мають надаватися цими державними органами вже до 2001 р.

У 2000 р. була прийнята державна стратегія електронного урядування (The Government Online Strategy). З цього ж часу почався бурхливий розвиток державних і недержавних он-лайн послуг. Це забезпечило отримання високих рейтингів, які склала Організація Об'єднаних Націй у 2002 р.

Починаючи з 2004 р. відповідальність за розвиток та надання послуг електронного урядування передано спеціальному міністру та сформованому у 2004 р. державному агентству з інформаційного управління (Australian Government

Information Management Office /AGIMO - <http://www.finance.gov.au/agimo/index.html>), яке стало частиною Державного департаменту з фінансів та дерегулювання.

Цей державний орган до цього часу, займається питаннями розвитку електронного урядування та електронних послуг.

Починаючи з середини 90-х років XX ст. австралійський уряд докладає багато зусиль для забезпечення нормативних, політичних та економічних умов розвитку електронних послуг.

Протягом цього часу було реалізовано велику кількість проектів.

Розроблено та впроваджено єдиний сайт електронних послуг австралійської влади (<http://australia.gov.au/>), який і сьогодні розвивається, наповнюється державними послугами та посиланнями на різноманітні супутні послуги (наведено на рис. 1). Зазначений сайт з часом має стати "відправною точкою" для пошуку будь-якої державної електронної послуги.

У 1996 р. створено один з перших загальнонаціональних сайтів із працевлаштування - The Australian JobSearch (<http://jobsearch.gov.au/default.aspx>) – державний сайт служби зайнятості, присвячений пошуку роботи (наведено на рис. 2).

На початку 1997 р. створено потужний податковий портал - E-taxation (<http://www.ato.gov.au/>) – достатньо наповнений та інформативний сайт з послугами, що стосуються податків та оподаткування загалом.

З допомогою цього сайту можна сплатити податки, розрахувати майбутні податкові виплати, у стислій формі переглянути наявну нормативну базу та її нові надходження, дістати допомогу фахівців з оподаткування тощо, тобто отримати повний спектр послуг, які стосуються оподаткування в Австралії.

У жовтні 2000 р. створено судовий електронний портал - The Electronic Filing System (eFiling - <https://www.efiling.fedcourt.gov.au/%28e3sbca55gzncnpepm243abbn%29/FedCourt/WelcomeToFedCourtEFS.aspx>) – он-лайн послуга Федерального суду Австралії, яка допомагає заповнювати юридичні папери: позови, апеляції, пояснення, клопотання тощо через Інтернет.

Також у 2000 р. створено державний інформаційний сайт, що стосується тендерних процедур і тендерів - The Australian Government Tender System (AusTender - <https://www.tenders.gov.au/>). Сайт, за допомогою якого кожен громадянин або організація можуть отримати вичерпну інформацію стосовно тендерів в Австралії та тендерних процедур, а також за допомогою сервісів сайту отримати інформацію щодо найближчих тендерів та взяти у них участь.

Наприкінці 2000 р. створено портал E-visa (http://www.immi.gov.au/e_visas/) – сайт, призначений для всіх категорій населення всередині країни, що планують

змінити (або вже в процесі) місце проживання, а також надає допомогу в отриманні австралійської візи іноземним громадянам, туристам та біженцям.

У тому ж 2000 р. створено сайт, який запропонував державні послуги бізнесовим організаціям – The Business Entry Point (BEP - <http://www.business.gov.au/Pages/default.aspx>) – єдиний урядовий G2B сайт, призначений для допомоги створення, розвитку (розширення) бізнесу та закриття бізнесу (наведено на рис. 3).

На етапі створення компанії сайт допомагає з реєстрацією імені компанії, її сайту, її статутних документів, торгової марки або бренду, пройти податкову реєстрацію, що дає право не сплачувати податки, сплачувати за зниженими тарифами або отримати податкові канікули; із заповненням заявок на отримання різних дозвільних документів, зорієнтуватись у нюансах експортно-імпортних операцій, знайти можливість для отримання державних грантів та субсидій для певних видів діяльності тощо.

На етапі розвитку бізнесу сайт надає послуги з аналітичного забезпечення розвитку бізнесу, допомогу щодо вдосконалення внутрішнього середовища компанії (як господарсько-фінансового, так і з управління персоналом), послуги, що стосуються розвитку окремих ланок і, навіть, окремих працівників компанії, пропонує перспективні у майбутньому напрями розвитку бізнесу.

На стадії закриття бізнесу сайт допомагає бізнесмену закрити або продати свій бізнес у найкоротші строки та з мінімальними втратами для себе, громади й держави. Сайт пропонує інформацію стосовно можливих шляхів не закриття бізнесу, тобто його санації або перепрофілювання, допомагає знайти покупця (приватного, державного або іноземного) на цей вид діяльності, провести оптимальні розрахунки з найманим персоналом та співвласниками (якщо такі існують) та оптимізувати податкові витрати та витрати, яких повинен зазнати бізнесмен у зв'язку із закриттям бізнесу.

У кінці 2000 р. створено сервіс одного зі штатів Австралії – Victoria–The Land Channel website (<http://www.land.vic.gov.au/land/lcnlc2.nsf/Home+Page/Land+Channel~Home+Page?open>) – сайт штату Вікторія. Фактично сайт є інформаційним – надає загальну інформацію про процеси в штаті: вартість житла, економічне становище, огляд ринків штату, програми розвитку штату, огляди земельних ресурсів.

У 2001 р. створено сервіс The Customer Services Online (Centrelink - <http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/home/index.htm>) – сайт Уряду Австралії з комплексної допомоги та послуг у багатьох сферах життєдіяльності австралійців, що надає послуги для громадян, бізнесу, емігрантів, іноземних організацій, громад тощо (наведено на рис. 4).

Загалом сайт пропонує різні види он-лайн платежів та послуг: для громадянина – послуги з соціальних питань, питань міграції, еміграції та туризму, нагадування через SMS або e-mail; для бізнесу – інформація щодо всіх фінансових та податкових платежів, інформація щодо участі у благодійності та податкових пільг у разі участі тощо.

Досить цікава послуга є на цьому сайті - сайт пропонує послугу для іноземців різними мовами "Ми розмовляємо Вашою мовою" (наведено на рис. 5).

Інформацію першої необхідності (державної та місцевої) перекладено на більшість мов світу, в тому числі й українську ([http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/vLanguageFilestoreByCodes/mcco261_0910_uk/\\$File/mcco261_0910uk.pdf](http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/vLanguageFilestoreByCodes/mcco261_0910_uk/$File/mcco261_0910uk.pdf)).

У 2001 році створено сайт міста Сідней – The Official Website of Sydney (<http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>) – з метою забезпечення громадян інформаційними послугами міської адміністрації (наведено на рис. 6).

Місто надає велику кількість загальноінформаційних послуг:

- ✓ містобудівний контроль і зонування при плануванні будівництва;
- ✓ інформація щодо утилізації відходів і повторної переробки;
- ✓ надання електронних дозволів на паркування;
- ✓ оплата комунальних платежів та податків;
- ✓ електронні карти;
- ✓ дозволи на проведення заходів у парках міста тощо.

Підтримуючи мультикультурні зв'язки та традиції Сідней надає мультикультурні послуги - сприяє повноцінному розвитку багатонаціонального населення міста, реалізуючи різні мультикультурні ініціативи й програми, електронні версії яких можна знайти на порталі міста.

На сайті міста можна також знайти інформацію стосовно транспортного сполучення, посилання на основні засоби пересування, купити або забронювати квиток он-лайн та отримати будь-яку довідку стосовно транспортних перевезень.

У 2003 р. - The Get Involved Website (<http://www.getinvolved.qld.gov.au/>) – сайт уряду штату Квінсланд повністю призначений для залучення громадян до управління державою (т. зв. e-participation програма). Громадяни та громадські організації залучаються у різних сферах діяльності державної влади: законотворчість і

нормотворчість, розгляд програм уряду штату, конференції та зв'язок з парламентарями й міністрами, волонтерські програми тощо.

У 2005 р. міська рада м. Брісбейн створила власний портал - Brisbane City Council Green Home (<http://www.brisbane.qld.gov.au/>), – який надає послуги міської ради м. Брісбейн. Основними послугами цього порталу є он-лайн оплата послуг, робота з бібліотеками міста, он-лайн заповнення паперів для участі в тендерах, написання скарг до міськради, он-лайн написання запитів на отримання сертифікацій, довідок міських служб тощо, зворотний зв'язок з міською радою тощо (наведено на рис. 7). Інакше кажучи, це класичний проект "електронне місто", призначений допомагати громадам і громадянам міста. Саме місто теж отримує певні переваги – зменшує потік людей при сплаті міських зборів та платежів, розвантажує банківські установи, надає громадянам право обирати яким – чином їм зручніше сплачувати рахунки, розвантажує бібліотеки та спрощує процес пошуку громадянами необхідної літератури.

За останні роки австралійський уряд та органи місцевого самоврядування Австралії також упроваджують нові державні та місцеві програми розвитку електронного урядування в різних галузях та різного призначення.

Розглядаючи основні державні програми, які були створені останнім часом для розвитку інформаційно-комунікаційних технологій загалом та електронного урядування зокрема, можна виділити кілька основних.

Прийнята у 2004 р. програма подолання проблем розвитку електронного урядування "Future Challenges For E-Government" складається з двох частин.

У першій частині (<http://www.finance.gov.au/publications/future-challenges-for-egovernment/docs/Future-Challenges-for-Egovernment-Volume01.pdf>) описані засади для розвитку спільноти та демократії разом із залученням електронного урядування, розвиток в електронної комерції і засади розвитку інфраструктури та якості інформаційно-комунікаційних технологій Австралії.

У другій частині програми (<http://www.finance.gov.au/publications/future-challenges-for-egovernment/docs/Future-Challenges-for-Egovernment-Volume02.pdf>) акцентується увага на необхідності повноцінного правового забезпечення приватності електронного урядування, можливості доступу до державних послуг усіх громадян, громад та організацій, необхідності створення оціночних критеріїв якості електронного урядування та організаційних питаннях впровадження, управління, збільшення гнучкості електронного урядування країни.

Прийнята у 2006 р. програма австралійського уряду на 2006-2010 рр. "Responsive Government. A New Service Agenda" (http://www.finance.gov.au/publications/2006-e-government-strategy/docs/e-gov_strategy.pdf) стосується розвитку електронного урядування та інформаційно-комунікаційних технологій. Програма

розкриває бачення австралійським урядом електронного урядування у 2010 р., встановлює стратегічні цілі розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, описує засоби та методи досягнення стратегічних цілей і пропонує архітектуру електронного урядування країни.

Прийнята у 2007 р. програма "Cross-Agency Services Architecture Principles" (http://www.finance.gov.au/publications/cross-agency-services-architecture-principles/docs/CAS_Architecture_Principles.pdf) формує принципи архітектури електронних послуг, які стосуються кількох міністерств, відомств чи органів місцевого самоврядування одночасно.

4.2. ІНДІЯ

Процес уведення "системи електронного урядування" в Індії розпочався наприкінці 60-х – початку 70-х рр. XX століття. Головні зусилля були спрямовані на комп'ютеризацію обладнання для оборонного комплексу, економічного відділу планування, перепису населення, системи виборів, податкової системи та інших.

Належне фінансування уряду забезпечило повну розробку та реалізацію програм. У 80-ті був створений "Національний Центр Інформатики (NIC)", головною метою якого було забезпечення реалізації та підтримки великих проектів комп'ютеризації в Індії.

У 90-х з'явилась національна ІТ ініціатива уряду Індії з відповідними планами по штатах країни. В цей період можна було спостерігати хвилю електронного урядування в Індії. Через кіоск-центри на базі використання е-послуги з надання допомоги сільському господарству. Розглядались питання управління земельними запасами, випуск державних документів, державних і недержавних зборів тощо.

Слід зазначити, що результати цих зусиль виявились не дуже перспективними. Мається на увазі е-урядування – як спосіб організації [державної влади](#) за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, [неурядових організацій](#).

Багато провальних випадків пояснюються відсутністю керівництва і постійної підтримки з боку відповідальних відомств.

Проекти реалізовувались як необхідність у "комп'ютеризації". Реформи йшли від уряду без чіткого розуміння вирішуваної проблеми або належної розробки необхідних систем. Часто проекти були задумані для вирішення деяких невідкладних проблем, реалізовувались без аналізу глибинних причин останніх, що призводило до накопичення своєрідної бібліотеки проблем та неможливості вирішення жодної з них.

