

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

З В І Т
(заключний)

про науково-дослідну роботу

Науковий керівник НДР,
завідувач кафедри інформаційної політики,
доктор наук з державного управління, професор _____ С.А.Чукут

Відповідальний виконавець,
доцент кафедри інформаційної політики,
кандидат наук з державного управління _____ О.В.Загвойська

Рукопис завершено 15 грудня 2011 року

Київ – 2011

СПИСОК АВТОРІВ

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

С.А.Чукот
(Реферат, Зміст, Вступ,
рр. 1.1, 1.5, 1.6, Висновки,
Наукове редагування)

Відповідальний виконавець,
провідний науковий
співробітник, к.н.держ.упр.

О.В.Загвойська
(Реферат, Зміст, Вступ,
розділ 1.5, Висновки,
Наукове редагування)

Провідний науковий
співробітник, к.фіз.-мат.н.

О.В.Марчук
(розділ 2.6)

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

О.Б.Кукарін
(розділ 2.1)

Провідний науковий
співробітник, к.тех.н.

О.А.Загаєцька
(розділ 1.4)

Молодший науковий
співробітник

Е.Л.Клепець
(рр. 1.1, 1.2, 1.3)

Молодший науковий
співробітник

В.С.Давидюк
(розділ 2.7)

Молодший науковий
співробітник

О.І.Омельченко
(розділ 2.2)

Молодший науковий
співробітник

К.О.Вознюк
(розділ 3.1)

Молодший науковий
співробітник

Т.М.Фоменко
(розділ 3.2)

Молодший науковий
співробітник

А.В.Пашко
(розділ 3.3)

Молодший науковий
співробітник

В.П.Шуляк
(розділ 2.5, розділ 2.8)

Молодший науковий

Т.І.Обуховська

співробітник	(розділ 2.8)
Молодший науковий співробітник	Ю.Ю.Приймак (рр. 2.3, 2.4)
Молодший науковий співробітник	К.П.Синицький (розділ 4.1)
Молодший науковий співробітник	П.О.Радченко (розділ 4.2)
Молодший науковий співробітник	Я.Ю.Олійник (розділ 4.3)
Молодший науковий співробітник	О.П. Бернікова (розділ 4.4)
Молодший науковий співробітник	М.М.Міхальова (розділ 4.5)
Молодший науковий співробітник	А.Л.Зелений (розділ 4.6)
Молодший науковий співробітник	Т.І.Савостенко (розділ 4.7)
Молодший науковий співробітник	Д.В.Курилюк (розділ 4.7)
Молодший науковий співробітник	В.В.Голік (розділ 4.8)
Молодший науковий співробітник	О.Авраменко (розділ 4.9)
Молодший науковий співробітник	С.Ю.Сметанін (розділ 4.10)

РЕФЕРАТ

Звіт про НДР: 180 с., 152 джерела, 51 публікація 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”; здійсненні експертно-консультаційного супроводу розробки нормативно-правових актів; проведенні навчально-методичних розробок для використання в практичній діяльності державних службовців в органах державної влади та посадових осіб в органах місцевого самоврядування, які відповідають за формування, стратегію розвитку, прийняття рішень, управління, координацію та забезпечення 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 проєктів 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 зарубіжних країнах;
- розкрито сутність і значення, основні методи і принципи електронного урядування;
- вивчено різноманітні інституційні моделі впровадження електронного урядування;
- досліджено проблеми і перспективи формування і розвитку електронного урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях з урахуванням вітчизняної практики;
- проаналізовано основні етапи та завдання впровадження електронного урядування в контексті вивчення кращої зарубіжної практики;
- прийнято безпосередню активну участь у розробці “Концепції розвитку електронного урядування в Україні” та плану заходів щодо її реалізації;
- прийнято безпосередню активну участь у розробці положень про профільні центральні органи виконавчої влади (експертна підтримка Координаційного центру з питань упровадження економічних реформ).

На їх основі:

- опубліковано методичні матеріали “Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики”;
- 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”;
- опубліковано методичку “Упровадження електронного урядування загальноосвітнього закладу як один із шляхів створення якісного навчально-виховного середовища”;
- випущено у електронному форматі на DVD-дисках збірник матеріалів науково-практичної конференції “Виклики та можливості впровадження електронного урядування в умовах кризи” (300 шт.);

- випущено інформаційно-аналітичні матеріали до “Днів електронного урядування 2011” (16-20.05.2011 р.) у електронному форматі на DVD-дисках (500 шт.);
- опубліковано перший випуск міжнародного наукового фахового журналу “Електронне урядування” (українською та англійською мовами);
- опубліковано другий випуск міжнародного наукового фахового журналу “Електронне урядування”;
- опубліковано “Концепцію розвитку електронного урядування” (у співавторстві, українською та англійською мовами);
- опубліковано посібник “Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні” (у співавторстві, українською та англійською мовами);
- опубліковано проект навчального посібника “Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні” (у співавторстві).

Практичне впровадження одержаних результатів:

- використання в діяльності профільного структурного підрозділу Секретаріату Кабінету Міністрів України, Державного агентства з питань науки, освіти та інформатизації України;
- розробка “Концепції впровадження електронного урядування в Україні” та плану заходів щодо її реалізації;
- розробка положень про профільні центральні органи виконавчої влади (експертна допомога Координаційному центру з питань упровадження економічних реформ);
- експертно-консультаційна допомога органам державної влади та органам місцевого самоврядування України з питань впровадження та розвитку електронного урядування;
- 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 та органів місцевого самоврядування з методичними матеріалами та інформаційно-аналітичними матеріалами до нормативного курсу “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” та у рамках “Днів електронного урядування”;
- прийняття безпосередньої активної участі та виступах на парламентських слуханнях, міжнародних форумах, конгресах, науково-практичних конференціях за міжнародною участю, рішельєвських слуханнях, круглих столах, семінарах, нарадах, семінарах-тренінгах (зокрема, у проведенні кафедрою інформаційної політики щорічних “Днів електронного урядування”).

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.

В Концепції розвитку електронного урядування в Україні визначено мету, основні цілі, завдання, функції та базові принципи, етапізацію, передумови впровадження та розвитку електронного урядування в Україні, його особливості в умовах криз та в цілому державна політика в цій сфері. Запропоновано категорійно-понятійний апарат, механізми управління розвитком електронного урядування, надання державних послуг.

Досліджено основні проблеми з впровадження “електронного урядування” в Україні, а також 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 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.

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.

Розглянуто проблемні питання оптимізації інформаційно-технологічних структур органів державної влади та прикладні аспекти і підходи до їх вирішення. При цьому запропоновано визначити особливе значення державних

установ та їх структурних підрозділів, як основних елементів, де безпосередньо формується та використовується інформація.

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. Національні інформаційні ресурси розглянуто як запас відомостей, фактів, знань, які виникають в результаті діяльності людини, держави і є основою електронного урядування в Україні. Особливу увагу приділено класифікації електронних інформаційних ресурсів органів виконавчої влади України. Відзначено важливість створення єдиного реєстру національних електронних інформаційних ресурсів для підвищення ефективності державного управління.

Проаналізовано проблемні питання інформаційних відносин суспільства, які обумовлюються ефективністю роботи органів державного управління, а саме: ефективністю взаємодії з громадянами; ефективністю взаємодії з підприємствами; ефективністю внутрішньої роботи кожної установи; ефективністю взаємодії органів державної влади між собою; ефективністю взаємодії державних органів з громадянами та підприємствами.

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.

Проаналізовано проблемні питання визначення терміну “персональні дані” та основні можливі дії з ними, що обумовлюється Конвенцією про захист осіб у зв’язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв’язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних.

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.

Розглянуто проблеми та перспективи впровадження електронного урядування на місцевому рівні, визначено основні завдання щодо вирішення цих проблем та передумови переходу до нових комунікаційних зв'язків у рамках діалогу влада-суспільство.

Досліджено кращі зарубіжні практики інституційного забезпечення впровадження електронного урядування та можливості їх застосування в Україні. 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 впровадження електронного урядування. Наведено ряд практичних пропозицій з огляду на можливість використання зарубіжного досвіду інституційного забезпечення впровадження електронного урядування в українській практиці дежавотворення.

Ключові слова: державне управління, модель державного управління, інформаційне суспільство, громадянське суспільство, електронне урядування, електронна демократія, концепція електронного урядування, стратегія електронного урядування, інституційні моделі електронного урядування, 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, електронні послуги, електронні дозвільні документи, інформаційні послуги, інформаційні технології, електронне урядування, організаційна модель, національні електронні інформаційні ресурси, система електронного уряду, інформаційна інфраструктура, інформаційні системи, ідентифікація громадян, електронний реєстр, інтерфейс, веб-сторінка, мережа Інтернет, проекти, підпроекти, діяльність органів влади, методологія впровадження інновацій, інформаційно-комунікативні технології, стратегія розвитку, інформаційна безпека, управлінські рішення, нормативно-правове забезпечення, захист інформації, персональні дані, автоматизована обробка інформації про особу, захист персональних даних.

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.

Electronic Government Development System for Ukraine. This concept defines the goal, basic objective, tasks, functions and basic principles, as well as stages and preconditions of implementation and development of electronic government in Ukraine, its specific features in crisis conditions and general

government policy in this sphere. We offer categories and notions structure and mechanisms of electronic government managements and service provision.

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 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 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.

Examined the problem questions of optimization of informatively-technological structures of public authorities and applied aspects and going are examined near their decision. It is thus suggested to distinguish the special means of establishments authorities and departments of public, as basic elements, where information is directly formed and used.

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.

Problematic issues of the society informational relations, related to the effectiveness of activities of state bodies, including effectiveness of their interaction with citizens, effectiveness of their interaction with enterprises, effectiveness of

internal effectiveness of activities of each body, effectiveness of interaction of state bodies among themselves, effectiveness of interaction of state bodies with citizens and enterprises, are analyzed in this article.