Дискусії щодо необхідності розвитку електронного урядування обмежуються вигодами для індійської промисловості та ринків, проте в них мало уваги звертається на потреби бідних і маргінальних верств суспільства.

Тому важливим є проведення робіт з вивчення ролі системи електронного урядування для задоволення потреб маргінальних верств суспільства, особливо жінок і далітів (найнижчих кастових груп).

Приділяючи увагу галузям автоматизації та комп'ютеризації, держава прагне використовувати інформаційні технології максимально широко. На мікрорівні це реалізується в окремих департаментах шляхом запровадження:

- електронного документообігу;
- надання послуг для великої кількості рутинних операцій, таких як оплата комунальних рахунків;
- податкові стягнення для вирішення завдань у боротьбі з бідністю шляхом заохочення підприємницьких моделей та надання інформації про ринок.

Зі зростанням поінформованості громадян попит на більш якісні послуги з боку державних відомств стає очевидним. Е-урядування, яке змінює традиційні підходи в галузі державного управління, призвело до революції в якості послуг, що надаються громадянам.

Ця система зробила прозорим процес управління:

- економія часу за рахунок надання послуг з використанням одного вікна;
- спрощення процедур;
- зменшення корупції, покращення "пропускної" здатності та поведінки персоналу.

Уряд Індії серйозно розпочав використання ІТ, запропонувавши низку ініціатив.

Було затверджено "Національний план дій Е-урядування" (рис. 2) для реалізації протягом 2003-2007 рр.

План був спробою закласти фундамент і дати поштовх для довгострокового економічного зростання у сфері електронного управління в країні.

Він пропонує створити належні організаційні механізми на державному та місцевому рівнях, щоб забезпечити громадянам доступне та зручне середовище управління й отримання послуг.

Згідно з планом було ухвалено:

- прийняття закону про "Інформаційні технології (ІТ)". Уряд Індії забезпечив правову основу для сприяння розвитку електронних операцій. Головними цілями цього закону є: визнання електронних договорів, попередження комп'ютерних злочинів. Закон набув чинності 17 жовтня 2000 р.;
- створення Національної цільової групи з інформаційних технологій та програмного забезпечення розвитку;
- створення Центру електронного управління, поширення передового досвіду в галузі електронного управління для використання центральними органами та урядами штатів з метою надання допомоги з питань електронного управління, національних та міжнародних ініціатив, а також ІТ-політики держави;
- розробку електронно-офісних рішень, які дозволять різним міністерствам та установам виконувати їх роботу в електронному вигляді. Модулі, такі як Workflow для чернетки для затвердження, е-файлу, еnotings, подання доповідей, особистої інформації та фінансового обліку;
- створення "кабінету високого впливу" (НРС), з генеральним секретарем кабінету міністрів як його Голови для поліпшення ефективності управління з використанням інформаційних технологій у системі управління;
- призначення на рівні заступника секретаря офіцера ІТ-менеджера в кожному міністерстві / департаменті;
- створення сайтів майже всіх міністерств та відомств і розміщення інформації в них за такими аспектами: мета установи/органу, стратегія і рішення, контактні особи і т. д.

4.3. КАНАДА

Ідея створення "електронного уряду" виникла ще в 90-ті роки минулого століття. Тоді багато розвинених країн почали активну роботу з його впровадження.

У зв'язку з тим, що Канада однією з перших у світі почала вирішувати проблеми відкритого доступу до інформації державних структур, вона стала лідером в інноваціях у галузі "електронного уряду". Ще в 1994 р. урядом країни був випущений "Проект надання послуг державними органами за допомогою інформаційних технологій", що одержав умовну міжнародну назву "e-government".

Розбивши проект на три етапи реалізації, Канада поставила завдання за п'ять років побудувати систему "електронного уряду". В результаті застосування модульного принципу система була розділена на чотири контури:

- сайт Канади, що надає доступ до GOL-контексту;
- інформаційний портал, що складається з підпорталів;
- проміжне ПЗ, що складається з пошукової машини, системи автоматизації бізнес-процесів, систем інтеграції додатків і даних;
- інфраструктурне ПЗ складається з системи управління паперовими та електронними документами та електронного сховища.

Сьогодні в рамках проведених робіт з реалізації проекту канадська влада працює і безпосередньо взаємодіє з населенням за допомогою найпотужнішого інформаційного порталу, що об'єднує до 500 інтернет-сайтів.

Проте при наданні послуг у Канаді виникають проблеми, зумовлені: географічною ситуацією – великими відстанями; екстремальними кліматичними умовами (північні народи); низькою густотою населення на більшій частині території країни; культурною різноманітністю; крім того, у структурі уряду Канади існує розподіл повноважень, а не ієрархія влади.

Тому було створено проект системи "єдиного вікна" на федеральному рівні, який реалізується в Канаді вже близько десяти років. Ще у 90-х роках у країні було оголошено про початок роботи уряду, орієнтованого на послуги. У вересні 2005 р. був започаткований проект Services Canada, що став універсальним пунктом надання послуг, який забезпечує багатоканальний доступ до різних послуг та орієнтується на клієнта. Вибравши один з каналів надання послуги – по телефону, особисто або за допомогою Інтернету – громадянин отримує універсальний доступ до програм та послуг уряду. Керівництво програмою здійснює Міністр людських ресурсів і соціального розвитку.

Services Canada включає 320 пунктів надання державних послуг, крім того, в рамках проекту існує коледж Services Canada і працює програма сертифікації з надання високоякісних послуг. З метою досягнення вертикальної інтеграції в провінціях Канади існують і співпрацюють зі службою Services Canada подібні агентства з надання послуг.

Онлайн-послуги становлять третину всіх урядових трансакцій між державою та громадянами. Розпочата у 1999 р. ініціатива GOL була спрямована на переведення в електронний формат найбільш популярних послуг федерального уряду. Нині завдяки спільним зусиллям десятків департаментів і відомств усі ці послуги доступні через федеральний портал.

Електронне урядування є ключовим каналом надання державних послуг у Канаді: майже 600 млн трансакцій між громадянами та урядом у 2004 р. відбулися в електронному форматі (у 2001 р. цей показник становив 150 млн). Якщо більшість країн безуспішно намагаються досягти критичної маси користувачів онлайн-послуг, то Канаді вдалося досягти цього, забезпечуючи при цьому високий рівень розвитку онлайн-послуг.

Згідно із заявою Скотта Брісона, міністра державних робіт та послуг (Minister of Public Works and Services): "Для багатьох канадців Інтернет сьогодні є переважним методом взаємодії з державою. Наша мета – стати урядом, який найтісніше взаємодіє з громадянами, – стає реальністю і все більше канадців використовують он-лайн державні послуги...".

Канада є однією з найбільших Інтернет - аудиторій у світі, що сприяє високому рівню використання онлайн-послуг кінцевими користувачами. За даними досліджень, 78% канадців використовували Інтернет протягом трьох останніх місяців, 72% мають домашній доступ до мережі, а кількість домогосподарств з високошвидкісним доступом до Інтернет перевищила кількість тих, хто користується dial-up.

Успіхи канадського електронного уряду були визнані у щорічному дослідженні консалтингової компанії Accenture, яка п'ятий рік поспіль надає Канаді перше місце в рейтингу 22 розвинених країн світу. Якщо більшості урядів світу все ще не вдається виправдати очікування громадян від он-лайн-послуг, то Канада є однією з небагатьох країн, які досягли суттєвого покращення в цій сфері завдяки розвитку електронного уряду. За словами Алдена Каддихей, представника компанії в Канаді, "Канада залишається зразком надання державних послуг для всього іншого світу". Але, незважаючи на суттєві успіхи, у Канади залишається потенціал для подальшого розвитку: "лише 41% канадців вважають, що державні відомства та послуги ефективно взаємодіють між собою" (за даними доповіді Accenture).

На думку експертів Accenture, найбільш успішними у покращенні надання послуг є ті уряди, які виходять за вузькі рамки ініціатив у сфері електронного уряду та інтегрують е-уряди в більш широкую програму задоволення потреб громадян та бізнесу. Здається, саме таке розуміння притаманне урядовим структурам Канади. Наприклад, за даними доповіді IDC, лише чверть ІТ менеджерів державного сектору Канади вважають, що розгортання електронних послуг цього року є найважливішим пріоритетом (так вважали 42% два роки тому). На думку Массиміліано Клапса, старшого аналітика IDC, "для уряду модернізація зовнішніх каналів надання послуг є

все ще актуальною, але з іншого боку поширеним стає розуміння, що для повномасштабної трансформації державних послуг цього недостатньо" <http://europa.eu.int/idabc>

4.4. ПІВДЕННА КОРЕЯ

Республіка Корея є однією з країн світу що найбільш динамічно розвивається, і важливим економічним центром Азіатсько-Тихоокеанського регіону. Останнє десятиліття в історії Кореї стало періодом досить значних структурних перетворень і модернізації економіки, пов'язаних з переходом до постіндустріальної інноваційної парадигми.

Знання та інновації як такі виступали несучою конструкцією і базовою умовою промислового розвитку Кореї. Вони стали основою для генерування в національній економіці здатності до використання зарубіжних технологій на початковій стадії індустріалізації (1950-ті роки), подальшого переходу на більш технологічно складні ланки, ланцюжка доданої вартості (1960-ті рр.), експансії в капіталомісткій галузі (1970-ті рр.), експорту високоякісної електроніки і електротехніки (1980-ті рр.). Це супроводжувалося зміцненням позицій на зовнішніх ринках збуту, а також освоєнням виробництва власних засобів виробництва у відповідних сферах.

Проте саме ініційовані урядом Кореї в 1996-2006 рр. безпрецедентні за масштабами національні програми інформатизації та поширення знань знаменували собою крок до якісно нової рушійної сили розвитку країни у XXI ст. Ілюструючи траєкторію і послідовність переходу від зрілої промислово розвиненої економіки до інноваційного "суспільства знань", країна є дуже показовою не лише для країн, що реалізують на даний момент стратегію трудомісткої індустріалізації, а й для всіх держав, які прагнуть сформувати гнучке, динамічне, ефективне і адекватне умовам глобалізації та нового технологічного укладу національне господарство.

Отже, розглянемо історію розвитку E-governance в Кореї

Історію розвитку електронного урядування у Кореї умовно можна поділити на кілька етапів:

I етап – 1960–1970 рр. минулого століття. На цьому етапі в рамках розробки проекту з автоматизації діловодства для здійснення якісного аналізу економічних процесів у державних установах почали впроваджуватись комп'ютери. Місією з постачання та встановлення електронної обчислювальної техніки міністерствам в уряді на себе взяв Комітет з координації розвитку комп'ютеризації, який був створений у 1967 р. при Міністерстві науки та техніки.

Через 10 років, під час проведення обстеження з ефективності та доцільності використання комп'ютерної техніки в органах державної влади було виявлено, що

електронно-обчислювальна техніка сприяла покращенню результатів роботи. Це виявилось у значній економії часу та у зменшенні помилок при розрахунках зарбїтної плати, телефонних рахунків. Використання комп'ютерів особливо спростило роботу для Міністерства культури та освіти, Міністерства зв'язку та поштової служби, а також для Національного податкового агенства.

Однак у 1978 р. потреба в інформатизації, а не просто в автоматизації певних завдань, заклали основу ініціативи "електронного урядування", мета якого полягала в реалізації більш досконалої моделі саме електронного уряду.

Для того щоб реформувати уряд, зробити його якомога ефективнішим, більш продуктивним і демократичним, було прийнято рішення використовувати інноваційні проекти із залученням інформаційно-комунікативних технологій, що стало базою для створення "П'ятирічної стратегії інформатизації державного управління."

Ці кроки відкривали перспективу для ефективного розвитку новїтньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

II етап – 1980–1990 рр. минулого столїття – умовно можна назвати етапом розвитку інфраструктури для електронного урядування.

Рішення про створення "Національної магістралї комп'ютерної мережі" і такі нормативно-правові акти, як Закон "Про захист комп'ютерних програм", Закон "Про створення і використання комп'ютерної мережі" (1986 рік) – забезпечили можливість створення необхідної інфраструктури для реалізації моделі електронного урядування. Ці зусилля дали змогу реалізовувати проект створення комп'ютерних мереж для державного сектору.

Відповідно до плану "Національної магістралї комп'ютерної мережі" почали створюватись п'ять комп'ютерних мереж: управління фїнансами, освіти і науки, безпеки та оборони.

Після того, як у вересні 1993 р. вперше в світі в офіційних документах у США з'явився термін "електронне урядування" (сторїнка 112 доповіді для уряду щодо реформи адміністрації Клінтона – "створення уряду, який працює краще без бюрократії на результати"), у відповідь в Кореї під патронатом міністерства інформації і комунікації став розроблятися план створення основи для інформаційної супермагістралї.

У наступному, 1995 р., Національною асамблеєю було прийнято нормативно-правовий акт щодо сприяння процесам інформатизації, який на тогочасному етапі став основою для провадження політики інформатизації та для розвитку електронного урядування. На основі цього акту був створений Комїтет розвитку інформатизації який мав керувати процесами розвитку електронних ініціатив.

В другій половині 90-х рр. 14 жовтня 1996 р. в Blue House була проведена перша конференція з питань розвитку інформатизації, на якій президент Кореї в формі доповіді "Стратегія інформатизації щодо посилення національної конкурентоспроможності" виклав свої ідеї щодо розвитку електронного урядування.

III етап з 2000 року – до нашого часу. Повномаштабне впровадження електронного урядування.

З приходом до влади адміністрації Kim Dae-jung в 1998 р. в мережі Інтернет з'явився офіційний веб-сайт на який можна зайти і отримати необхідні інформаційні послуги, такі як, наприклад, реєстрація нерухомості. В цьому ж році були видані укази Президента, які визначали основні принципи використання адміністративної інформації.

В наступному, 1999 р., відбулось комплексне впровадження плану електронного урядування, були створені електронні on-line послуги для громадян, а також на основі комплексної інформаційної системи для громадського використання було відкрито банк зібраної статистичної інформації.

Програма сприяння інформатизації, що базується на однойменному Законі, була прийнята в 1996 р. з терміном реалізації до 2000 року включно. Вона була спрямована на всебічне стимулювання інформатизації, формування сучасної інфраструктури для ІКТ-бізнесу та середовища для його розвитку в країні. Як інструменти її здійснення були задіяні: стимулювання залучення приватних інвестицій та інтенсифікація конкуренції в секторі, усунення бар'єрів та забезпечення рівного доступу суб'єктів до ІКТ, захист прав інтелектуальної власності, дотримання конфіденційності і комерційної таємниці. Перебіг реалізації програми ретельно відстежується за допомогою спеціально розробленої системи індикаторів, що дало змогу забезпечити безперервний моніторинг ефективності вжитих заходів на кожному етапі та їх зіставлення з кінцевими цільовими орієнтирами. Мабуть, завдяки цьому Програма сприяння інформатизації виявилася досить успішною, багато в чому перевершивши початкові очікування. Виробництво ІКТ в абсолютному виразі і частка ІКТ-бізнесу у ВВП за 1996-2000 рр. зросли майже вдвічі: з 58,1 до 109,9 млрд. доларів США і, відповідно, з 8,6 до 13,1% ВВП.

Якісні аспекти такого бурхливого розвитку сфери ІКТ проявилися в суттєвому підвищенні її ролі в розвитку національної економіки - внесок ІКТ-індустрії в економічне зростання збільшився з 14,1% у 1996 р. до 50,5% у 2000 р. Те, що в 1990 р. частка інформаційного бізнесу в сукупному економічному зростанні становила лише 4,5%, наочно ілюструє не тільки позитивний вплив програми в становленні Кореї як економіки, базованої на знаннях, але і перехід суспільства в цілому до нового технологічного укладу.

"Кібер-Корея XXI століття". Дана програма, базуючись на попередній, і забезпечила практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економіки, заснованої на знаннях. На базі *"Кібер-Корея XXI століття"* здійснювалася координація процесів розробки, поширення та використання інформаційних технологій на загальнонаціональному рівні. У рамках програми передбачалося вирішення таких основних завдань, кожне з яких включало кілька ключових напрямів діяльності:

- розвиток інфраструктури ІКТ як інструменту підвищення якості життя населення;
- зміцнення конкурентоспроможності національної економіки та підвищення продуктивності за допомогою ІКТ;
- розвиток нових видів підприємницької діяльності, заснованих на ІКТ.

Перше завдання було пов'язане з комплексом таких заходів:

1) модернізація телекомунікаційних мереж, що проходила під гаслом "зробити високошвидкісні комунікаційні послуги доступними всім, завжди і скрізь". Для цього 144 телефонні зони на всій території країни були інтегровані в єдину мережу, з'єднану з допомогою оптоволоконних кабелів з пропускнуою здатністю від 150 Мб до 2 Гб / с. Був також здійснений перехід на цифрові технології локальними інтернет-мережами, що, у свою чергу, дало змогу підвищити швидкість надання інтернет-послуг у 100 разів;

2) підвищення рівня комп'ютерної грамотності широких верств населення. Програмою тренінгу було охоплено 10 млн осіб, або 25% населення країни, включаючи 900 тис. держслужбовців і 600 тис. військовослужбовців, а також домогосподарок, ув'язнених та інвалідів. Таким чином, помітно підвищилися потенціал і якість людських ресурсів для інформаційного суспільства майбутнього. При цьому за рахунок різкого підвищення попиту на відповідні послуги прискорено сформувався національний ринок інформаційних послуг.

Друге завдання об'єднувало в тематичний блок заходи:

1) з упровадження системи електронного документообігу в держустановах і перехід на використання цифрових технологій для підвищення прозорості та ефективності роботи адміністративних органів. Була розпочата широкомасштабна робота щодо формування консолідованої національної системи знань та інформації через створення цифрових баз даних, насамперед у сферах освіти, телекомунікацій, науки та технологій, історії, культури.

2) щодо підвищення ефективності виробничої діяльності суб'єктів господарювання на базі інформаційних технологій. Активне впровадження

електронної комерції орієнтувалося в першу чергу на такі традиційні галузі, що забезпечують конкурентоспроможність економіки країни, як суднобудування, сталеливарна промисловість, рибальство, сільське господарство. Поряд з цим здійснювалась організація спільного використання інформації про споживче кредитування різними установами фінансового сектора, а також створення Єдиної інформаційної системи у сфері логістики та національної системи географічної інформації.

Третє завдання пов'язане:

1) зі створенням нових робочих місць Інтернет-індустрією, зокрема шляхом поживавлення ринку віртуальної продукції та програмного забезпечення;

2) з сприянням НДДКР і зміцнення міжнародного співробітництва у сфері ІКТ.

Результативність програми "Кібер-Корея ХХІ століття" в цілому оцінюється досить високо. У 2002 р. країна піднялася з 14-го на 12-те місце у світі за рівнем інформатизації. Загальне число користувачів інтернету у 2002 р. перевищила 25,6 млн осіб (понад 53% населення), причому 23,2 млн осіб підключилися до всесвітньої павутини через стільниковий телефон, в той час як число абонентів мобільного зв'язку зросла до 30,31 млн осіб порівняно з 22,95 млн осіб у стаціонарній мережі.

Електронна комерція перетворилася на один з найважливіших механізмів ведення бізнесу - обсяг ділових угод, укладених на віртуальному ринку, на момент закінчення реалізації програми становив 88,5 трлн вон (80 млрд дол США) порівняно з 0,05 трлн вон у 1998. Дві третини усіх біржових транзакцій, а також банківські послуги, надані 11,31 млн громадян, були здійснені за допомогою Інтернету. До 2002 р. на основі венчурного капіталу в країні було засновано 5073 нових компанії в сфері ІКТ (44,5% від загального числа венчурних компаній), а число зайнятих в інформаційному бізнесі зросла з 1,01 млн осіб у 1997 р. до 1,16 млн осіб на початок 2002 р. Завдяки "Кібер-Кореї ХХІ століття" країна вийшла на лідируючі позиції у світі за кількістю часу, проведеного користувачами в Інтернеті - 16,2 год на місяць порівняно зі США (9,6 год), Німеччиною (8,2 год), Японією (7,6 год).

При цьому темпи розвитку сфери ІКТ з усіх напрямів за час реалізації програми перевищували такі в наступній програмі "Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття". У першому випадку відбувалося трикратне збільшення відповідних показників порівняно з дворазовим зростанням в останньому випадку при тому, що терміни здійснення наступної програми були на два роки більше.

"Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття" стала своєрідною концепцією переходу від екстенсивного до інтенсивного шляху становлення "економіки знань" у 2002-2006 рр. Вона знаменувала собою зміщення пріоритетів політики держави від кількісного розширення сфери ІКТ до якісного, до формування внутрішнього потенціалу для самопідтримуючого розвитку. Основні зусилля були

зосереджені на розвитку навичок користування ПЗ у широких верств населення, НДДКР, інституційно-правових реформах та збільшенні інвестицій як в основні фонди ІКТ-індустрії, так і у виробництво послуг з потенційно високою доданою вартістю. Це підтверджується спектром поставлених завдань у рамках ключових напрямів програми сприяння інформатизації в національному масштабі:

- Розвиток навичок користування ІКТ на базі системи безперервного навчання користування ІКТ, а також організації системи електронної зайнятості та віртуальних робочих місць;
- Сприяння інформатизації промисловості шляхом впровадження ІКТ в усі галузі індустріального виробництва, розвитку В2В-виду електронної комерції, створення безпечної та надійної середовища для он-лайн бізнесу;
- Сприяння інформатизації держсектору при розширенні асортименту та підвищенню якості суспільних послуг, що надаються он-лайн;
- Сприяння нововведенням в держуправлінні, пов'язаним з інформатизацією (перш за все у сфері фінансів і технологій).

Модернізація інфраструктури ІКТ здійснювалася на основі:

- адаптації чинного законодавства до потреб "суспільства знань", зміни інституційного середовища у сфері програмного забезпечення і цифрових технологій;
- модернізації високошвидкісних телекомунікаційних мереж і розвитку Інтернету нового покоління;
- інтенсифікації розвитку ІКТ-індустрії, включаючи підвищення її конкурентоспроможності на базі стратегічних цільових продуктів; поглиблення НДДКР; сприяння проникненню венчурного капіталу в інформаційний бізнес.

Активізація міжнародного співробітництва в глобальному інформаційному співтоваристві проводилася за допомогою:

- організації "хаба ділової інформації" ("хаб" у перекладі з англійської – "центр зосередження". - прямуючи. Ред.) в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні;
- взяття країною на себе ролі ініціатора міжнародного співробітництва у сфері ІКТ;

➤ Сприяння виходу вітчизняних ІКТ-компаній на світовий ринок.

На момент завершення реалізації програми в 2006 році коефіцієнт використання ІКТ суб'єктами господарювання зріс по країні до 65,3%. Особливо успішними були результати впровадження ІКТ у сферу державного управління - комп'ютерами було оснащено 94,2% державних адміністративних структур. Істотні зрушення були досягнуті також у корпоративному (68%) і приватному секторах (54,4%). Водночас по галузях економіки інформатизація проходила не зовсім рівномірно: було комп'ютеризовано 46% підприємств промислового виробництва і 79,5% будівельних компаній. При цьому до Інтернету було підключено 70,6% підприємств сільського господарства, 84,7% - промисловості, 99% - будівництва, а в розрізі форм власності - 73,8% суб'єктів приватного та корпоративного секторів, а також 99,8% державних і місцевих органів влади.

Якщо віртуальна зайнятість у реальному секторі не настільки висока: 3,1% у сільському господарстві, 1,6% - у промисловості, 2,8% - у будівництві, то в тих галузях, де можливо віртуальне виконання службових обов'язків, вона помітно збільшилася становило: 6,2% - у роздрібній торгівлі, 5,5% - у сфері транспорту і комунікацій, 6,6% - у сфері фінансів і страхування. Зауважимо, що число віртуальних робочих місць залежить не від виду виробництва, а від розміру компанії - електронна зайнятість на підприємствах з більш ніж 250 працівниками перевищує показники по відповідній галузі в цілому - 25,8% у сфері телекомунікацій та 27,5% - у фінансовому секторі. Аналогічне становище зумовлено тим, що великим компаніям властивий досить широкий спектр службових обов'язків, які не вимагають прив'язки до робочого місця в офісі. У розрізі форм власності найбільше число дистанційно працюючих співробітників припадає на держструктури - 5,6% від загального числа зайнятих у даній сфері порівняно з 3,9% в корпоративному і 1,4% в приватному секторах.

Ось вже 3 роки поспіль корейські веб-сторінки лідирують у рейтингу, що проводиться Інститутами електронного уряду Сонгкенван та Університету Рутгер (Нью-Джерсі, США) серед 86 сайтів органів державного управління в 100 найбільших містах світу. Більше того, країна займає передові рейтингові позиції за різними напрямками і аспектами "економіки знань".

Міжнародне визнання є важливим свідченням успішного завершення формування основ для просування на більш високі рівні НТП.