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.

In the article the problem questions of decision of term "the personal data" and basic possible actions are analysed with them, that is stipulated by Convention about defence of persons in connection with the automated processing of the personal data and Additional protocol to Convention about defence of persons in connection with the automated processing of the personal data in relation to the organs of supervision and transfrontal flows of data.

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	14
1. Концептуальні засади впровадження електронного урядування в Україні	16
1.1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні	16
1.2. Пілотний проект впровадження технологій електронного урядування	26
1.3. Практичні аспекти впровадження технологій електронного урядування в Україні	27
1.4. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні	30
1.5. Кадрове забезпечення впровадження електронного урядування як сучасний інституційний механізм реформування державного управління	39
1.6. Магістерська програма з електронного урядування	48
2. Проблеми та перспективи впровадження електронного урядування на загальнодержавному рівні	52
2.1. Питання інформаційного менеджменту у формуванні оптимальних інформаційно-технологічних структур органів державної влади	52
2.2. Інформаційні технології в управлінні персоналом на державній службі – важлива складова лідерства	57
2.3. Проблеми побудови організаційної моделі національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні	60
2.4. Класифікація національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні	62
2.5. Ефективність обміну інформацією – запорука впровадження багатофункціональної комплексної системи “Електронна митниця”	69
2.6. Нормативно-правові засади електронного документообігу	73
2.7. Нормативно-правові аспекти безпеки інформаційних ресурсів у системах електронного урядування	76
2.8. Персональні дані: теорія та реальність	84
3. Проблеми та перспективи впровадження електронного урядування на регіональному та місцевому рівні	92
3.1. Стан впровадження електронного урядування на місцевому рівні	92
3.2. Проект “школа електронного урядування” як технологія модернізації управлінської діяльності на регіональному рівні	95
3.3. Електронне урядування на місцевому рівні: проблеми та перспективи	101

4. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики	108
4.1. Австралія	108
4.2. Австрія	112
4.3. Індія	118
4.4. Ірландія	120
4.5. Канада	123
4.6. Південна Корея	125
4.7. Росія	132
4.8. Сінгапур	140
4.9. США	143
4.10. Таїланд	150
Висновки	156
Перелік використаних джерел	164
Перелік наукових, навчально-методичних праць, виданих за темою дослідження	176

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 В.Ф.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 В.Ф.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.”

На жовтневому засіданні Керуючої ради Комітету з економічних реформ, де розглядались та погоджувались основні засади закону про надання адмінпослуг.

На думку Президента України В.Ф.Януковича, “Закон про надання адмінпослуг має покласти край ганебній практиці делегування державних функцій комерційним структурам; максимально спростити процедури та звести до мінімуму спілкування громадянина з чиновниками, якомога більше перевести його у площину електронного урядування; закласти міцну основу для створення національної мережі “Центрів надання адміністративних послуг”; установити як стратегічну мету надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Там, де це неможливо – виключно через адміністраторів центрів. Цим буде ліквідований корупційний чинник – безпосередній контакт громадянина з особами, уповноваженими приймати рішення”.

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1. Загальні засади електронного урядування

Електронне урядування передбачає перехід до вироблення та прийняття урядових рішень, які базуються виключно на безпаперових технологіях із одночасним забезпеченням ефективного залучення до цього процесу громадськості, реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація). Воно має забезпечити радикальне підвищення якості урядових рішень із одночасним різким скороченням термінів їх розробки та прийняття і є одним з визначальних факторів адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами та власними співробітниками.

Впровадження електронного урядування є складним процесом, що потребує принципових змін у технології підготовки та прийняття урядових рішень та значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу, правових, організаційних і технологічних проблем.

Запропонована Концепція розвитку електронного урядування (Концепція) визначає основні поняття, базові принципи, мету, пріоритети, цілі, завдання, етапи, підстави запровадження електронного урядування в Україні на період до 2015 року, його особливості в умовах криз та в цілому державна політика в цій сфері, а також очікувані наслідки від його впровадження. Концепція є основою для подальшої розробки Стратегії розвитку електронного урядування в Україні, програмних документів з питань впровадження електронного урядування та проекту Закону України «Про розвиток електронного урядування».

Деперсоніфікація надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу в електронному урядуванні спрямована на зменшення рівня корупції в органах державної влади і повинна бути врахована в національному антикорупційному законодавстві.

1.1. Категорійно-понятійний апарат електронного урядування

Електронне урядування – це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Електронний уряд – це застосування інформаційних і комунікаційних технологій у державних адміністративних органах у поєднанні з організаційними змінами і новими методами для поліпшення послуг

державного сектору і демократичних процесів, а також зміцнення політики держави (визначення Європейської Комісії).

Електронна демократія – форма організації суспільства, за якої громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій.

Електронний парламент – це законодавчий орган, який набуває більшої ефективності, прозорості, доступності та звітності завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям.

Електронні державні послуги – державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

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

Індекс готовності електронного уряду – сукупність показників (індикаторів), що характеризують стан інформаційного середовища електронного уряду та рівня забезпечення доступу до електронного урядування, головним чином технологічна інфраструктура й комп'ютерна компетентність, з метою визначення того, як країна використовує можливості ІКТ для розвитку людини та громадянина, суспільства, держави та бізнесу.

Інформаційне суспільство – орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток суспільства, 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 (визначення за документами самітів з розвитку інформаційного суспільства).

Портал е-урядування (Єдиний веб-портал органів виконавчої влади) – центральна частина електронної інформаційної системи е-урядування, призначена для інтеграції веб-сайтів (веб-сторінок) центральних та місцевих органів виконавчої влади, доступу до інформації та надання електронних державних послуг через мережу Інтернет.

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

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

Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів – це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, оброблення і зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення,

умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах.

1.2. Державна політика щодо впровадження електронного урядування

Реалізація державної політики електронного урядування передбачає:

- цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суспільства, громадянина та людини, бізнесу;
- формування та реалізацію державної політики впровадження електронного урядування як невід'ємної складової державної політики розвитку України та суттєвого прискорення позитивних соціально-економічних перетворень;
- зміну принципів державного управління, структури та функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування і їх взаємодію між собою, суспільством, громадянином та людиною, та бізнесом;
- підвищення ефективності інформатизації адміністративних процесів в органах державної влади та місцевого самоврядування;
- створення інформаційної інфраструктури електронного урядування;
- забезпечення навчання державних службовців, громадян, представників бізнесу ІКТ застосуванню технології електронного урядування;
- створення системи мотивації розвитку електронного урядування та використання його можливостей.

Державна політика електронного урядування сприяє формуванню таких прогресивних відносин влади, суспільства, громадянина та людини, бізнесу як партнерство та підвищення ефективності діяльності всіх суб'єктів електронного урядування. Крім того, електронне урядування наразі є одним з основних засобів для здійснення та досягнення вищої мети державної політики розбудови в Україні інформаційного суспільства.

2. Підстави запровадження електронного урядування в Україні

Незважаючи на прийнятий Закон України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007- 2015 роки” складність реалізації державної політики обумовлена відсутністю в Україні Концепції, Стратегії та Програми як розвитку інформаційного суспільства в цілому, так і електронного урядування зокрема.

Всупереч позитивній динаміці розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні не вирішеними хронічними проблемами залишаються недосконалі технологія підготовки та прийняття урядових рішень, яка суттєво знижує їх ефективність, відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Це значно погіршує умови надання інтегрованих державних послуг в дистанційному режимі за допомогою ІКТ.

Не сформовано єдину інфраструктуру міжвідомчого обміну даними в електронній формі, тому відомості в державних інформаційно-аналітичних системах недоступні іншим органам державної влади та органам місцевого самоврядування для їх використання. Використання нестандартизованих

форматів даних, протоколів обміну і відсутність єдиних класифікаторів, довідників, а також доступу до них обмежують можливість застосування автоматизованих засобів пошуку та аналітичної обробки інформації. Проблеми, що перешкоджають впровадженню елементів е-урядування у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, носять комплексний міжвідомчий характер і не можуть бути вирішені на рівні окремих органів влади.

Розвиток е-урядування потребує побудови гнучких систем, вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погодження дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування в рамках єдиної державної політики.

3. Мета, основні цілі та завдання впровадження електронного урядування в Україні

Метою впровадження е-урядування в Україні є розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для людини та громадянина, громадських організацій, бізнесу. При цьому мова йде не про інформатизацію наявної системи державного управління, а про використання можливостей ІКТ для задоволення потреб людини та громадянина, що передбачає:

- підвищення якості та доступності державних послуг для людини та громадянина, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини і громадянина та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державного управління.

Стратегічні завдання щодо розвитку електронного урядування необхідно визначити відповідно до тих переваг, які надають ці технології у розвитку суспільства та держави:

- забезпечення прав людини і громадянина на віддалений доступ до всіх видів відкритої державної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;
- залучення людини і громадянина до участі у державних справах;
- подальше вдосконалення технологій державного управління;
- подолання інформаційної нерівності;
- організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно – через Інтернет та інші засоби;
- перебудова відносин органів державної влади та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином;
- сприяння розвитку економіки;

- системоутворююче законодавче забезпечення.

Організаційні та технологічні основи електронного урядування повинні забезпечувати:

- розвиток і широке впровадження засобів забезпечення віддаленого доступу до інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- надання електронних державних послуг з використанням центрів (пунктів) надання послуг на основі єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами;
- створення системи міжвідомчого електронного документообігу та у відносинах “громадяни-влада” й “бізнес-влада”;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування і звітності та створення єдиної системи контролю результатів діяльності органів виконавчої влади;
- формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок і процедури збору, зберігання та надання відомостей, що містяться в державних інформаційних системах, а також контролю за використанням державних інформаційних систем.

4. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування

Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Аналіз стану законодавства, що регулює суспільні відносини, застосування технологій електронного урядування, свідчить про його фрагментарність і неповноту, наявність дублювання і суперечності нормативно-правових актів у цій сфері.

Електронне урядування не є механічним поєднанням інформаційно-комунікаційних технологій з публічним адмініструванням. Це – нова філософія державного управління, тому для реального втілення цієї ідеї в життя необхідне розроблення відповідної законодавчої бази. Необхідно здійснити відповідну адаптацію нормативної бази, що регламентує діловодство в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, до особливостей, обумовлених наданням електронних державних послуг. Потребує свого вирішення питання визначення правового статусу електронних інформаційних ресурсів, які розміщуються в комп'ютерних мережах органами державної влади та органами місцевого самоврядування як для міжвідомчого, так і для загальнодоступного використання.

Основні проблеми лежать у площині правової регламентації надання електронних державних послуг фізичним та юридичним особам. Необхідно чітко законодавчо визначити загальні умови надання таких послуг, а також прописати особливості надання комплексних електронних державних послуг, які потребують об'єднання зусиль декількох органів влади, упорядкувати,

регламентувати і стандартизувати цей процес. Особливу увагу необхідно приділити забезпеченню законодавчих гарантій надання таких послуг.

Вкрай важливою законодавчо неврегульованою залишається проблема передавання та довгострокового зберігання електронних документів в державному архіві, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та забезпечення зручного доступу до них.

5. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій

Одним із завдань електронного урядування є вдосконалення процедури надання та отримання електронних державних послуг шляхом використання ІКТ. Використання ІКТ потребує удосконалення процедури надання електронних державних послуг, що сприятиме підвищенню їх якості.

Організація взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в процесі надання електронних державних послуг повинна базуватись на широких можливостях мережі Інтернет. Переведення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в електронний вигляд дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням людини та громадянина до цих органів.

Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, коли надання цих послуг вимагатиме звернення до різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними. Це дозволить втілити в життя принцип “єдиного вікна”, за яким звернення до інших органів влади буде здійснювати той, до якого звернулись за послугою.

Надання електронних державних послуг базується на створенні спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів інформаційного обслуговування населення (call-центри), порталів надання електронних державних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна”.

Центри надання зазначених послуг створюватимуться для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок тощо) органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Такі центри надання послуг необхідно розташовувати у першу чергу у приміщеннях обласних, міських й районних адміністрацій. Для забезпечення доступності електронних державних послуг в місцях, де відсутні центри надання послуг, пропонується використати відділення Українського державного підприємства поштового зв'язку “Укрпошта”.

Ефективним механізмом надання електронних державних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків дозволяє побудувати

ефективні схеми персоніфікованого розподілу та обліку використання адресної соціальної допомоги.

Зростання кількості людей та громадян, які користуються електронним цифровим підписом, дозволить застосувати нові механізми їх взаємодії з органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Кожна людина та громадянин отримуватиме можливість надавати та отримувати електронні документи, що мають юридичну силу, у тому числі і при зверненні до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Разом з цим необхідно визнати, що готовність органів влади до спілкування з громадянами в електронному вигляді є дуже низькою.

Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій е-урядування передбачається створити Українській Центр підтримки електронного урядування.

6. Електронна демократія

Суть електронної демократії полягає у використанні ІКТ з метою посилення демократичних процесів в умовах існування представницької демократії. Мета електронної демократії полягає у створенні фундаменту для участі людини та громадянина у прийнятті державних рішень, посилення впливу на формування і реалізацію державної політики, вирішення питань місцевого значення, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам.

Електронна демократія є інструментом захисту людиною та громадянином своїх інтересів і визначення форм співробітництва з державою за допомогою технологій електронного урядування. В Україні електронна демократія повинна забезпечуватися можливістю кожної людини та громадянина через ІКТ брати участь у формуванні та реалізації державної і місцевої політики.

Вивчення громадської думки посилюється шляхом проведення, за допомогою електронних засобів, всього комплексу статистичних досліджень.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування повинні створити належні умови для проведення своїх засідань у режимі on-line, в яких представники громадськості змогли б брати участь. Порядок доступу та участі представників громадськості у засіданнях органів державної влади та органів місцевого самоврядування регулюється регламентами відповідних органів.

Для громадськості необхідно забезпечити можливість подавання органам державної влади та органам місцевого самоврядування в електронному вигляді пропозиції щодо поліпшення їхньої діяльності, а також врегулювання суспільних відносин, умов життя усіх верств населення, розвитку держави і суспільства в цілому.

Організація Об'єднаних Націй та Міжпарламентський Союз визначили пріоритетні завдання для міжнародного і міжпарламентського співтовариства на період 2010-2020 років, спрямованими на їх мобілізацію у створенні

національних і міжнародних стратегій з розвитку інформаційного суспільства, а також широке використання законодавчими органами в усьому світі ІКТ для реалізації законодавчих, наглядових та представницьких функцій.

Створення електронного парламенту забезпечить повну автоматизацію законотворчого процесу, інформаційну взаємодію Верховної Ради України з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами та юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням новітніх стандартів доступу до інформаційних ресурсів парламенту. Це буде сприяти:

- зростанню довіри громадськості до парламенту та залученню громадян (виборців) до його роботи;
- більш гнучко реагувати парламенту на проблеми своїх виборців;
- забезпеченню ефективної роботи парламенту, його прозорості, відкритості та підзвітності громадянам;
- гарантуванню безпеки інформаційних ресурсів парламенту і конфіденційності інформації про особу;
- налагодженню діалогу між парламентом, народними депутатами України та громадянами;
- поліпшенню механізмів звітності парламенту, народних депутатів України перед виборцями;
- забезпеченню повного доступу громадян до інформації про роботу парламенту;
- участі у глобальному інформаційному суспільстві.

Впровадження електронного парламенту в Україні потребує розробки таких ІКТ-стратегій як: взаємодії Парламенту з громадянами; інформування громадян; надання різнопланових каналів для отримання і поширення інформації.

7. Етапи розвитку електронного урядування

Безперервний процес створення, впровадження та розвитку складних соціальних систем, до яких відноситься електронне урядування, передбачає представлення його послідовністю етапів (етапізацію), кожен з яких характеризується специфічною метою, сукупністю критеріїв її досягнення, завдань, часовими рамками, задіяними ресурсами, об'єднаними кінцевою метою системи й умовами збереження її цілісності. Розвиток електронного урядування повинен складатись із чотирьох основних етапів.

Виконання *першого етапу* пов'язано в основному з:

- формуванням необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, у тому числі єдиних стандартів, протоколів та регламентів взаємодії суб'єктів електронного урядування, законодавчим визначенням електронних державних послуг тощо;
- створенням Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та веб-сайтів (веб-сторінок) органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема спеціальних сайтів для підтримки on-line операцій як для центральних, так і для місцевих органів державної влади;

- започаткуванням надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування інформаційних та консультаційних послуг фізичним та юридичним особам з використанням мережі Інтернет, поглибленої інформатизації суспільства, держави та бізнесу.

Другий етап – розвиток послуг електронного урядування. Він повинен спрямовуватись на розвиток різноманітних електронних державних послуг, що охоплюють всі сфери життєдіяльності людей та громадян, організацій та функціонування державних органів, а також на проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів. Повинно відбутися освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та представниками бізнесу. За цієї умови з'явиться можливість двосторонніх комунікацій та здійснення деяких операцій в режимі реального часу. На даному етапі буде створено Український центр підтримки електронного урядування та реалізовані державні електронні послуги в інтерактивному режимі.

На *третьому етапі* передбачається тиражування та впровадження в широку практику діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування типових технологічних рішень, створення об'єднаних порталів міністерств, відомств, служб тощо, через які можна здійснювати відповідні транзакції.

Можливість здійснення основних видів транзакцій в електронній формі завершує перехід на документальне електронно-інформаційне середовище взаємодії.

Четвертий етап – розбудова електронного урядування. Буде створена єдина електронна система органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також Єдиний веб-портал електронного урядування як єдина точка доступу до всіх видів послуг для громадян та організацій, що буде репрезентувати весь комплекс електронних державних послуг і забезпечує доступ до них за технологією «єдиного вікна», виходячи з потреб і функціональних аспектів, а не з існуючої структури органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

8. Управління розвитком електронного урядування

На розвиток електронного урядування впливають процеси управління та самоуправління. Держава має бути основним суб'єктом у формуванні та реалізації державної політики електронного урядування. В Україні створення інфраструктурної складової електронного урядування, насамперед, розвиток Інтернет, комп'ютеризація життєдіяльності громадян та бізнесу тощо здійснюється в основному завдяки процесам самоуправління. Задля забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування необхідно:

- визначити кінцеві та проміжні цілі, яких необхідно досягти в ході впровадження електронного урядування, та критерії їх досягнення;
- сформулювати концепцію, стратегію та програму електронного урядування, що базуються на реальних ресурсах країни;

- здійснити необхідне нормативно-правовий, організаційно-технічний, науково-методичний, інформаційно-аналітичний супровід впровадження електронного урядування;

- створити організаційну систему управління;

- створити систему підготовки кадрів для органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері електронного урядування.

9. Електронне урядування в умовах криз

Державне управління, у тому числі, таке, що базується на застосуванні електронного урядування, внаслідок загальносвітової тенденції до зростання рівня непередбачуваності та небезпеки, кількості та масштабів відомих загроз, виникнення нових загроз та ускладнення їх взаємодії, повинно базуватись не тільки на традиційних підходах, зорієнтованих на нормальні умови функціонування та розвитку суспільства та держави, але й обов'язково включати в свою структуру механізми, методи, моделі, алгоритми тощо державного управління в умовах криз (кризового стану, надзвичайних ситуацій та стану особливого періоду). Ця складова державного управління характеризується жорсткою централізацією, посиленням силових методів управління, низкою обмежень конституційних прав та свобод людини і громадянина на визначений час в інтересах національної безпеки. За таких умов електронне урядування трансформується в електронне управління.

Електронне урядування в умовах криз повинно враховувати:

- законодавчо визначені обмеження прав і свобод людини і громадянина та бізнесу на доступ до інформації, насамперед, з використанням мережі Інтернет, і в цілому зменшення рівня демократичності, прозорості та відкритості органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також можливостей людини і громадянина та бізнесу брати участь у формуванні політико-адміністративних рішень на час дії антикризового управління;

- недостатність інформації, часу та ресурсів для прийняття раціональних рішень;

- необхідність застосування так званих “воєнних методів” управління та системи інформаційно-аналітичних центрів з питань антикризового управління;

- підвищення вимог до захисту інформації при її зборі, збереженні, передаванні, обробці тощо в інформаційно-комунікаційних системах;

- особливості функціонування системи державного управління в умовах ведення кібервійн так і загрози кібертероризму, можливість зовнішнього відключення Інтернет.

На законодавчому рівні повинні бути чітко визначені:

- режими функціонування електронного урядування;

- обмеження на електронне урядування для кожного з його режимів;

- критерії переходу електронного урядування з одного режиму на інший режим тощо.

10. Очікувані результати електронного урядування

Впровадження е-урядування в Україні повинно забезпечити якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалив взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Якісно побудована система електронного урядування має позитивно впливати на загальний хід та наслідки проведення подальших радикальних перетворень в українському суспільстві, насамперед, соціальної і економічної реформи, розбудови соціальної держави з впливовими інституціями громадянського суспільства, особливо з тих питань, де велике значення мають методи та форми взаємодії органів державного управління та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином, громадськими організаціями. Подальше здійснення політики розбудови системи електронного урядування прямо залежить від політико-правового становища суспільства, фінансово-економічних можливостей держави. Зазначені фактори здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування, у темпи проведення реформаторських заходів.

1.2. ПЛОТНИЙ ПРОЕКТ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Загальновідомо, що впровадження новітніх технологій є дієвим інструментом подолання кризових явищ в економіці та суспільстві в цілому.

Проте, в умовах обмеженості фінансування цієї сфери у попередні роки та відсутності Закону України про Державний бюджет на 2010 рік на початку поточного року зазначене твердження могло так і залишитися лише гаслом.

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 іншого – у переважній більшості досить важко говорити про нові якості в роботі державних установ, особливо в частині організації міжвідомчої взаємодії. Адже створювані системи здебільшого базуються на різних програмно-апаратних платформах.

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 спонукали Державний комітет інформатизації творчо переосмислити самі підходи до їх вирішення. Результатом спільної роботи фахівців Держкомінформатизації, Мінпраці, Мінрегіонбуду,

Головдержслужби, Держінвестицій, Держспецзв'язку, Держкомархівів, Пенсійного фонду, ДПА, Дніпропетровської та Одеської облдержадміністрації, Дніпропетровської та Одеської обласних рад стала ініціатива щодо реалізації у 2010 році пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування.

Головною метою пілотного проекту, який підтримано Урядом згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів від 01 березня 2010 р. № 360, є відпрацювання механізму розв'язання проблем, пов'язаних з впровадженням ключових елементів та інфраструктури електронного урядування.

На основі врахування кращих практик окремих центральних органів і регіонів до кінця 2010 року будуть напрацьовані головні системоутворюючі нормативні та технічні документи у цій сфері, що дасть змогу у стислі строки досягнути якісних змін щодо розвитку електронного урядування в Україні.

1.3. 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. 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. Проте, 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. 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.

1.4. 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, 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 витратити 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”.

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 транзакцій – 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";

- 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.

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). 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 Головердержслужба.

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, 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.

1.5. КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЯК СУЧАСНИЙ ІНСТИТУЦІЙНИЙ 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” та у 2009 р. внесла відповідні зміни до Переліку спеціальностей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 травня 2007 р. № 507.

Слід зазначити, що на сьогодні за цією програмою жоден з вищих навчальних закладів не здійснює цілеспрямовану підготовку висококваліфікованих фахівців, потреба в яких непинно 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”.

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.

Такими повноваженнями мають володіти магістри-професіонали, метою яких є одержання знань, умінь та навичок, спрямованих на належне проектування, впровадження та адміністрування проєктів 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 проєкти 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.

Найбільш розвинута система підготовки магістрів з електронного урядування (Master study in e-Governance) у 20 провідних університетах та науково-дослідних інститутах країн світу, зокрема: 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 (CeTİM – 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 (CIPR – 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: 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:

- 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 питань, 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 Президентові України, здійснюється підготовка: 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 впровадження 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.

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;
- впровадження 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.

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.

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”.

Заплановано навчання за 4 спеціалізаціями: 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.

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.

1.6. МАГІСТЕРСЬКА ПРОГРАМА З ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Програму підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 8.150110 “Електронне урядування” напряму підготовки “Державне управління” було вперше в Україні розроблено у 2008 році кафедрою інформаційної політики Національної академії державного управління при Президенті України згідно з наказом Міністерства освіти і науки України від 24.03.2009 року № 268, зареєстрованим Міністерством юстиції України від 14.04.2009 року за № 334/16350.

Програма має на меті:

- підготовку фахівців, які володіють комплексом сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій;
- запровадження передових технологій електронного урядування з метою надання державних послуг громадянам; вдосконалення системи державного управління шляхом сприяння інноваційним процесам в суспільстві на основі світових та європейських стандартів.

Програма розроблена для:

- 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.

Програма формує такі вміння та навички:

- готувати програмні документи (стратегії, програми, концепції) з впровадження електронного урядування з врахуванням зарубіжного досвіду;
- визначати, оцінювати і вибирати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування;
- здійснювати розробку стратегії розвитку електронного урядування у відповідній галузі, території, органі державної влади та місцевого самоврядування;
- здійснювати оптимальний вибір заходів щодо впровадження електронного урядування на коротко-, середньо- і довгострокову перспективу;
- створювати комплексні, структурні, архітектурні та функціональні моделі електронного урядування на різних рівнях державного управління;

- розробляти напрями ефективного впровадження електронних державних послуг;
- обирати відповідний метод чи методику реінжинірингу для оптимізації конкретних адміністративних процесів у відповідному органі державної влади та місцевого самоврядування;
- проводити комплексний аналіз рівня електронної готовності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Переваги програми:

Чітка практична спрямованість. Програма логічно поєднує в собі сучасні теоретичні концепції з практичними тренінгами стосовно впровадження електронного урядування на різних рівнях державного управління. Активні форми навчального процесу, такі як: робота з першоджерелами, ситуаційні завдання, ділові ігри тощо.

Особливий тип стажування. Частиною навчального плану є 2 етапи стажування: 1) збір практичного матеріалу дослідження на базі відповідного органу, регіону, міста (після стажування – підготовка інноваційного проекту); 2) впровадження електронного урядування конкретного органу, регіону, міста (після стажування – підготовка і захист магістерської роботи з конкретними пропозиціями щодо шляхів вирішення проблем).

Високий професійний рівень викладання. Викладачі програми – фахівці в галузі державного управління, інформаційних технологій, політології, соціології, менеджменту та маркетингу, права, економіки, історичних та психологічних наук, які вдало поєднують теоретичні знання і практичний досвід, використовують інноваційні методи викладання.

Європейські виміри підготовки. Магістерські програми з електронного урядування країн ЄС, запроваджені з 2000 року, включають в себе широкий спектр спеціальних знань: державне управління, нормотворча діяльність, інформаційні технології, комунікації, менеджмент, управління проектами, політичні науки та інші. Програма підготовки магістрів з електронного урядування України відрізняється високою вимогливістю та націленістю на підготовку управлінців найвищого класу, які відповідають за впровадження, координацію та супроводження проектів з електронного урядування.

Дисципліни нормативної частини:

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.

Дисципліни варіативної частини:

Спеціалізація 1. Електронне урядування на загальнодержавному рівні:

Електронна державна влада; Галузеве електронне урядування; Електронна установа; Реінжиніринг адміністративних процесів в органах державної влади.

Спеціалізація 2. Електронне урядування на місцевому та регіональному рівнях:

Електронний регіон; Електронне місто; Електронні послуги на місцевому рівні; Бенчмаркінг електронного урядування на місцевому рівні.

Спеціалізація 3. Електронне урядування в бізнесі:

Технології електронного бізнесу; Менеджмент та маркетинг в електронному бізнесі; Механізми регулювання електронного бізнесу; Системи підтримки прийняття рішень в соціальних ієрархічних структурах; Інформаційні системи для управління бізнес-структурами.

Спеціалізація 4. Інформаційний менеджмент в електронному урядуванні:

Інформаційний менеджмент в державному управлінні; Технологічне середовище та ресурси інформаційних систем в державному управлінні; Технології інформаційного менеджменту; Менеджмент в інформаційному середовищі електронного урядування.

2. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОМУ РІВНІ

2.1. ПИТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ У ФОРМУВАННІ ОПТИМАЛЬНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИХ СТРУКТУР ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Проблеми інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади, а також безпосередньо державних установ є невід'ємною складовою будь якої управлінської діяльності. Як закономірність, підвищення попиту щодо постійного вдосконалення та руху уперед в цих напрямках з боку державних управлінців є очевидним.

Актуальність цього на сучасному етапі підтверджується посиленням уваги органів державної влади на запровадженні технологій електронного урядування. Про це свідчать проект Концепції розвитку електронного урядування в Україні та план модернізації державного управління, запропонований Головним управлінням державної служби України, яким передбачається широке застосування електронного урядування. Ці документи, звичайно, ще потребують подальшого обговорення та вдосконалення.

Особливої уваги заслуговує пілотний проект впровадження технологій електронного урядування – перший реальний масштабний крок в цьому напрямку.