Підходи та конкретні заходи, вжиті Республікою Корея для реалізації стратегій інформатизації та інтеграції у процеси глобалізації, "суспільство знань", можуть бути корисні для багатьох країн світу при розробці концепції та інструментарію формування структурних основ постіндустріальної економіки в рамках нового технологічного укладу світового господарства.

На сьогодні електронний уряд Південної Кореї є визнаним в усьому світі. За даними ООН, Індекс Готовності електронного уряду Південної Кореї серед 191 країн світу зайняв 5-те місце в 2004 і 2005 рр. і 1-ше місце – в 2010 р.

4.5. РОСІЯ

Постановою уряду РФ від 28 січня 2002 р. № 65 затверджено Федеральну цільову програму "Електронна Росія (2002-2010роки)".

На першому етапі було заплановано формування програм розвитку інформаційного суспільства в Росії (2000–2004 рр.); на другому – визначення пріоритетів інформатизації органів державної влади і впровадження електронного урядування (2004-2006 рр.); на третьому – формування нормативної правової бази розвитку електронного урядування як компонента адміністративної реформи (з 2006 р.).

Росія мала на меті забезпечити формування електронного урядування в 2 етапи.

На 1-му етапі в 2008 р. планувалось розробити необхідні нормативні, правові і нормативно-технічні документи, що регламентують порядок використання інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність державних органів, а також надання державних послуг.

На 2-му етапі в 2009-2010 рр. мало бути забезпечено тиражування і впровадження в широку практику діяльності органів державної влади типових відомчих технологічних рішень, а також завершення 1-го етапу створення міжвідомчих компонентів і введення їх у промислову експлуатацію.

Для забезпечення узгоджених дій федеральних органів виконавчої влади і органів виконавчої влади суб'єктів Російської Федерації з вироблення і реалізації державної політики у сфері розвитку і використання інформаційних технологій в державному управлінні, у тому числі з питань формування в Російській Федерації інформаційного суспільства і електронного уряду, утворено координаційний орган - Урядову комісію з упровадження інформаційних технологій в діяльність державних органів і органів місцевого самоврядування.

"Урядова комісія з упровадження інформаційних технологій в діяльність державних органів і органів місцевого самоврядування є координаційним органом, утвореним для забезпечення узгоджених дій федеральних органів виконавчої влади і органів виконавчої влади суб'єктів Російської Федерації з вироблення і реалізації державної політики у сфері розвитку і використання інформаційних технологій в державному управлінні, у тому числі з питань формування в Російській Федерації інформаційного суспільства і електронного уряду".

3 грудня 2009 р. у Росії починає діяти єдиний портал державних послуг. У ньому можна подивитися, в основному, де і які послуги надаються і які документи потрібні для їх отримання, роздрукувати бланки і навіть заповнити їх на порталі. Особливу увагу розробники приділили інтерфейсу сайту, щоб він був інтуїтивно зрозумілим будь-якому користувачеві.

На першому етапі в цьому єдиному он-лайн-довіднику була доступна інформація про більш ніж 100 федеральних послуг, включаючи 74 пріоритетних, а також про більш ніж 250 регіональних. На цей час портал регулярно поповнюється і наповнюється. В 2010 р. росіяни зможуть отримувати близько 300 федеральних послуг на одному Інтернет-порталі: бланки та інформацію для отримання паспорта, соціальної допомоги, путівок, пенсій, тощо. Буде там і інформація про податки, нараховані громадянинові - наприклад про транспортні, земельні, майнові. Планується також помістити дані про штрафи ГИБДД.

Цей проект в Росії вважається першою соціально значущою частиною проекту "Електронний уряд". Надалі планується забезпечити консолідацію регіональних, федеральних і галузевих даних в один механізм. Влітку 2010 р. також можна буде в електронному вигляді подавати заявки на одержання держпослуг. Вже в першому кварталі 2010 р. уряд Росії планує ввести в дію платформу для мобільного доступу до єдиного порталу держпослуг. Основним інструментом переходу на надання держпослуг в електронному вигляді в 2010 р. стане ФЦП "Електронна Росія".

У своєму щорічному посланні Федеральним зборам президент Російської Федерації Дмитро Медведєв поставив завдання через два роки надавати в електронному вигляді не менше від 60 ключових державних послуг, включаючи прийом кваліфікаційних іспитів, видачу водійських прав, оформлення прав власності. "Впровадження так званого електронного уряду буде не лише зручним для громадян, але і сприятиме протидії корупції", - упевнений Президент Росії.

4.6. СІНГАПУР

Національний план комп'ютеризації (1980-1985 рр.) був спрямований на поліпшення державної служби, збереження трудових ресурсів, підвищення ефективності оперативної діяльності, вдосконалення інформаційної підтримки в прийнятті рішень через ефективне використання ІТ.

Згідно з Національним ІТ планом (1986-1991 рр.) комп'ютеризація поширилась на приватний сектор і бізнес, що дало можливість створити мережі обміну електронною інформацією.

Infocomm 21 (Перший та Другий урядовий план дій 2000-2006 рр.) передбачалося створення: 1) динамічного Infocomm сектору як помічника в

економічному зростанні Сінгапура; 2) конкурентоспроможної е-економіки, де всі Infocomm-технології залучені для створення і надання інноваційної продукції та послуг; 3) розвинутого е-суспільства, де кожен живе е-способом життя.

План ІТ 2000 (1992-1999 рр.) передбачав перетворення міста-держави на "інтелектуальний острів" за 10-15 років, де ІТ технології проникнуть у кожний сектор і сферу господарської і соціальної діяльності, і де ІТ-сервіс готовий надати послуги кожному в будь-який час і в будь-якому місці.

iGov 2015 (2006-2015 рр.) – мета уряду – залучити громадян до формування політики; уряд прагне бути інноваційним у створенні нових цінностей як у суспільному секторі, так і в економіці.

Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним Сінгапурським урядовим порталом, який був створений у 1995 році (<http://www.gov.sg/>) (рис2). Цей портал перебуває в адмініструванні Національного маркетингового відділу Міністерства інформації, комунікації та мистецтв.

Gov.sg портал є платформою електронного повідомлення уряду Сінгапуру. Цей портал разом з трьома іншими порталами - [Громадянам і Резидентам](#), [Бізнесу](#) і [Нерезидентам](#) – утворюють уряд Сінгапуру Online (SGOL)

Gov.sg портал служить зручним шлюзом громадянам для того, щоб мати можливість знайти інформацію про Сінгапурський уряду, а саме: новини і статті, інформаційні ресурси, електронні послуги, події і контактну інформацію. Головна сторінка подає стільки важливої інформації, скільки можливо без перевантаження відвідувачів.

Сінгапур був першою у світі, яка мала загальнонаціональну широкосмугову мережу Інтернет. Ця мережа охоплює 99% в країні і легкодоступна в школах, офісах, житлових будинках і громадських бібліотеках (рис. 3). У 2009 р. були проведені дослідження Університетом Васеда електронного уряду Сінгапуру, які показали, що він випереджає 33 країни, включаючи Сполучені Штати Америки і Швецію.

Увесь набір послуг, що надається міністерствами та іншими урядовими агенціями громадянам, поділяється на 7 сфер:

Культура, оздоровлення та спорт – <http://livelife.ecitizen.gov.sg/>

Оборона і безпека – <http://ds.ecitizen.gov.sg/>

Освіта, навчання та працевлаштування – <http://ele.ecitizen.gov.sg/>

Сім'я та громадський розвиток – <http://fcd.ecitizen.gov.sg/>

Здоров'я та навколишнє середовище - <http://he.ecitizen.gov.sg/>

Житлові питання - <http://hsg.ecitizen.gov.sg/>

Транспорт та подорожування - <http://tt.ecitizen.gov.sg/>

На урядовому сайті <http://www.ecitizen.gov.sg/mobile> розміщується інформація та послуги, які громадяни можуть отримати на свій мобільний телефон, наприклад: інформація про місцеву погоду та рівень забруднення, про злочини, що сталися по сусідству, статистичну інформацію та інформацію про судові справи і слухання.

Також створений урядовий портал для підприємців - <http://www.business.gov.sg/>, який їм допомагає знайти відповіді на запитання щодо того, як розпочати, підтримувати та розвивати свій бізнес.

Сінгапур характеризується високим рівнем розвитку е-демократії. Кожен урядовий сайт обов'язково передбачає можливість зворотного зв'язку. Крім того, у жовтні 2006 р. було створено загальний канал зворотного зв'язку – <http://app/reach.gov.sg/>. Якщо у громадян виникають пропозиції, зауваження чи запитання стосовно певної урядової політики, то вони можуть звернутися прямо до відповідної урядової установи. В Сінгапурі втілено в життя багато ініціатив для задоволення потреб своїх громадян. Портал надає можливість громадянам висловлювати свої думки з приводу багатьох місцевих проблем, зокрема щодо Національної стратегії зміни клімату, поширення заборони паління, шляхів подолання урядової бюрократії, підвищення ефективності уряду. Теми обговорень регулярно змінюються.

Сінгапур займає перше місце у світі за ступенем обладнання шкіл сучасними комп'ютерами і програмами: на сімох учнів початкових шкіл припадає один ПК, у середніх школах ця пропорція становить 5:1.

"Сильна система освіти є джерелом національної конкурентоспроможності" – вважає уряд Сінгапуру, тому в розвиток сфери освіти країна вкладає значні кошти (80 млн дол. протягом 2008-2012 рр.) на створення шкіл майбутнього – Singapore FUTURE schools. Останню мають на меті створення сприятливих умов для навчання студентів з використанням новаторських передових ІКТ; застосування сучасного 3D віртуального середовища навчання та інтерактивного самостійного навчання в реальному часі.

Інфраструктура Сінгапура – це всеохопний зв'язок.

Національний бездротовий широкосмуговий Інтернет:

- більш ніж 7270 "гарячих точок",
- понад 940000 абонентів,
- доступ до інноваційних послуг.

Національні мережі широкосмугового Інтернету майбутнього передбачають:

- IPv6 наступного покоління волокна широкосмугового доступу до кожного будинку, бізнесу та школи в гігабітних швидкостях,
- унікальний поділ мережевої інфраструктури (NETCO) і послуги оператора (ORCO).

Сінгапур співпрацює іншими країнам світу в розвитку ІКТ та допомагає їм. Так, Infocomm пов'язує Сінгапур з Російською державою підписаним меморандумом (28 вересня 2009 р.) про взаєморозуміння (МОВ) в інфокомунікаційних відносинах. Республіка Татарстан буде партнером компанії Сінгапуру IDA International у своїх проектах електронного уряду відповідно до заяви International Enterprise Singapore. Обидві сторони будуть співпрацювати з різних аспектів інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), зокрема у використанні ІКТ в сфері електронного уряду генерального плану, уряд-бізнес, уряд-співробітник і уряд-громадянин. Крім того, вони будуть також сприяти обмінам щодо використання ІКТ в уряді і приватному секторах і співпрацювати стосовно програм і проектів з подальшого прискорення, розробки та впровадження ІКТ в Республіці Татарстан, а також розвитку ІКТ і можливостей в Татарстані.

Що нового. Сьогодні в країні стартує Сінгапурі-2010 Odyssey Roadshow - це перший тривимірний віртуальний світ, розроблений на основі олімпійських подій. Сінгапур-2010 Odyssey, 3D віртуальний світ є мобілізацією інформації на цифрових носіях, щоб заохочувати людей у всьому світі, особливо молодь, до підключення до глобальної мережі Інтернет та олімпійського руху. Розробка 3D віртуального світу є свідченням потенціалу Сінгапуру Infocomm в новаторському використанні цифрових медіа-технологій для підтримки великих заходів, таких як Сінгапур-2010 юнацьких Олімпійських ігор. Метою Сінгапур -2010 юнацьких Олімпійських ігор є надихнути молодих людей в усьому світі втілювати і виражати олімпійські цінності передового досвіду, дружби і поваги. Це створить міцну спортивну, культурну і освітню спадщину для Сінгапуру, а також відкриє можливість молоді з усього світу розвивати і підвищити спортивну культуру на місцевому та регіональному рівнях.

Кожного року уряд Сінгапуру проводить опитування щодо сприйняття електронного уряду громадянами країни з метою визначення частки користувачів, які користуються електронним урядом, та для визначення рівня задоволеності від користування державними електронними послугами. Загалом респонденти були задоволені якістю послуг електронного уряду, тому що дуже легко знайти потрібну інформацію та отримати необхідні електронні послуги.