Головним тут є те, що питання електронного урядування, по-перше, ставляться на державному рівні, по-друге, розглядаються більш комплексно, а не на примітивному рівні автоматизованого обліку державних службовців, розбудови веб-сайтів або систем внутрішнього діловодства і т. і.

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

Очевидно, що впровадження технологій електронного урядування можна представити на основі принципів системотехніки – як інтегруючого напрямку науки и техніки, що охоплює процеси проектування, створення, випробування і експлуатацію складних систем технічного и соціально-технічного характеру.

Тоді це є комплексна задача реалізації конкретних організаційно-технічних заходів з запровадження прогресивних інформаційних та комунікаційних технологій в сферах побудови інтегрованих високоінтелектуальних систем інформаційно-аналітичного забезпечення функціонування органів влади для принципового підвищення ефективності управлінських процесів у державі та послуг, які надаються громадянам і бізнесу, налагодження взаємодії органів державної влади між собою при наданні послуг, підвищення ефективності використання органами державної влади ресурсів (людських, матеріальних, фінансових, інформаційних), забезпеченню реальної участі громадян у суспільному житті держави.

Завдання такого масштабу потребують системного всебічного розгляду та об'єднання зусиль науковців, практиків – розробників проектів а також відповідних державних служб як основних замовників та споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Стан, проблеми та перспективи окреслених проблем автором аналізувались за результатами публікацій в наукових та практичних виданнях, по матеріалах офіційного звіту та наради щодо стану виконання Плану заходів з реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування в Державному комітеті інформатизації України 03.06.2010 р., обговорень і висловлень на щорічних науково-практичних коференціях “День електронного урядування” в Національній академії державного управління при Президентові України, на основі власних багаторічних досліджень та розробок програмних комплексів в галузі автоматизації управлінської діяльності установ та підприємств.

В наведених матеріалах окреслена проблематика розглядається переважно з позицій теоретико-методологічних основ розвитку державного управління в умовах інформатизації та розвитку інформаційного суспільства. Аналізується вагомість та значення діючих нормативно-правових актів у сфері держаної інформаційної політики та напрямків їх вдосконалення.

Сформульовані основні напрямки, завдання, плани, проблеми та причини, що негативно впливають на процес впровадження електронного урядування в Україні.

Серед головних організаційно-методичних слід відмітити 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.

На вищезгаданій нараді в Держкомінформатизації України 03.06.2010 р. розглядалися також можливі ризики виконання пілотного проекту:

- відсутність точної та достовірної інформації про стан, тенденції розвитку е-урядування та відповідних прогнозів;
- недостатність необхідних ресурсів, насамперед фінансових;
- недостатній рівень координації та організації;
- корупція в органах влади;
- відсутність системи стратегічних документів е-урядування;
- нечесна конкуренція бізнес структур та відомчий підхід органів виконавчої влади;
- перманентні кадрові та структурні зміни в органах влади;
- відсутність необхідної підтримки з боку вищого керівництва держави.

Безумовно, все це заслуговує подальших більш поглиблених вивчень та досліджень. Але, на цей час практично відсутній структурно-функціональний аналіз складу інформаційно-технологічного простору, в якому відбувається інформаційна діяльність кожного окремого органу державного управління.

Наведений аналіз дав можливість виділити недостатньо вирішені раніше частини загальної проблеми, котрим присвячується стаття: визначення значення формування оптимальних інформаційно-технологічних структур

органів державної влади в загальній структурі електронного урядування та особливого місця структурних підрозділів органів державної влади та самих установ, як елементів, де безпосередньо формується та використовується інформація.

Метою є висвітлення проблемних питань оптимізації інформаційно-технологічних структур органів державної влади та прикладних аспектів і підходів до їх вирішення.

Статистика свідчить, що 80% робочого часу службовець витрачає на роботу з інформацією, а саме здійснює її пошук та рутинну обробку, обмін та погодження із співвиконавцями тощо. При цьому неминучі суб'єктивні помилки, неточності, необхідність обробки надмірної інформації і таке інше.

Важливішою проблемою є те, що в більшості установ та їх підрозділів інформація належним чином не структурована та не класифікована. До 70% важливої інформації розподілено хаотично по робочих місцях чиновників без належного контролю. До 80% інформації передається безпосередньо між користувачами, а це призводить до втрат знань про саму інформацію.

Саме на цьому рівні здійснюється подолання інформаційного дефіциту, виникають завдання, що потребують необхідності доступу до інформації та обробка великих масивів даних, формуються інформаційні ресурси, що в подальшому акумулюються в бази даних та знань, єдиний інформаційно-технологічний простір і використовуються в інтегрованих інформаційно-аналітичних системах та системах підтримки прийняття рішень.

Створення, розвиток та ефективне використання електронних інформаційних ресурсів – це один з головних стратегічних напрямків, який в значній мірі залежить від конкретної реалізації інформаційно-технологічної структури кожного органу державної влади та його підрозділів, які безпосередньо в ній задіяні.

Особливість цього напрямку полягає в його складності та пов'язана з необхідністю оброблення великого обсягу різноманітної інформації, що надходить із значної кількості джерел, а також із високими вимогами до швидкості і форми її надання, достовірності, актуальності та безпеки.

Деякі фахівці пропонують розробити типову структуру інформаційно-аналітичних центрів органів державної влади, формування яких дасть їм можливість повно і оперативно аналізувати та оцінювати ситуацію в усіх сферах і галузях діяльності суспільства. Це передбачає здійснення інтеграції існуючих інформаційних систем та інформаційних ресурсів органів державної влади і створення єдиної інформаційно-телекомунікаційної системи. Але поки що не вироблено єдиної думки про властивості та вимоги до таких систем і способи їх реалізації.

Засоби е-уряду – це технології за складністю на декілька порядків вищі, ніж застосовуються на начальних етапах інформатизації окремих задач і навіть окремої державної установи. В деяких питаннях урядові структури центрального та місцевого рівня ще не завершили цього першого етапу. Ще є міністерства, в яких підрозділами використовуються 8 (вісім) незалежно створених баз даних

підприємств, що входять до сфери його впливу, а бухгалтерія готує платіжні доручення в редакторі Word. Тому при створенні загальнодержавної системи е-урядування слід враховувати цю нерівномірність.

Очевидно, що впровадженню заходів е-урядування передують дії з організаційних перетворень та загальної підготовки. Як свідчить практика, до 25% економічного ефекту від загальних заходів є ефект, що отримано від попереднього етапу організаційних перетворень.

Вважаємо, що на сучасному етапі слід створювати самостійні розподілені інформаційні ресурси та відповідні інформаційно-аналітичні системи, які при необхідності спроможні забезпечити належний інформаційний обмін між різними структурами (підрозділами та установами). Для цього, безумовно, потрібно створити реєстр ресурсів, визначитись з їх форматами та регламентом обміну відповідно до специфіки функцій та завдань, що виконуються.

Ідея створення та розвитку типових рішень заслуговує на увагу, але з певними застереженнями. Відомо, що в деяких установах зроблено спроби вирішення специфічних завдань шляхом адоптації систем управління класів MRP (Material Requirement Planning – планування потреби в матеріалах), або ERP (Enterprise Resource Planning – планування ресурсів підприємства), що використовуються підприємствами та комерційними структурами. Серед таких є 1С та SAP/R3. Вважаємо, що в більшості випадків це нераціонально або взагалі хибно. Основними чинниками, що стримують запровадження систем класу ERP, є їх висока вартість, надмірність, складність модифікації та впровадження в існуючі реалії, складність і висока вартість супроводу.

Система інформаційного менеджменту установи, як система управління інформацією та система управління на основі інформації, визначається та будується в залежності від внутрішньої політики організації її діяльності, управлінської структури, регламенту інформаційної взаємодії між структурними підрозділами і по своїй суті є унікальною. Як свідчить досвід, жодна з існуючих систем не спроможна в комплексі вирішити всі завдання підприємств і тим більш державних установ. Навіть прогресивні та для цього підготовлені підприємства вимушені застосовувати декілька таких систем, що неминуче призводить до підвищених витрат ресурсів (коштів, фахівців тощо).

Таким чином, більшість функціонуючих в державних установах інформаційних систем носять фрагментарний (кляптевий) характер, не забезпечують комплексну підтримку ухвалення управлінських рішень, архітектурно і технологічно слабо пристосовані для адаптації до умов функціонування, що змінюються, не мають засобів, що забезпечують інтеграцію в єдину розподілену інформаційну систему органів державної влади, а також їх взаємодію.

В даній роботі ми не будемо торкатись „головної проблеми всіх проблем“ – відсутність або недостатнє фінансування заходів. Хоча і тут із впевненістю можливо відмітити, що „економія“ на деяких з них призводить до більших збитків через їх відсутність. Це лише підтверджує основну тезу статті

про необхідність створення ефективного інформаційного менеджменту в системі державного управління.

Створення та функціонування інтегрованої системи інформаційно-аналітичного забезпечення можливе лише за наявності об'єктивних умов, які забезпечуються в межах єдиної управлінської політики – фінансово-економічних, науково-технічних, організаційних, та кадрових. Тобто обов'язковими умовами для створення та функціонування системи інформаційно-аналітичного забезпечення є розроблення загальної концепції створення системи, планування бюджету, що забезпечує необхідні витрати на її створення, наявність відповідних софтверних компаній, побудова розгалуженої інформаційно-технологічної інфраструктури, поширення інформаційних технологій у всіх підрозділах, проведення структурної реформи або реінжинірингу адміністративних процесів, здійснення опису функцій і процесів управління, реалізація проектів з реорганізації та оптимізації управлінських процесів в окремих підрозділах, враховуючи їх взаємодії. формування єдиної нормативної та технічної бази, визначення загальних та локальних інформативних систем, створення єдиних класифікаторів, довідників та схем даних, визначити процедури збору та обробки інформації, створення єдиної системи планування і моніторингу ефективності реалізації програм і проектів.

За висновками Держкомінформатизації України, при створенні інформаційних систем державні органи цих вимог не дотримуються.

Практична реалізація оптимізації інформаційно-технологічної структури була запропонована одному з міністерств при розробці концепції вдосконалення системи його інформаційно-аналітичного забезпечення шляхом. Основний зміст цих перетворень міститься в оптимізації структури інформаційних потоків.

Для управління підприємствами, комплексного багатофакторного аналізу галузей та регіонів використовується інформація за результатами моніторингу по кожному підприємству. Особливість цього моніторингу у тому, що реально всі групи інформації збираються та існують окремо – в структурному підрозділі, відповідальному за цей ресурс, або в так званому спеціалізованому галузевому інформаційному центрі. При чому, значна частина інформації в кінцевому вигляді існує у вигляді паперових звітів, а єдина база (реєстр) підприємств не використовується. Навидь в одному структурному підрозділі паралельно може використовуватись декілька переліків підприємств. Очевидно, що за таких умов розмовляти про комплексне застосування такої інформації і тим більш про комплексний інтегрований аналіз не можливо. Для виконання деяких функцій потрібно використовувати загальні інформаційні ресурси – Держкомстату, митних та податкових органів тощо.

Після опрацювання баз даних та інформаційних потоків за умовами застосування єдиного інформаційно-аналітичного центру міністерства, була запропонована оптимізована схема інформаційних потоків, переваги якої очевидні за рахунок спрощення зв'язків та централізації збору, обробки та надання інформації.

2.2. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ НА ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ – ВАЖЛИВА СКЛАДОВА РОЗВИТКУ ЛІДЕРСТВА

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології дедалі більше впливають на усі сфери суспільного життя. Стратегічний курс на забезпечення розбудови інформаційного суспільства, орієнтованого на інтереси людей, відкритого і спрямованого на розвиток та реформування державної служби в Україні, визначених Президентом України В.Ф. Януковичем відповідно до завдань Національного плану дій щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010–2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”, вимагають інтенсивного розвитку сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в сфері державної служби.

Інформаційне суспільство – це, перш за все, інноваційне мислення, креатив, налаштованість на лідерство. Одним із найбільш відомих проявів лідерства є реалізація організаційного керівництва, яке здійснюється топ-менеджментом. Впровадження інформаційних технологій в управління персоналом на державній службі є сьогодні важливою складовою для розвитку лідерства, що дозволяє забезпечити якісну реалізацію завдань організаційного керівництва.

Лідерство охоплює передусім розробку бачення, планування, прийняття рішень, мотивування, організацію, розвиток, наділення повноваженнями і спрямування діяльності людей на досягнення конкретних цілей. Основними характеристиками лідера в управлінні людьми є: вміння добирати кваліфікований персонал та планування його розвитку; забезпечення постійного підвищення рівня професійної компетентності персоналу; управління мотивацією та кар’єрним ростом персоналу; аналіз і моделювання кадрових процесів; організацію роботи персоналу в підрозділі.

Засобами реалізації цих завдань виступають сучасні інформаційно-комунікаційні технології, що забезпечують ефективне виконання необхідних для управління персоналом функцій.

Як відомо, у приватних структурах сьогодні існує велика кількість програмних засобів в системі управління персоналом, зокрема:

“MegapolisTM. Управління персоналом”, “MegapolisTM. Управління ефективністю персоналу”, “MegapolisTM. Рекрутинг”, які дозволяють здійснювати облік кадрів, автоматизувати будь-які кадрові процеси в організації: прийняття на роботу, переведення, звільнення, оформлення лікарняного, відпустки, відрядження; підтримується ведення особових справ співробітників компанії, а також забезпечується управління статусом фізичних осіб, що використовується для ідентифікації різних груп людей (наприклад, кандидати на посаду, працівники, державні службовці, колишні співробітники, особи, оформлені за трудовою угодою тощо);

Scala “Управління персоналом”, функціональними можливостями якої є адміністрування персоналу, організаційне управління, компенсаційний

менеджмент, ведення табелів обліку робочого часу, облік навчання і розвитку персоналу, просування по службі і планування кар'єри, добір персоналу, звітність;

“1С:Управління персоналом для України 8.0” – формування організаційно-посадового складу (кількість робітників за підрозділами і посадами), планування потреб у персоналі, планування зайнятості персоналу, облік кадрів і аналіз кадрового складу, кадрове діловодство, облік результатів оцінки кандидатів, прийом на роботу, відкриті вакансії).

Разом з тим, якщо інформаційне забезпечення управління персоналом в приватному секторі є сьогодні досить розвинутим і функціонуючим, то впровадження інформаційних технологій в управління персоналом на державній службі вимагає створення на сучасному етапі нових концептуальних засад розбудови систем управління персоналом та їх інформаційної підтримки.

Програмою кадрового забезпечення державної служби та Програмою роботи з керівниками державних підприємств, установ і організацій, затвердженою Указом Президента України від 10 листопада 1995 року № 1035/95, визначено, що неодмінною умовою підвищення ефективності державної служби є формування якісного складу державних службовців у центральних і місцевих органах виконавчої влади. Формування складу державних службовців, у свою чергу, передбачає створення, постійне ведення і оновлення комп'ютерного банку даних державних службовців.

Основною метою створення у 1995 році системи “Кадри” був перехід від ручного до автоматизованого обліку та консолідації інформації про державних службовців. Здійснення заходів щодо ведення комп'ютерного обліку електронних особових справ державних службовців першої - сьомої категорії, використання його даних у межах повноважень відповідного органу виконавчої влади, супроводження і зберігання відомостей для формування єдиної комп'ютерної системи “Кадри” визначено Типовим положенням про кадрову службу органу виконавчої влади, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 02 серпня 1996 року № 912.

Розроблення та впровадження єдиної державної комп'ютерної системи “Кадри” передбачено відповідною Програмою, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 1997 року № 918, де зазначено, що основними завданнями системи є:

- поліпшення обліку даних, що стосуються державних службовців;
- удосконалення схеми збирання інформації про стан кадрового забезпечення державної служби;
- впровадження інформаційно-аналітичних засобів в усіх ланках державної служби;
- удосконалення системи навчання службовців на основі дистанційного навчання;
- реалізація контрольно-аналітичних процедур щодо забезпечення державної служби.

Ведення єдиної комп'ютерної системи “Кадри” в державних органах здійснюють працівники кадрових служб, які згідно з Порядком ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 року № 731, після формування та реєстрації особової справи на паперових носіях формують особову справу в електронній формі.

Основою системи автоматизації кадрового обліку в органах державної влади України є сьогодні система “Кадри”, яка використовується у щоденній роботі понад 5700 центральними і місцевими органами виконавчої влади, обсяг бази особових карток складає до 85 % від загальної чисельності державних службовців в Україні.

Разом з тим, на сьогодні стан автоматизації управління персоналом у сфері державної служби порівняно із приватними структурами характеризується використанням лише окремих комп'ютерних систем автоматизації кадрового обліку, які дають змогу вести особові картки державних службовців в електронному вигляді.

Іншими словами, електронна картка державного службовця є лише повним дублюванням його паперової особової картки. Крім того, низька якість та неповнота бази електронних карток не дають сьогодні змоги розв'язати основні завдання щодо планування персоналу, добору кадрів, заміщення вакантних посад, отримання аналітичних довідок стосовно кількісного та якісного його складу в системі державної служби тощо.

Тому насамперед з метою ефективного впровадження сучасних інформаційних технологій в управління персоналом на державній службі, на нашу думку, доцільно модернізувати сам підхід до системи управління персоналом на державній службі як на концептуально-методичному, так і на інформаційно-технічному рівнях.

Це слід зробити, розпочинаючи з розроблення та поетапного впровадження єдиної централізованої системи ведення та управління інформацією щодо державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

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 e-IP. При цьому існує необхідність досягнення об'єктивного знання їх організації.

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.

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.

Електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та створити умови для нормального розвитку підприємництва, поліпшення життєвих умов громадян. 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. КЛАСИФІКАЦІЯ НАЦІОНАЛЬНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ В ЕЛЕКТРОННОМУ УРЯДУВАННІ

Важливим сьогодні є питання класифікації національних електронних інформаційних ресурсів (е-ІР) України, що дасть можливість їх впорядкування. Дослідження класифікації цих ресурсів сприятиме організації вільного доступу громадян-користувачів до державних е-ІР. Упровадження електронного урядування (е-урядування) передбачає організацію національних ІР. Проблема полягає насамперед у тому, що необхідно систематизувати національні е-ІР та створити національний депозитарій е-ІР, складовими елементами якого є е-бібліотеки, е-архіви, е-музеї, е-галереї, е-реєстри, е-кадастри, е-класифікатори тощо. Питання класифікації національних е-ІР набуває актуального характеру.

Питання класифікації інформації, захист інформації, видів е-документів, упровадження е-урядування розглядали такі вітчизняні науковці: О.А. Баранов, А.Р.Бекірова, К.О.Вознюк, А.Вишневський, В.Дунаєв, М.С.Демкова, І.Б.Жиляєв, О.В.Загвойська, О.В.Карпенко, А.А.Крига, І.Г.Малюкова, В.О.Сафіуліна, А.І.Семенченко, О.Ю.Чечель, С.А.Чукот та інші.

Невирішені раніше частини загальної проблеми. Питання класифікації державних, приватних ІР України в е-урядуванні потребують додаткових наукових досліджень.

Мета проведеного наукового дослідження: класифікувати національні інформаційні ресурси в електронному урядуванні. Завдання: розкрити сутність національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні; дослідження класифікації національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні;

удосконалити класифікацію електронних інформаційних ресурсів органів виконавчої влади України.

Виклад основного матеріалу. Сутність національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні.

Спостерігаючи за процесами, які відбуваються в природі, людина створила, за допомогою цифрових технологій, інформаційний організм – е-урядування, з метою подолання перешкод відстані та часу в процесі здійснення державного управління та задоволення потреб громадян. Частиною цього інформаційного організму є система національних е-ІР.