За останні три десятиліття Сінгапур завоював репутацію лідера в застосуванні інноваційних технологій у державному секторі. Всесвітній економічний форум, неурядова організація при ООН п'ять років поспіль (2002 – 2006 рр.) оприлюднювала

щорічний звіт про стан і розвиток глобальних інформаційних технологій. У цьому звіті подано так званий "індекс мережевої готовності", обчислений для понад 100 країн світу. За цим показником, який фактично віддзеркалює ступінь готовності конкретного суспільства до участі в розвитку інформаційних комп'ютерних технологій та отримання вигод від них, Сінгапур визнано економічно-хайтеківським дивом. Країна вийшла на перше місце відразу за кількома показниками: якістю освіти у сфері математики та точних наук, доступністю тарифів на телефонний зв'язок, ступенем пріоритетності ІКТ та їх впровадження владою. Решта показників Сінгапуру, таких, як доступність інтернету, теж "на висоті".

Згідно із звітом ООН 2010 р. за індексом готовності е-урядування Сінгапур займає 11-те місце серед 184 країн.

4.7. США

Електронне урядування в США складається із трьох основних модулів (G2G, government to government, врядування для уряду; G2B, government to business, врядування для бізнесу; G2C, government to citizens, врядування для громадянина). До його складу входять численні прикладні елементи: перехід державних органів на безпаперовий документообіг, забезпечення доступу громадян до державної інформації, установлення для всіх державних органів показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, що проводиться як парламентом, так і громадянами, введення в державних органах пластикових карт для ідентифікації державних службовців, перерахування їм зарплати, розрахунків за відрядження, перенесення в мережу більшості стандартних трансакцій між державою й громадянами або бізнесом і т. ін. [2]

У загальноєвропейському дослідженні використання ІКТ для посилення демократії дається таке тлумачення: "Е-демократія складається з усіх електронних засобів комунікацій, що дають змогу/уможливлюють громадянам докладання зусиль для "тримання" керівників/політиків відповідальними за свої дії у сфері публічного життя. Залежно від аспектів демократії, що просуваються, е-демократія може використовувати різні технології для: 1) підвищення транспарентності політичного процесу; 2) посилення прямого залучення і участі громадян; 3) підвищення якості формування думки - позиції шляхом відкриття нового простору для інформації і обговорення" [1]. Цю триєдність аспектів демократії, забезпечуваних за допомогою специфічних способів і засобів, що базуються на застосуванні ІКТ, можна представити у вигляді матриці.

Технології е-участі

Взаємодія між владою та громадськістю є важливим показником демократичності та легітимності врядування. Ця парадигма спирається на розуміння

процесу управління як комунікації, вектори якої спрямовані не лише на внутрішньосистемну організацію процесу впорядкування діяльності державного апарату та регулятивного впливу на діяльність суб'єктів недержавного сектору, але й на горизонтальне поширення інформації, що виходить за межі владної компетенції державних органів та спонукає до контакту з суспільно-громадськими інституціями та приватними організаціями, залучаючи до участі громадськості із недержавних (неприбуткового та приватного) секторів.

У цьому неминуче проявляється діалектичне протиріччя, коли держава має поєднувати функцію "публічного керівника" розвитку усього суспільства з функцією однієї із сторін соціального контракту на засадах партнерського рівноправ'я з іншими акторами, такими як бізнес та громадянське суспільство. Зрозуміло, що ця партнерська рівність є як раз одним з тих чинників, що дає підстави для оцінювання легітимності врядування, відповідності інтересам розвитку суспільства та ефективності діяльності державного сектору [19].

Е – консультації

В Сполучених Штатах обов'язок проведення обговорень проектів регуляторних актів закріплений на законодавчому рівні в Законі про адміністративну процедуру [3], який, проте, залишає на розсуд державних інституцій визначитись з формами спілкування з громадськістю (зазвичай надається певний час для надсилання коментарів на проекти рішень).

Методи та форми залучення громадськості до консультацій в он-лайн різняться від країни до країни та всередині державного апарату управління, що пов'язано з національними традиціями інформаційної та учасницької відкритості і доступності державних органів, знаннями й навичками державних службовців і потенційних учасників консультацій, наявними технічними можливостями та багатьма іншими суб'єктивними та об'єктивними чинниками.

У будь-якому разі має існувати можливість вибору засобів для консультацій, який ґрунтується на знанні переваг та вад тих чи інших форм. Докладний огляд інструментів та поради для організації консультацій в он-лайн подається в одній з численних публікацій американського науковця й практика е–демократії Стівена Кліфта [19].

Інструменти консультацій в он-лайн:

Коментарі до документів/політики - можливість надавати коментарі до розміщених в он-лайн статей чи документів, заохочувана з боку уряду (для більш ефективного використання потрібне супроводження формальною інструкцією щодо участі в процесі е-консультацій).

Запитання й відповіді - проста веб-сторінка, на якій подаються вибрані запитання від громадян з відповідями за підписом осіб, уповноважених на прийняття рішень в організації

Он-лайн секція для запитань запрошеним особам - політики, урядники, експерти відповідають у режим он-лайн на запитання за визначеною темою у відповідний проміжок часу. Це може робитись у вигляді інтерв'ю за участю помічника, який розміщує запитання громадян, або секційного інтерактивного обговорення між політиками та експертами.

Он-лайн конференції - здебільшого відтворення реальної конференції в режимі он-лайн, яка триває здебільшого від 1 до 3 тижнів. Цей захід дає змогу віртуально зібрати учасників, віддалених фізично один від одного.

Спільноти професійні/за інтересами - використання он-лайн інструментів, зокрема списків розсилки е-поштою; справляє безпосередній вплив на впровадження публічної політики і надає можливості неформальної комунікації між державними органами та ключовими акторами на постійній основі без часових обмежень для впливу на політику.

Живий чат - живий чат не повинен бути громіздким, немодерованим та багатослівним. Розвинуті програмні засоби дають змогу взаємодіяти в реальному часі, навіть якщо інтенсивність діалогу обмежена. Більшість чатів використовують запитання та відповіді політиків чи кандидатів. Запорукою успіху є завоювання досить великої аудиторії в специфічний час. Елементи чату можуть використовуватись для доповнення асинхронних форумів. Використання чату для спілкування з молоддю аудиторією та в навчанні може мати власну цінність.

Мультимедійні події вживу - уявіть доповідача чи навіть прес-конференцію, де ті, хто дивиться віддалено через Інтернет чи інтерактивне телебачення, може ставати запитання, відповідати на опитування, розміщені доповідачем, та мати доступ до допоміжного змісту та через кілька днів – доступ до цифрових копій прес-релізів і текстів виступів у реальному часі.

Більш інтерактивними можливостями для консультацій є:

Он-лайнові опитування та дослідження – швидкі та зручні опитування в режимі он-лайн, зазвичай не наукові, є найбільш поширеним вступом для політичної взаємодії в он-лайн. Спробуйте ставити конкретні запитання, які полегшують людям вираження своїх поглядів. Це складне завдання. Після того, як дехто заповнить опитувальник, надайте йому лінки на більший обсяг інформації з цього питання та запросіть до свого он-лайн обговорення, де учасник зможе обґрунтувати свої відповіді для більш широкої публіки.

Форми для коментарів – зробіть свої форми для коментарів інтелектуальними, корисними. Передбачте можливості для альтернативних відповідей та необмежений простір для коментарів. Створіть розмежовані інформаційні потоки, з тим щоб відповідні коментарі спрямовувались безпосередньо до тих, хто може надати значиму відповідь. Включаючи вищих керівників до потоків запитань, ви можете покращити їх обізнаність щодо основних типів запитів, що надходять до установи.

Он-лайнкові петиції/звернення – в багатьох місцях люди мають юридичне право звертатися до свого уряду з петиціями. Хоча в Інтернет багато сайтів, що дають змогу громадян організовувати свої петиції, деякі уряди, як, наприклад, Шотландії та Квінсленда (Австралія) спромоглися адаптувати це юридичне право до он-лайнного світу. Автентифікація є серйозною проблемою для офіційних петицій, що пов'язані з урядовим та парламентським процесом. Замість того, щоб автентифікувати ідентичність кожної особи, що поставила свій підпис в он-лайн, пропонується автентифікувати всю петицію, шляхом верифікації наявності відповідної кількості людей, що вимагається для надання петиції чинності (перевіривши телефонні номери та адреси осіб, що підписались, для визначення достатності підписів від реальних осіб; шляхом контактування з представниками заявників для усунення спроб шахрайства).

Відкриті звернення в он-лайн – якщо громадські слухання в он-лайн являють собою переведення реальних слухань в он-лайн середовищі, сприйняття відкритих звернень (політичних заяв) в он-лайн є першим кроком в напрямі інтеграції он-лайнної інтерактивності в традиційний процес слухань. Це може спрацювати в двох напрямках, люди з віддалених місць можуть подавати інформаційні матеріали перед, під час чи після слухань для включення до стенограми слухань та в зворотному напрямі люди, що беруть участь в слуханнях, можуть поширювати електронні копії своїх презентацій та заяв в реальному часі в он-лайн.

Он-лайнкові консультації з цільовими групами – консультації в он-лайн не повинні бути широко публічними для досягнення ефекту. Суттєві можливості існують для представницьких груп, що діють від імені більш широких кіл громадськості. Більш просунуті варіанти консультації в он-лайн з цільовими групами можуть передбачити створення он-лайнних "громадянських журі" або впровадження он-лайнних компонентів у діяльність існуючих у реальності журі.

Веб-форуми та списки електронної розсилки – що ви робите зі своєю аудиторією, коли ваш захід в он-лайн закінчився? Як ви можете сприяти набуттю навичок дискусій в он-лайн громадян? Зважте на можливість розміщення в он-лайн дискусій, що тривають чи забезпечте лінки на відповідні зовнішні дискусійні он-лайн місця, де люди можуть продовжувати спілкування. Організація суспільного надбання в он-лайн" є однією з моїх улюблених тем, що детально розглядається в інших моїх роботах на: <http://www.publicus.net>.

Конгрес США у Законі про е – врядування 2002 року визначив мету ухвалення цього акту таким чином: "сприяти використанню Інтернет та інших інформаційних технологій з метою забезпечення більших можливостей для участі громадян у урядуванні" [4].

Цікавим прикладом використання е-консультацій в більш широкому контексті участі в політичному процесі прийняття рішень **на регіональному рівні** є проект, здійснюваний у графстві Північний Ютланд (Данія), через веб-сайт <www.nordpol.dk>. Однак, за оцінками експертів Організації Об'єднаних Націй найкращий досвід залучення громадян до консультацій в он-лайн на національному рівні демонструють Велика Британія та США, підходи яких до е-участі є концептуально відмінними [5].

Організація е-консультацій урядом США має більш розгалужену структуру та практичну спрямованість на процес управління. Порівняно з Великою Британією американський портал FirstGov не висуває бажання спілкування з громадськістю на перший план, проте функціонально дає змогу брати участь у консультаціях у відповідних розділах, що стосуються регуляторної діяльності та розгляду звернень громадян. Додаткові можливості для впливу на прийняття регуляторних рішень пропонує портал <Regulations.gov>. Попри ці відмінності у підходах, в дизайні порталів обох країн відчувається зосередженість на інтересах користувачів (як громадян та споживачів державних послуг), що дає їм змогу тримати світове лідерство в галузі е-участі.

Е-петиції

Другим потенційно корисним засобом розширення участі громадян у процесі впливу на формування політики є електронні петиції (е-петиції). Як правило, для застосування цього засобу краще придатний Інтернет, завдяки якому громадськість і зацікавлені групи можуть ініціювати колективне звернення, зібрати групу його прихильників, які згодні підтримати його своїми підписами, та направити до відповідного державного органу або на адресу уряду.

Така форма комунікації між громадськістю й владою, в якій ставляться колективні вимоги до уряду, як правило, має політичне забарвлення та викликає певний соціальний резонанс. Слід зазначити, що петиції можна розглядати як певну форму колективного вираження волі і впливу на інших суб'єктів суспільних відносин (наприклад, на політичних лідерів, представницькі організації), що здатна виконувати функцію регулювання (soft-law). Потенціал такого виду публічного (саме публічного, а не державного) регулювання потребує окремого ґрунтовного дослідження. Зазначимо, лише, що як для будь-якого політичного процесу, для досягнення позитивного результату від використання цієї техніки потрібна належна організація самого процесу: планування, правильний вибір часу й місця, способів залучення учасників, технічних засобів - посилювачів участі й врахування зовнішніх чинників.

Завдяки ІКТ цей процес звільняється від обмежень простором і часом, стає інтерактивним, зручнішим, та, врешті-решт, ефективнішим... [19].

Важливим чинником успіху цього інструменту демократії є відповідне організаційно-технічне забезпечення прийняття, обробки та відповідного реагування на е-звернення громадян. Наприклад, до Конгресу США в 2001 р. було направлено 85,5 млн електронних повідомлень через електронну пошту [6]. Неналежа організація процесу обробки е-звернень, несвоєчасні, неадекватні чи малоцінні відповіді на такі звернення можуть стати факторами, що знизять демократичний потенціал електронних комунікацій між громадськістю та владою, призведуть до громадської апатії та відмови від цієї техніки.

Зрозуміло, що для використання цього інструменту демократії вимагається належне юридичне підґрунтя, яке легалізує таку форму комунікації між громадськістю та державними установами, як петиція (колективне звернення). Попри те, що е-петиції є чи не найбільш "просунутою" технікою донесення власної думки громадян до влади, на практиці можуть виникати труднощі юридичного характеру, насамперед, у процесі збирання підписів, особливо в тих країнах, де електронні підписи процедура автентифікації ще не стали звичайними атрибутами суспільного життя (такою є переважна більшість країн світу). Для підтвердження справжнього волевиявлення учасників е-петицій вимагаються "традиційні" засоби верифікації (шляхом безпосереднього контакту із заявниками, перевірки адресних даних за допомогою довідкових служб тощо), що можуть застосовуватись в партнерстві з громадянським та приватним секторами.

Е-прийняття рішень

В учасницький (непосередницькій) демократії участь громадян у процесі прийняття рішень, як правило, здійснюється шляхом голосування.

Е-голосування є однією з технік покращення та посилення (кількісно та якісно) участі громадськості в процесі формування політики й прийняття рішень на усіх рівнях влади: місцевому, регіональному, національному. Системою електронного або Інтернет-голосування визнається "виборча система, що використовує електронні бюлетені, які дають змогу виборцям передавати своє волевиявлення до уповноважених осіб виборчих дільниць через Інтернет" [7]. Цей інструмент е-демократії спрямований на посилення демократичності й легітимності врядування через використання ІКТ для безпосереднього визначення волі виборців.

Проте Сполучені Штати розглядають е-голосування як шлях до покращення участі громадськості у виборах. Саме такий критерій оцінки ефективності відповідних проектів пропонується у федеральному дослідженні з питань інвестицій в е-врядування: "... ефективність реєстрації виборців в он-лайн може бути визначена

відсотком зареєстрованих громадян, що мають право голосу; ефективність голосування в он-лайн – збільшенням відсотка виборців" [8].

Перше офіційне використання е-голосувань в США відбулось 11 березня 2000 р. на первинних виборах Демократичної партії в Аризоні, на яких Ал Гор переміг Біла Бредлі (4 до 1). При цьому у виборах взяло участь вдвічі більше виборців, ніж на попередніх. В електронній системі для е-голосування виникли певні технічні проблеми, такі як перевантаження телефонних ліній, старі браузері, що не витримували навантаження [19].

Проте дослідники зазначають, що основною перешкодою для е-голосування можуть бути не технічні труднощі, а можливість визнання виборів недійсними через те, що були створені нерівні умови для частини виборців, що не мали легкого доступу до Інтернету [9].

Ще одним з механізмів участі громадськості в прийнятті рішень є е-нормотворення (e-rulemaking), яке дає змогу громадянам впливати на процес ухвалення регуляторних актів. У цьому інструменті е-врядування поєднуються ключові елементи демократичного впливу на процес прийняття рішень, що притаманні е-консультаціям та е-голосуванню.

В Сполучених Штатах така можливість пропонується з січня 2003 р. в рамках Федеральної ініціативи e-gov для того, щоб "полегшити для громадян участь у демократичному і законодавчому процесі через удосконалення доступу до якості нормотворення" [8]. Коли громадяни надсилають коментарі до регуляторних актів, федеральний орган повинен врахувати їх погляди та обґрунтувати регуляторну діяльність. Повні тексти усіх проектів актів та фінальні документи є відкритими для доступу і коментарів в он-лайн на веб-сайті <http://www.regulations.gov>, і його відвідувачі можуть направити коментарі до відповідного федерального агентства [19].

Дослідники виділяють низку завдань, які виконує механізм е-нормотворення:

- посилення демократичної легітимності. Це досягається через: 1) покращення розуміння громадськістю процесу нормотворення; 2) підвищення якості та збільшення кількості коментарів громадськості в процесі нормотворення; 3) посилення інтерактивності процесу надсилання коментарів і покращення умов для його широкого обговорення; 4) розширення можливостей більш демократично підконтрольних інституцій, таких як Конгрес чи Президент, для нагляду за регуляторним процесом;

- вдосконалення рішень, що приймаються. Це розглядається як з точки зору оцінки впливу регуляторного акту на розв'язання регуляторних проблем, так і підвищення фінансової ефективності регуляторної політики;

- зменшення адміністративних витрат. Використання ІКТ у регуляторному процесі дає змогу більш ефективно обробляти документи та поширювати їх між особами та інституціями, що беруть у ньому участь;

- підвищення рівня дотримання встановлених правил. Для належного виконання встановлених правил вимагається їх чітке й однозначне розуміння. Досягнення цієї мети забезпечується як кращою доступністю роз'яснень, коментарів в он-лайн, так і можливістю отримання більш докладних інструкцій для дотримання правил [10].

До цих переваг, які пропонуються застосуванням ІКТ в процесі нормотворення, слід також додати такі важливі чинники, як загальне підвищення рівня взаємодії між державними органами та громадськістю, прозорості регуляторної діяльності і передбачуваності її наслідків для суб'єктів господарювання. З огляду на ці переваги використання техніки е-нормотворення набуває все більшого значення не стільки як інструмента е-врядування, скільки як засобу учасницької е-демократії [19].

Українська практика просування інформації про діяльність органів державної влади у засобах масової інформації

Певний сегмент засобів масової інформації сповідує політику поширення лише такої інформації, що приносить прибуток власникам ЗМІ.

В той же час державна комунікація покликана налагодити стосунки із громадськістю в іншому ракурсі — повідомляти про діяльність, здобутки владних структур, впливати на формування позитивного ставлення до державних інституцій в цілому. Подібна інформація не обов'язково відзначається потрібними для комерційних ЗМІ параметрами. У такому разі останні не зацікавлені у поширенні даної інформації, а державні ЗМІ не в змозі зацікавити й охопити потенційну аудиторію. Як наслідок, діяльність владних структур висвітлюється не достатньою мірою.

В Україні проблеми комунікації досліджували Г.Почепцов, В.Різун, В.Іванов, О.Коновець, В.Шкляр, В.Володимиров, І.Михайлин, І.Слісаренко, Ю.Ромат та ін.

Різноманітні аспекти державної комунікації розглядаються у роботах С.Чукот, Т.Джиги, О.Загвойської, Н.Драгомирецької, а також інших дослідників. Публікації названих та інших авторів присвячені, зокрема, темі стосунків органів державної влади і громадськості, розвитку й поглибленню взаєморозуміння між ними.

Специфіка стосунків влади і мас-медіа у розрізі інформаційної співпраці полягає у налагодженні балансу інтересів – з одного боку висвітлення діяльності влади, з іншого – поширення інформації, яка б відповідала вимогам широкої аудиторії (часто це драматизм, скандали розважальності тощо).

Розміщення у ЗМІ повідомлень про діяльність влади — свідчення її відкритості й спрямованості на контакт, зацікавленості у підтримці своїх рішень. У даній роботі ми спробуємо визначити тактику просування інформації з боку органів державної влади широкій аудиторії каналами масової комунікації.

Ефективність комунікації держави й суспільства багато в чому залежить від співпраці органів влади із засобами масової інформації. Дослідники зазначають: «Зростає значущість застосування стратегій соціального партнерства як механізму узгодження інтересів різноманітних соціальних суб'єктів у сучасному інформаційному середовищі» [1].

Однією із необхідних умов розміщення інформації у ЗМІ є наявність певної ознаки, а саме — відповідність поняттю «новина».

Російський дослідник медіарілейшнз О. Назайкін вважає, що журналістів перш за все приваблюють: якість товару чи послуги; значущість події; новизна; цікавість; подробиці; оригінальність; ексклюзивність; конфліктність; змагання; присутність ньюзмейкерів; спонсорство.

Німецький практик Вальтер фон Ла Рош так визначає елементи, які складають новину: актуальність; загальний інтерес; структура; вдале донесення (зрозумілість); об'єктивність.

Цей журналіст пропонує наступну дефініцію: «Новина — це загальноцікавий, актуальний зміст, донесений із прагненням об'єктивності у певній формальній структурі».[2]

Британський журналіст Ендрю Бойд у свою чергу пояснює складові, без яких новина неможлива: наближеність, важливість, актуальність, цікавість, драма, розвага. [3]

Англійський дослідник комунікацій Джон Кін наводить тлумачення новини, яке ходить серед американських репортерів: «Новини — це те, чого хтось десь чомусь не хоче бачити надрукованим». [4]

Журналісти позитивно прореагують на пропозицію висвітлити подію у ЗМІ за наявності наведених вище параметрів новини. Водночас це привабить аудиторію і принесе користь ньюзмейкеру — організатору чи учаснику події. Визнано, що коментар авторитетної особи про змальовувані явища підвищує статус події чи організації, створює, збагачує бажаний імідж як учасників, так і самої організації.

Орієнтація журналістів (власників, керівників видань, каналів) на запити споживачів інформації висуває свої вимоги до кола й рівня задіяних у події осіб. Звісно, завжди актуальними будуть новини загальнодержавного рівня, проте оригінальність, незвичність подій, які відбуваються на нижчих рівнях, також можуть претендувати на увагу ЗМІ.

«Кожен крок влади – на місцевому чи загальнонаціональному рівні – має вплив на потенційну аудиторію, а все, що якимось позначається на аудиторії, є новиною. Щоб випуски новин не засмічували повідомлення з мерії, є правило – повідомляти лише новини, які мають найпотужніший вплив на найбільшу кількість людей... Коли дії та ідеї можуть перевернути суспільство, тоді такий конфлікт є новиною». [5]

Ще одна заувага стосується врахування специфіки засобу масової інформації: громадсько-політичної спрямованості, ракурсу, уподобань аудиторії та інших параметрів, що складають формат видання чи каналу. Прагнучи розміщення публікації у певному виданні, фахівець із медіа-рілейшнз мусить врахувати названі вимоги.

Таким чином, «...якщо новина є важливою для органу влади, це ще не означає, що ЗМІ одразу накинуться на неї. Слід акцентувати увагу на її новизні та значенні». [6]

Для первинного відбору інформації, якою планується зацікавити друковане видання, фахівцю із медіа-рілейшнз рекомендуємо уявити свій текст — підготований, відповідно структурований (сторінка, розділ, рубрика, заголовок, ілюстрація) у бажаному конкретному ЗМІ. При цьому доречно дати собі відповіді на такі питання:

- чи публікує це видання інформацію з пропонованої тематики?
- чи має відповідну тематичну сторінку, рубрику?
- публікує під яким кутом зору? (міра об'єктивності, заангажованості тощо).

При відмові редакції розмістити інформацію, слід дізнатися про причини — це допоможе у подальшому уникнути непорозумінь. У разі, коли структура органу влади, відповідальна за зв'язки із медіа, прагне висвітлити новину на телебаченні, їй слід подбати про певні критерії видовищності. Необхідно з'ясувати, що конкретно з боку органу влади пропонується відтворити на відео:

- рух (динаміка, переміщення, певні дії героя сюжету)
- коментар, інтерв'ю, заява відомої особистості (керівника, політика, експерта)
- скупчення людей (виступи учасників зборів, мітинг, урочистості).

Сучасний розвиток мережі інтернет, безперечно, сприяє прагненню органів влади доносити інформацію про свою діяльність широкій аудиторії.

Першою особливістю діяльності служби медіарілейшнз в умовах електронного урядування – наявність власного сайту, порталу з розділом новин.

Друга – можливість започаткування блогів і опублікування власної інформації, коментарів в інтернет-версіях друкованих видань, телеканалів.

Третя – вихід на соціальні мережі (блоги, сторінки, щоденники в ЖЖ, Twitter, Facebook тощо). Скажімо, сторінки в Twitter мають навіть вищі посадовці, керівники держав, політичні лідери А. Меркель, Д. Медведєв, Ю Тимошенко, У. Чавес тощо. Українські політики при підготовці до виборів також обирають подібний інструментарій для донесення власних повідомлень до мас.