Спираючись на численні дослідження вітчизняних і зарубіжних науковців розкриємо сутність таких понять як: “національні інформаційні ресурси” та “електронне урядування”.

Поняття “національні інформаційні ресурси” містить у собі три складові частини, які ми розглянемо більш детально. Першою складовою частиною є термін “нація”, який, згідно тлумачного словника, означає конкретно-історичну форму спільності людей, об’єднаних єдиною мовою і територією, глибокими внутрішніми економічними зв’язками, певними рисами культури і характеру. Цією територією виступає держава. Нація – це етнос, народ, який нероздільний із своєю історією та культурою. Завдання держави донести до відома наступних поколінь істинні історичні факти, культурні цінності, витвори мистецтва, художні, літературні твори, наукові праці, які будуть передаватися із покоління в покоління. Запорукою розвитку інформаційного покоління є електронна демократія, коли громадяни, користувачі системою е-уряду, не просто спостерігають за тими процесами, які відбуваються в державі, а й приймають участь у житті держави завдяки е-урядуванню. Це дає їм змогу впливати на процес прийняття управлінських рішень, робить цей процес відкритим та прозорим.

Другою складовою частиною виступає термін “інформація”. Цей термін обговорюється широким колом науковців і має багато визначень. Проте усі вони зводяться до однієї думки про те, що це перш за все відомості про якісь події, чиясь діяльність тощо. Науковці виділяють чотири види інформації. Апріорна інформація – відомості до проведення експерименту (вимірювання, випробування тощо); Зорова інформація – відомості, сигнали про навколишній світ, про зовнішнє і внутрішнє середовище, що їх сприймають організми. Релевантна (доречна) інформація – відомості які стосуються певної справи і збираються під певну задачу. Генетична інформація – спадкові відомості, зашифровані в молекулах нуклеїнових кислот.

Третьою складовою частиною є “ресурс”. Його визначають як запаси чого-небудь, які можна використати у разі потреби. Так ресурс комп’ютерної мережі - це програмні, технічні, інформаційні та організаційні засоби, призначені для розв’язання задач користувачів. Ресурс системи обробки інформації – засоби системи, які можуть бути виділені в процесі обробки даних на певний інтервал часу. Виходячи з цього, інформаційний ресурс – це запас відомостей, які можна використати як засоби для створення інформаційних

продуктів, товарів чи послуг. Цей запас знаходиться на будь-яких носіях (листи, книги, помітки, ілюстрації (карти, діаграми, малюнки, схеми тощо), фотографії, голограми, кіно-, відеофільми, звукові записи, бази даних комп'ютерних систем або повне чи часткове відтворення їх елементів), документи. Властивістю ІР є те, що вони як матеріальні об'єкти, здатні зберігати і породжувати певний стан, який у різних речовинно-енергетичних і цифрових формах може бути переданий від одного об'єкта іншому. ІР обробляються у контакті людини з автоматичним пристроєм, автоматичного пристрою з автоматичним пристроєм, що здатний сприймати, запам'ятовувати і переробляти інформацію, а також обмінюватись інформацією.

Національні ІР, на нашу думку, - це не просто результати праці отримані в період життя людини з різних сфер діяльності, а й уся належна суб'єктам права власності інформація, включаючи окремі документи, масиви документів, незалежно від змісту, форми, часу і місця їх створення та форм власності, а також кінцеві результати наукової, інтелектуальної, творчої діяльності, які мають інформаційну цінність, зберігаються в інформаційній системі країни та доступні для вільного використання фізичною чи юридичною особою, суспільством, та державою через засоби масової інформації, архіви, бібліотеки, музеї, фонди, банки даних, публічні виступи, художню виконавську діяльність тощо.

Національні ІР в електронному вигляді використовуються завдяки ІКТ, що забезпечують інтерактивність та безперервність взаємодії громадян та органів державної влади. Національні ІР в е-урядуванні є електронним запасом відомостей про надбання людини, народу, держави, який у будь-який момент часу трансформується у будь-яку форму з метою власного розвитку.

Сьогодні існує наукова думка про те, що е-урядування передбачає модернізацію всієї системи державного управління та налагодження активної взаємодії органів державної влади з громадянами. Якщо державне управління – це організаційний, регулюючий, контролюючий, координуючий вплив держави на життєдіяльність людей, то е-урядування розуміємо, як інтерактивний вплив громадян, юридичних осіб та державних службовців на процес прийняття управлінських рішень, з метою упорядкування їх взаємодії у напрямку розвитку нації.

Погоджуємося із думкою А.І.Семенченка та С.В.Чукот про те, що невід'ємним складовим елементом е-урядування є національний е-депозитарій, який містить у собі єдиний реєстр усіх національних е-ІР. Слід зазначити, що передумовою створення цього реєстру є класифікація національних е-ІР.

У вузькому розумінні національні е-ІР визначаємо як запас відомостей про етнос, історію, релігію, культуру народу, що можна використати у будь-якій сфері життєдіяльності людини, суспільства та держави.

У широкому розумінні національні ІР в е-урядуванні визначаємо, як засоби отримання знань про вагомні здобутки громадян України, які зберігаються у е-бібліотеках, е-базах, е-реєстрах, е-кадастрах, е-музеях, е-

галереях тощо та використовуються з метою розвитку інформаційного суспільства.

Дослідження класифікації національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні

В результаті певної духовної, фізичної, соціальної, біологічної взаємодії людини і природи з'являється та чи інша інформація, яка має ту чи іншу цінність, визначається кількістю, якістю, обмежена часом, існує у певному просторі, набирає певної форми, має власника, стає ресурсом.

Сучасний етап ціннісної переорієнтації ставлення до природи розглядає людство і природу як рівноправні за своїм потенціалом і взаємозалежні партнери, відносини між якими треба гармонізувати. Інформаційне суспільство і є практичним контуром такої ціннісної переорієнтації, так, як у такому суспільстві більшість людей будуть зайняті у сфері послуг та виробництва інформаційних продуктів та товарів, що благотворно вплине на стратегію організації праці, умови життя, роботу транспорту тощо, а через них і на всю екологічну ситуацію. Суспільство – певна цілісність великих груп людей, яка виникає в процесі їх спільної діяльності і скерована на підтримку і розвиток їхнього життя та культури. Переважну роль в розвитку інформаційного суспільства повинні грати інформація і знання. Інформація і знання є основою ІР, які необхідні для здійснення праці. Результатом цієї праці є нові ІР, а право користування ними, залежно від джерела походження – це капіталовкладення.

Національні ІР несуть у собі знання – зміст мислення про об'єкт, перевірений практикою результат пізнання дійсності, правильне її відображення у свідомості людини, що визначає пізнання взаємодії суб'єкту і об'єкту в процесі розумової діяльності.

Інформаційні ресурси як позначення об'єктивної реальності, можна показати у зв'язку із конкретними речами через притаманні їм невід'ємні загальні властивості: рух (економічно-господарська діяльність) простір (соціально-нормативна та біологічно-кібернетична діяльність) і час (інтелектуально-творча діяльність). Рух є способом існування ІР, як результат розвитку інформаційного суспільства, тобто взаємодія різноманітності інформації про речі об'єктивного світу, інформаційні джерела про зміни цих речей, тобто того, що відбувається в сім'ї, державі, суспільстві. Простір і час загальні форми існування ІР. Простір виражає протяжність, їх будову. Час – протікання інформаційних процесів, послідовність змін в стані ІР кожному з яких відповідають специфічні просторово часові параметри.

При визначенні ІР охоплюємо усі сфери людської життєдіяльності. Науковці виділяють чотири основних підходи до розподілу ІР:

Інтелектуально-творчий підхід розглядає ІР як засоби духовної (наукової) праці людини (ІР бібліотек, музеїв тощо), відповідно вони несуть у собі знання, які представлені у наукових роботах та творах мистецтва;

Економічно-господарський підхід розглядає ІР як засоби фізичної праці людини (ІР домогосподарств і підприємств тощо), яка залежить від вміння,

факт здійснення цієї праці представлений у документах, які мають свою цінність;

Соціально-нормативний підхід розглядає ІР як засоби соціальної праці людини (ІР держави), відповідно вони є навичками набутими у соціумі та представлені нормативно-правовими актами законодавства, рішеннями громадських організацій тощо;

Біологічно-кібернетичний підхід розглядає ІР як засоби біологічної та інтерактивної праці людини (інформаційні ресурси першої та другої природи), відповідно вони є досвідом набутим у реальному світі (сукупність природних умов існування людського суспільства) та у віртуальному просторі (сукупність штучних матеріальних умов існування інформаційного суспільства).

Інтелектуально-творчі ІР включають запаси відомостей: бібліотек, музеїв, виставок, архів кіно-, відео-, звукозаписів, кіностудій, телестудій, репертуар театрів, виставок тощо. А також види бібліотечних ІР такі як: книги; багатотомні документи; матеріали конференцій, з'їздів; препринти; депоновані наукові праці; словники; атласи; законодавчі та нормативні документи; стандарти; каталоги; бібліографічні покажчики; дисертації; автореферати дисертацій тощо.

Економіко-господарські ІР вміщують запас відомостей: домогосподарств, землекористування, фермерських угідь, підприємництва, приватних підприємств, державних підприємств, комунального господарства, галузевого господарювання тощо.

Соціально-нормативні ІР вміщують нотаріальні е-ІР пов'язані із засвідченням наступних документів: угод, свідоцтв, документів, фактів, фотокарток, депозитів, часу, написів тощо. В цю групу входять також ІР, які нормують поведінку людини у суспільстві, так звані законодавчі акти державної влади та нормативні акти приватних підприємств, організацій тощо. ІР пов'язані з діловодством та архівом: видаткові накладні та підтвердження про прийняття бланків свідоцтв, що видаються державними органами реєстрації актів цивільного стану; акти приймання передавання документів та матеріальних цінностей виконкому тощо.