Органи місцевої влади також можуть використовувати соціальні мережі для ефективнішої комунікації із громадою. Зарубіжним прикладом розвитку такої форми спілкування може бути досвід штату Північна Кароліна (США), де організовуються навчальні семінари із застосування соціальних мереж [7].

Завдяки блогам можна спрямовувати, підтримувати, генерувати інтерес певного сегменту громадськості до вже висвітлених подій, збільшуючи поінформованість населення про діяльність органу влади.

Як відзначав К. Аннан, з розвитком Інтернету й програм «електронного уряду» розширюються можливості участі населення у формуванні громадянського суспільства. Формування нової телекомунікаційної політики підвищує роль ЗМІ, електронні версії яких стають дешевшими й доступнішими [8].

Важливо також, що наслідком тиражування в інтернеті певної новини може бути друга хвиля зацікавленості подією (наприклад, намагання дізнатися про подробиці чи дізнатися передісторію).

У цьому ж розрізі слід сприймати і ведення посадовцями всіх рівнів влади блогів — подібна комунікація потенційно більш цікава суспільству. Адже, по-перше, стиль спілкування у соціальній мережі інакший, простіший, ніж у офіційних виданнях, а по-друге — автор бачить зворотний зв'язок.

Сучасні ЗМІ ефективністю впливу на суспільство змагаються з рівнем впливу органів влади: «Нині складається парадоксальна ситуація: громадяни довіряють ЗМІ більше, ніж уряду та державному апарату. Так, за даними Євробарометра за 2006 рік, у середньому телебаченню довіряють 53% осіб, радіо — 61%, пресі — 45%. тоді як рейтинг довіри до Білого Дому становить 25%» [9].

Більше того, інститути масової комунікації претендують на якісно іншу роль — не передавачів чи навіть інтерпретаторів повідомлень про дії влади, а, власне кажучи, на роль самої влади: «ЗМІ діють не просто як канал зв'язку, по якому рухається політика, але і як активний учасник процесу формування політики» [10].

В той же час розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, поступ інформаційного суспільства дає владі можливість безпосереднього спілкування із громадою. Тому роль медіа-рілейшнз у сучасних умовах набирає нового змісту, який

полягає не лише у налагодженні зв'язків із пресою, а і в побудові власної моделі комунікації.

ВИСНОВКИ

Об'єктом управління є надскладна система, до якої входить певна кількість складних підсистем. Підсистеми мають власний контур управління. Узагальнюючої системи управління процесами розвитку інформаційного суспільства в Україні не існує. Не визначено конкретні цілі та результати, яких планується досягти на певних етапах розвитку інформаційного суспільства. Органи управління є водночас об'єктами управління (перебувають в об'єкті управління, оскільки органи державної влади є складовими суспільства).

Органи управління повинні змінюватися в процесі управління, удосконалюючи свою структуру та функції. Механізми (важелі) управління знаходяться у множині характеристик об'єкта управління. Зворотного зв'язку в існуючій системі державного управління розвитком інформаційного суспільства майже не існує, а наявний має затримку щодо одержання інформації органами управління. Система прийняття рішень має інерційний (не оперативний) характер.

Таким чином, основними недоліками існуючої системи державного управління розвитком інформаційного суспільства є: відсутність цілей управління, відсутність стратегії досягнення цілей, не цілісна та не ефективна система та структура управління.

Визначено основні проблеми з упровадження "електронного урядування" в Україні та сформовано сукупність обґрунтованих заходів для їх розв'язання з метою підвищення ефективності державного управління розвитком інформаційного суспільства.

Подальші дослідження передбачається здійснити у напрямі формування науково-обґрунтованої Концепції електронного урядування в Україні, Стратегії розвитку інформаційного суспільства, системи вимірювання стану розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Враховуючи вищевикладене, у галузі державного управління багатьох країн світу та України виникла потреба в адмініструванні електронного урядування.

Передумовою для ефективної розробки і впровадження електронного урядування є здатність управлінців самостійно і разом з іншими аналізувати державну політику та комплекси ситуацій щодо яких необхідно приймати конкретні рішення, розробляти різноманітні варіанти рішень, обмірковувати їх переваги і недоліки, приймати і обґрунтовувати належні управлінські рішення.

Тому, що стосується вмінь та навичок, необхідних сьогодні професійній державній владі, то вона повинна швидко та ефективно реагувати на всі зовнішні та внутрішні виклики, а ще краще – передбачати та запобігати їм. Для цього державні

службовці повинні вміти постійно проводити аналіз державної політики, мати навички з управління проектами та виробляти адекватні ситуації державно-управлінські рішення.

Водночас у процесі демократизації суспільства державним службовцям необхідно мати навички ведення громадського діалогу, пошуку шляхів ефективної взаємодії з громадськістю та ЗМІ, координації та супроводу проектів з упровадження системи електронного урядування в органах державної влади, що потребує високої спеціальної професійно-галузевої підготовки за магістерською програмою з електронного урядування.

У цілому в Україні є досить серйозні напрацювання щодо створення інфраструктури електронного урядування.

До факторів, які стримують прискорений розвиток цієї сфери, на думку автора, належать передусім проблеми міжвідомчої взаємодії (у тому числі пов'язані з відсутністю відповідних регламентів та нормативно-технічних документів) та відсутність формалізованих типових рішень щодо надання органами виконавчої влади послуг у дистанційному режимі.

У рамках реалізації пілотного проекту, який охоплює 9 центральних органів виконавчої влади, 2 облдержадміністрації та 2 обласні ради, необхідно на основі використання кращого досвіду окремих його учасників відпрацювати основні організаційні, технічні та нормативно-правові аспекти запровадження єдиної системи електронного документообігу та технологій надання адміністративних послуг через Інтернет.

Результатом реалізації проекту повинен стати комплекс документів, який дасть змогу створити технічні та технологічні умови для інтеграції систем електронного документообігу органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також впровадити організаційні та програмно-технічні рішення з повноцінного надання адміністративних послуг через Інтернет.

Запровадження надання громадянам та підприємствам електронних послуг дасть змогу зробити спілкування громадян з владою максимально комфортним.

Громадяни зможуть впливати на прийняття управлінських рішень, їх думка буде врахована. Державні проекти будуть базуватися на пріоритетах, визначених громадськістю, а не тільки урядом.

Підвищиться рівень інформування населення, яке зможе одержати повну інформацію про закони, правила і послуги. Спростяться процеси взаємодії громадян з урядом.

Інформованість із найважливіших питань дасть змогу звести до мінімуму політичні незгодженості і прискорити вирішення багатьох проблем.

Процес розгляду звернень громадян стане більш швидким і справедливим.

Суспільна думка з випадкової стане значимою.

Прозорість прийняття рішень уряду підвищить ступінь суспільного контролю за роботою уряду і знизить рівень корупції.

У людей, які живуть і працюють за кордоном, з'явиться можливість брати участь у справах своєї країни і відчувати національну належність.

Саме тоді громадяни зможуть відчувати, що держава відповідає перед людиною за свою діяльність. І ст. 3 Конституції України стане не простою декларацією, а буде реалізована на практиці. Це змінить саму парадигму державного управління, і механізм державної машини перестане працювати, в основному на себе.

Таким чином, запропонована організаційна модель національних ІР в е-урядуванні є еталоном відтворення дій державного управління; фрагментом інтерактивної, віртуальної реальності цього управління, як його двійник у пізнанні, що є схожим на реальний світ інформаційних зв'язків між системами локальних інформаційних мереж та органів влади і громадянами-користувачами глобальної інформаційної мережі, в режимі реального часу. Ця модель надає можливість нації не просто подолати інформаційну нерівність і усунути територіальний бар'єр, а й сприяти розвитку демократичного інформаційного суспільства з максимальною участю громадян. Е-урядування при цьому відіграє вирішальну роль, коли не держава керує процесом виживання народу, а громадяни будують для себе державу, яка є гарантією їх конституційних прав і свободи, а також процвітання української нації.

У результаті проведеного дослідження проблем нормативно-правового забезпечення інформаційної безпеки в системі електронного урядування були зроблені висновки про значну кількість видів інформації з обмеженим доступом, щодо яких не врегульовано правові відносини їх використання та захисту. Зазначена ситуація ускладнює впровадження системи електронного урядування, оскільки потребує узгодження додаткових заходів захисту інформації з її власником.

У зв'язку з цим доцільно в системі електронного урядування зменшити кількість категорій інформації з обмеженим доступом. Це дасть можливість під час розробки заходів забезпечення інформаційної безпеки враховувати тільки загальні вимоги щодо забезпечення захисту такої інформації, які викладені в міжнародних стандартах та національних актах системи технічного і криптографічного захисту інформації, без узгодження додаткових заходів із власником інформації.

Оскільки у процесі обробки і використання інформації з обмеженим доступом у системі електронного урядування держава (виконавча влада) виступає гарантом забезпечення безпеки інформації доцільним є, без права переходу власності, прирівнювати вимоги щодо захисту всіх видів конфіденційної інформації до єдиних

вимог. Розроблені методики були застосовані при побудові комплексної системи захисту інформації доступу віддалених абонентів до ресурсів ЄІС ФМ.

Крім того, після створення Державного комітету інформатизації в країні відбулись суттєві зрушення в напрямі подальшого розвитку системи електронного урядування.

Проте місцевий рівень і досі залишається на другорядних позиціях. Свідченням цього є склад координаційної ради, в якому відсутні представники місцевого самоврядування.

На нашу думку, необхідно розробити генеральну модель електронного урядування, яка б включала не тільки урядову інфраструктуру як базу, а й регіональні та місцеві управлінські системи за принципом єдиної архітектури, на базі інтегрованого серверного програмного забезпечення.

Адже намагання здійснити подібну уніфікацію силами окремих адміністративно-територіальних утворень призведе до невиправдано великих фінансових та часових затрат. Варто також розробити типовий інтерфейс для точок доступу громадян до порталу державних послуг.

За наявності такого інтерфейсу у користувачів не виникатимуть незручності при роботі з порталом у разі переїзду в іншу місцевість.

Для розробки електронної бази даних громадян України доцільно використати як базу електронний реєстр виборців.

Також актуальним є завдання розробки переліку дистанційних послуг, що надаватимуться громадянам органами державної влади та місцевого самоврядування і розробка регламенту їх надання.

Особливої уваги потребують комплексні послуги, надання яких виходить за межі компетенції одного органу влади.

Таким чином, подальші дослідження мають спрямовуватись на вирішення окреслених завдань, що дозволить суттєво скоротити час від розробки діючої технічної системи електронного урядування до її масового використання громадянами.

Проектний підхід у процесі впровадження е-урядування та е-демократії на регіональному рівні дає можливість вирішувати завдання не тільки внутрішньо організаційних комунікацій в органах влади та місцевого врядування, а й залучити до цього процесу громадськість. На місцевому рівні доцільно проводити проекти через структурні підрозділи державних адміністрацій. На початку формування позитивного ставлення до нових форм взаємодії громадськості та влади таку функцію можна

доручити відділам освіти. В процесі розвитку е-урядування на регіональному рівні – кожному підрозділу та координаційній раді.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямі спрямовані на вироблення моделі управління процесами впровадження та е-урядування е-демократії на регіональному рівні через впровадження в управлінську діяльність проектного підходу.

Отже, можна зробити висновок, що для вирішення проблем запровадження електронного врядування на місцевому рівні та переходу до нових комунікаційних зв'язків у рамках діалогу влада-суспільство необхідно вирішити такі завдання: створити необхідну мережу для доступу до Інтернету у будь-якій точці країни; забезпечити необхідний рівень технічного оснащення місцевих органів влади; створити на місцевому рівні портали для доступу до будь-якого місцевого органу влади; здійснити взаємодію на рівні місцевих органів влади і самоврядування в рамках електронного врядування; забезпечити на місцевому порталі і сайтах повний обсяг переліку документів і послуг та постійне оновлення інформації; створити вільний доступ до Інтернету - «острівки» електронного урядування в усіх громадських місцях: бібліотеках, школах, будинках культури, сільських клубах, відділеннях зв'язку та пошти, в місцевих органах влади та самоврядування; на базі місцевих електронних порталів створити єдину електронну приймальню в режимі он-лайн; ознайомлювати місцеве населення з можливостями електронного урядування; провести обов'язкові курси комп'ютерного навчання для державних службовців.

Можна стверджувати, що, технічні засоби реалізації ідеї електронного уряду будуть створені найближчим часом. Однак залишається питання, чи відбудуться у зв'язку із цим кардинальні зміни системи відносин між державним апаратом і громадянами. Як показав світовий досвід, збільшення числа користувачів Інтернету не супроводжується автоматичним збільшенням числа бажаючих скористатися послугами електронного уряду. А інтерес користувачів Інтернету до електронного уряду поки відносно невеликий. При цьому не варто тішити себе мріями про те, що суспільство в цілому так вже радісно сприймає ці новації. У багатьох країнах світу, навіть найбільш успішних у реалізації таких проектів, йде досить жорстка критика своїх урядів.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямі спрямовані на вдосконалення моделі управління на рівні районів через впровадження в управлінську діяльність е-урядування [1].

Безперечно, що ми живемо в період чергової науково-технічної революції. Більш того, складається враження, що науково-технічна революція стає безупинною. А історія останніх століть наочно показує, що кожна науково-технічна революція в короткостроковій перспективі збільшувала розшарування суспільства, однак її наслідки зменшували розшарування суспільства в більш довгостроковій перспективі.

Та суспільство в цілому після такого потрясіння ставало зовсім іншим. Нас, очевидно, ще очікує така зміна суспільства. Але доти, доки цього не відбулося, електронний уряд буде зіштовхуватися з існуючою сьогодні фундаментальною проблемою — проблемою інформаційної нерівності [7].

Навіть у благополучній Великобританії 60% будинків, підключених до Інтернету - це будинки заможних людей, а з групи населення з малими доходами, за різними оцінками, мають доступ до Мережі всього 5-7% британців. З іншого боку, 11% росіян мають матеріальну можливість користуватися Інтернетом, але не роблять цього (за даними опитування Фонду «Суспільна думка»). Т

ак що інформаційна нерівність, розшарування - це не тільки економічний феномен, але і соціально-культурний. А це питання більш глобальне і перспективне ним повинні займатися соціологи, бо якщо процес впровадження електронного врядування в країні залишити без контролю і не прогнозувати його наслідки це може призвести до нового соціального конфлікту на основі нерівності і непорозуміння. Тому проект електронного уряду може буде успішним лише тоді і тільки тоді, коли він приносить користь більшості громадян, користь суспільству, користь державі.

Комунікативні підрозділи органів державної влади повинні орієнтуватися на позицію ЗМІ стосовно параметрів визначення новини (див. вище). Це означає, що інформація, пропонована комерційній пресі, мусить мати ознаки актуальної, оперативної, ексклюзивної.

Контакти комунікативних підрозділів із ЗМІ повинні мати не випадковий, одноразовий характер, а відзначатися систематичністю, планомірністю. Можливі шляхи налагодження постійних стосунків: пропозиція створення рубрики про діяльність органу влади, підготовка тематичної інформації, статистичних даних для журналістів стосовно певного кола питань.

Інформація має більше шансів потрапити у ЗМІ, якщо її озвучує відомий посадовець, який, до того ж, може відповісти на додаткові запитання.

Комунікативні підрозділи мають відслідковувати публікації на теми роботи органів влади у різних ЗМІ для визначення відмінностей, особливостей, структури. Важливим є налагодження міжособистісної комунікації — привітання власників медіа-структур, керівників, журналістів із професійними святами, ювілейними датами, особистими здобутками.

Наведені рекомендації вписуються і в площину друкованих, аудіовізуальних, й інтернет-видань. А оскільки ознакою нинішнього стану розвитку суспільства є все активніше використання ІКТ, то й державна комунікація виграє від поширення запланованої інформації різноманітними каналами масової інформації.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антопольский А. Проблемы государственного регулирования информационной деятельности / А. Антопольский [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rir.csti.ru/n3/antopolsky.html>
2. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? / О.Баранов. – Режим доступу: http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm
3. Бойд Е. Ефірна журналістика. Технології виробництва ефірних новин / Е.Бойд К., 2007. — С.41.
4. Вальтер фон Ла Рош. Вступ до практичної журналістики: Навчальний посібник / Вальтер фон Ла Рош. - За загал. ред. В. Ф. Іванова та А. Коль. — К.: Академія Української Преси, 2005.
5. Вершинская О. Существующие модели построения информационного общества / О. Вершинская [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://iis.iis.ru/infosoc/emag.nsf/>
6. Вишневський В., Дунаєв В. Електронне урядування: досвід упровадження в Голов- держслужбі України / В. Вишневський, В. Дунаєв // Вісник державної служби України. – 2008. - № 4. – С. 43-49.
7. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування // Збірник матеріалів науково-практичної конференції / За заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А.Чукот, канд. наук з держ. упр. О.В.Загвойської. – К.: Майкрософт, 2008. – 136 с.
8. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). Підсумкові документи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.apitu.org.ua/wsis
9. Голобуцький О. Концепція електронного урядування /сучасні потреби України: каталог / О. Голобуцький // Політичний менеджмент. – 2005. – № 5. - С. 75-86.
10. Государственная политика и управление : учебник : в 2 ч. Ч. 1. Концепции и проблемы государственной политики и управления / под ред. Л. В. Сморгунова. – М. : “Рос. полит. энцикл.”(РОССПЭН), 2006. – 344 с.
11. ДеМарко Том. Deadline. Роман об управлении проектами / Том ДеМарко ; пер. с англ. А. Максимовой. – М. : Вершина, 2006. – 288 с.
12. Державне управління в Україні: Організаційно-правові засади : навч. посіб. / Н. Р. Нижник, С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. проф. Н. Р. Нижник. – К. : Вид-во УАДУ, 2002. – 164 с.
13. Джонстон П. Технологические аспекты развития глобального Информационного Общества / П. Джонстон [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~forsis/publ/poitiers/john1.html>
14. Доповідь Кабінету Міністрів України, Верховній Раді України “Про стан та перспективи розвитку інформатизації в Україні з 2008 рік” [Електронний

- ресурс]. – Режим доступу :
http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=159821806
15. Доручення Глави Секретаріату Президента України від 21 квіт 2008 р. № 02-02/1418 [Електронний ресурс]. – Режим доступу :
<http://www.president.gov.ua>
 16. Дрожжинов В. Электронное правительство информационного общества / В. Дрожжинов, А. Штрик [Електронний ресурс]. – Режим доступа :
<http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/i>
 17. Дубов Д.В. Основи Е-урядування: навч. Посібник для студентів вузів/ Д. В. Дубов. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
 18. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження/[О. А. Баранов, І. Б. Жилияєв, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова] / за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО “Поліграф-Плюс”, 2007. – 254 с.
 19. Євробарометр [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm.
 20. Закон України про захист інформації в автоматизованих системах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
 21. Закон України про інформацію, прийнятий Верховною Радою України 2 жовтня 1992 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу :
<http://www.zakon.rada.gov.ua>
 22. Закон України про Кабінет Міністрів України // Відом. Верховної Ради України. – 2008. – № 25. – Ст. 241.
 23. Закон України про Концепцію Національної програми інформатизації // Відом. Верховної Ради України. – 1998. – № 27-28. – Ст. 182.
 24. Закон України про Національну програму інформатизації // Відом. Верховної Ради України. – 1998. – № 27-28. – Ст. 181.
 25. Закон України про Основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки // Відом. Верховної Ради України. – 2007. – № 12. – Ст. 102.
 26. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. С. А. Чукут. – К., 2008. – 200 с.
 27. Кін Джон. Мас-медіа і демократія / Кін Джон. - Пер. з англ. Олександр Гриценко, Надія Гончаренко. — К. : К.І.С., 1999. — С.96].
 28. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / За заг. ред. Н.К. Дніпренко. – К.:ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с. — С.136
 29. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р. – К. : Україна, 1996. – 54 с.
 30. Кормич Б. А. Інформаційна безпека: організаційно-правові основи : навч. посіб. / Б. А. Кормич. – К. : Кондор, 2004. – 384 с.

31. Курносков И. Роль государства в формировании информационного общества в России / И. Курносков [Електронний ресурс]. – Режим доступа : http://intra.rfbr.ru/pub/vestnik/V3_99/1_8.htm
32. Ленем Р. Електронне слово: демократія, технологія, мистецтво / Р. Ленем / Пер. з англ. - К.: Ніка-Центр, 2005. - 376 с.
33. Новое тысячелетие – новое информационное общество [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ru.infocom.uz/more.php?id=193_0_1_0_M.
34. Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра (в т.ч. варіативна частина) за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.egov.in.ua>
35. Освітньо-професійна програма підготовки магістра (в т.ч. варіативна частина) за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.egov.in.ua>
36. Пероганич Ю. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003-Туніс 2005). Підсумкові документи / Ю. Пероганич. – К. : ДП “Звязок”, 2006. – 131 с.
37. План роботи Державного комітету інформатизації України на 2009 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://apitu.org.ua/node/1116>
38. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К.: Знання, 2006. – 663 с.
39. Правила забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 берез. 2006 р. № 373 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
40. Презентація кафедри інформаційної політики з нагоди відкриття спеціальності 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки 1501 “Державне управління” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua>
41. Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 733 // Офіц. вісн. України. – 2009. – № 54. – Ст. 1867.
42. Про затвердження заходів з реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 груд. 2003 р. № 828 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
43. Про затвердження Змін до Переліку напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.05.1997 р. № 507 : Наказ Міністерства освіти

- і науки України від 24 берез. 2009 р. № 268, зареєстрований Міністерством юстиції України від 14 квіт. 2009 р. № 334/16350 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
44. Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 трав. 2003 р. № 259 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
45. Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету зв’язку та інформатизації від 27 лип. 2004 р. № 167 : Наказ Державного комітету зв’язку та інформатизації України від 15 серп. 2003 р. № 149, зареєстровано в Мін’юсті 19 листоп. 2003 р. № 1065/8386 // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 48. – Ст. 2547.
46. Про затвердження Плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 серп. 2007 р. № 653-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
47. Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27 трав. 2009 р. № 532 // Офіц. вісн. України. – 2009. – № 40. – Ст. 1356.
48. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лют. 2003 р. № 208 // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 9. – С. 112.
49. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737 // Офіц. вісн. України. – 2009. – № 54. – Ст. 1871.
50. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України від 20 жовт. 2005 р. № 1497 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
51. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 2. – Ст. 57.
52. Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про адміністративні послуги” : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 черв. 2009 р. № 682 // Уряд. кур’єр. – 2009 – № 119. – 7 лип.
53. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – Ст. 376.

54. Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку інформаційного суспільства : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 р. № 4 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://apitu.org.ua/law/p2009_0004
55. Рішення ДАК від 2 лип. 2009 р., протокол № 79 (наказ Міністерства освіти і науки України України від 16.07.2009 р. № 2675-Л) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mon.gov.ua>
56. Сапожникова А.С. Взаимодействие государства и общества в политике информационной безопасности РФ / А.С. Сапожникова // Государственное управление. Электронный вестник. № 19, 2009. — С.3.
57. Семенченко А. І. Проблемні питання інформаційно-аналітичного забезпечення стратегічного планування в сфері національної безпеки та шляхи їхнього вирішення / А. І. Семенченко // Реєстрація, зберігання і обробка даних. – 2007. – Т. 9. – № 1. – С. 108-116.
58. Система електронного документообігу в державному управлінні : навч.-метод. посіб. / ред. І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Вид-во НАДУ, 2006. – 32 с.
59. Сіленко А. Електронна Україна / А. Сіленко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=1&n=17&c=151>
60. Чернов А. Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы / А. Чернов [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.isn.ru/public/Book.zip>
61. Чукут С. А. Електронна демократія: сутність та основні етапи // Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування : зб. матеріалів наук.-практ. конф. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут, канд. наук з держ. упр. О. В. Загвойської. – К. : Майкрософт, 2008. – С. 96-98.
62. Чукут С. А., Загвойська О.В. Питання забезпечення сумісності надання електронних державних послуг та європейські виміри підготовки магістрів з електронного урядування / С. А. Чукут, О. В. Загвойська // Вісн. держ. служби України. – 2009. – № 1. – С. 78-81.
63. Шауэр Т. Влияние технологий Информационного Общества на устойчивое развитие / Т. Шауэр [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~fosis/publ/asisws/schauer.html>
64. Executive Master of e-Governance [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.europe.canterbury.ac.nz/pdf/misc/epfl_brochure.pdf
65. Executive Master's Study of e-Governance [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mombu.com/culture/switzerland/t-new-executive-master-program-in-e-governanceswitzerlandepfl-1772216.html>
66. Gurevitch M., Blumler J. The Crisis of Public Communication / M. Gurevitch. - Taylor & Francis Group, 2001. 230 p.
67. Social media for citizen participation: nc examples and general best practices – webinar [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.sog.unc.edu/courses/sog_course/view.php?q=/courses/0825/preview

68. United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>