Біологічно-кібернетичні ІР поділяємо на відомості пов'язані із: природним середовищем (земля, вода, ліс, повітря, астрономія, явища природи); штучним оточуючим середовищем (інженерія, машинобудування, будівництво, техніка, енергетика, електроніка, обчислювальна техніка, технології, інформаційні технології); здоров'ям людини (анатомія, медицина, спорт, туризм); біологічними та хімічними процесами (мікробіологія, хімія, фармакологія, біотехнології тощо). Біологічно-кібернетичні ІР містять дві складові частини: біологічну і кібернетичну. Біологічний вид ІР – це запас відомостей про сукупність хімічно закодованих ознак, що передаються від клітини до клітини, від організму до організму. Кібернетичний вид ІР – це запас відомостей про загальні формальні закони управління в природі, суспільстві, живих організмах і машинах.

Отже, першим етапом класифікації національних е-ІР є поділ їх на чотири класи: духовний, фізичний, соціальний, біологічний. Другим етапом є розподіл ІР за спільними властивостями на групи: інтелектуально-творчу, економіко-господарську, соціально-нормативну, біологічно-кібернетичну. Третім етапом класифікації є багатоступінчастий розгалужений розподіл логічного обсягу ІР і їх упорядкування за істотними ознаками.

Таким чином, національні ІР пов'язані з інформаційними технологіями, інформаційними системами, е-урядуванням. Е-урядування є своєрідним організмом у якому інформаційні зв'язки служать інтерактивними нервовими закінченнями, а ІР – інформаційними імпульсами які надходять із оточуючого віртуального світу до кори головного мозку – держави.

Удосконалення класифікації електронних інформаційних ресурсів органів виконавчої влади України

Головну мету державної політики щодо національних е-ІР можна сформулювати як створення необхідних економічних і соціокультурних умов та правових і організаційних механізмів формування, розвитку, забезпечення ефективного їх використання у всіх сферах життя і діяльності громадянина, суспільства й держави за допомогою е-урядування.

Упровадження в Україні дієвого механізму доступу до системи національних е-ІР в процесі міжвідомчого обміну е-даними та е-документами передбачає здійснення основних кроків щодо е-урядування: удосконалення веб-сайтів усіх органів влади та місцевого самоврядування; їх інтеграцію до головного порталу на єдиній технології з доступом через геоінформаційну систему; упровадження інтегрованого е-документообігу між територіальними органами місцевого самоврядування, центральним апаратом та Секретаріатом Кабінету Міністрів України з використанням спеціальної інформаційно-телекомунікаційної системи та е-цифрового підпису.

Дієвим інструментом забезпечення відкритості та прозорості в діяльності міської, селищної, сільської влади є застосування сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Це стосується як створення національних ІР в е-урядуванні, так і внутрішньої інформаційної системи щодо організації роботи місцевого самоврядування та його структурних підрозділів.

Наступним кроком, у напрямку вдосконалення е-ІР органів державної влади України є складання е-номенклатури ІР:

Центральних, обласних, міських, районних органів виконавчої влади;

Обласних, міських, сільських, селищних органів місцевого самоврядування.

Далі необхідно організувати єдиний е-реєстр національних е-ІР, відповідно до створеної е-номенклатури ІР органів державної влади.

Останнім кроком стане розробка алгоритму інтерактивного доступу до єдиного е-реєстру ІР органів державної влади, що передбачатиме рівні доступу до запасів відомостей, які цей реєстр містить, а також способи захисту е-ІР відповідно до кожного рівня доступу. Рівні доступу до єдиного е-реєстру національних ІР органів державної влади не повинні залежати від посади, яку

займає користувач-службовець, а перш за все, від рівня освіти та компетентності, з того чи іншого питання.

Єдиний е-реєстр ІР органів державної влади є складовою частиною національного реєстру е-ІР. Цей реєстр представлений у вигляді інформаційно-телекомунікаційної системи, призначеної для реєстрації, обліку, накопичення і зберігання відомостей, фактів, даних про склад, зміст, розміщення, умови доступу до е-ІР та задоволення потреб фізичних і юридичних осіб у державних інформаційних електронних послугах.

Національний реєстр е-ІР є основою для створення національного депозитарію е-ІР. Для прикладу, розглянемо е-ІР органів влади та їх структурних підрозділів.

Інформаційні ресурси обласних державних адміністрацій пов'язані із інформаційними послугами, які надаються населенню області.

Інформаційні ресурси органів місцевого самоврядування пов'язані із державними інформаційними послугами, які надаються населенню міста, селища та села, наступні: завірені копії документів; дозволи; довідки за зверненнями фізичних осіб; висновки з надання земельних ділянок у користування; акти попереднього погодження місця розташування об'єктів дрібно-роздрібної торгівлі; довідки про правовий статус, кількісні та якісні характеристики земельної ділянки; реєстри типового договору; дозволи; клопотання відомств; клопотання громадян; договори найму; реєстр шлюбів; реєстр народжень.

Інформаційні ресурси сільської, селищної ради, пов'язані із номенклатурою справ.

2.5. ЕФЕКТИВНІСТЬ ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ – ЗАПОРУКА ВПРОВАДЖЕННЯ БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНОЇ КОМПЛЕКСНОЇ СИСТЕМИ “ЕЛЕКТРОННА МИТНИЦЯ”

Сучасний розвиток інформаційних відносин суспільства в світі засвідчує, нові принципи відносин між суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності шляхом вмілого розпорядження наявними інформаційними масивами та обміну інформацією між декларантами та митними органами із застосуванням інформаційних технологій.

Питання впровадження проекту «Електронна митниця» розглядалися Комісією Європейського Союзу, яка представила на розгляд країнам ЄС Багаторічний стратегічний план дій та поетапного його впровадження, з'ясовано та показано напрямки розвитку застосування інформаційних технологій при реалізації проекту «Електронна митниця».

Розгляд проблемних питань при впровадженні електронного декларування в Україні як одного з елементів багатофункціональної комплексної системи «Електронна митниця».

Ефективність роботи органів державного управління визначається п'ятьма факторами:

- ефективністю взаємодії з громадянами;
- ефективністю взаємодії з підприємствами;
- ефективністю внутрішньої роботи кожної установи;
- ефективністю взаємодії органів державної влади між собою;
- ефективністю взаємодії державних органів з громадянами та підприємствами.

Ефективність роботи митних органів можна визначити наступними факторами:

- ефективністю взаємодії з підприємствами і громадянами;
- ефективністю взаємодії з державними органами та відомствами;
- ефективністю взаємодії з митними адміністраціями закордонних держав.

1. Ефективність взаємодії між Митною службою України та підприємствами і громадянами в першу чергу обумовити певним співвідношенням результатів, які були досягнуті в роботі державної інституції, до поставлених кінцевих цілей.

На сучасному етапі розвитку митної справи в Україні, результат діяльності митних органів щодо формування доходної частини Державного бюджету є прагматичним і одним з найбільш пріоритетних. Показник надходжень доходів до Держбюджету встановлюється щорічно законом Про державний бюджет України на відповідний рік, і прийнято вважати, що ступінь виконання цього показника відображає повноту та ефективність реалізації митною службою фіскальної функції.

Недоліком такого підходу є неможливість відокремити ту частину бюджетних надходжень, яка справді є результатом ефективної роботи митних органів, від тієї, яка пов'язана з іншими чинниками.

Так, з метою зміцнення митної безпеки України, адаптації Єдиної автоматизованої інформаційної системи Держмитслужби з новою комп'ютеризованою транзитною системою Європейського Союзу, оперативного отримання актуальної і достовірної інформації про наміри щодо здійснення зовнішньоекономічних операцій, створення умов для прискорення процедур митного контролю та митного оформлення, поліпшення соціального та інформаційного обслуговування населення, удосконалення інформаційної інфраструктури Митної служби України наприкінці 2008 року було започатковано розробку та створення багатофункціональної комплексної системи «Електронна митниця».

Концепція створення багатофункціональної комплексної системи «Електронна митниця» була схвалена Урядом 17 вересня 2008 року.

Реалізація Концепції спрямована на ліквідацію різниці між митними процедурами в Україні та Європейського Союзу.

Крім того, роль інформаційних технологій в митній справі відображена в Міжнародній конвенції про спрощення і гармонізацію митних процедур,

укладеній 18 травня 1973 року у місті Кіото, яка діє у зміненій редакції відповідно до Протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур, вчиненою 26 червня 1999 року в місті Брюсселі. Україна приєдналася згідно із Законом України «Про приєднання України до Протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур» від 05 жовтня 2006 року.

Основні принципи Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур і спрямовані саме на ефективну взаємодію між митними адміністраціями та громадянами і підприємствами:

- здійснення програм, спрямованих на постійне удосконалення та підвищення ефективності митних правил та процедур;
- застосування митних правил та процедур є передбачуваним, послідовним та прозорим;
- надання заінтересованим сторонам усієї необхідної інформації стосовно законів, нормативно-правових та адміністративних актів з митного регулювання, митних правил та процедур;
- затвердження сучасних методів роботи, таких як система аналізу ризиків й методу контролю, який базується на аудиті, а також максимальне практичне використання інформаційних технологій;
- співробітництво з іншими національними органами влади, митними службами інших держав та торговими співтовариствами, у всіх випадках, коли це можливо;
- впровадження відповідних міжнародних стандартів;
- забезпечення безперешкодного доступу причетних сторін до процедур адміністративного та судового контролю.

2. Ефективність взаємодії між Митною службою України та митними адміністраціями іноземних держав, в першу чергу обумовлено тотожними вимогами національних законодавств, в другу чергу обумовлено міжурядовими угодами, в третю чергу технічними можливостями організації забезпечення обміну електронною інформацією.

Проблемним питанням під час обміну електронною інформацією з митними адміністраціями іноземних держав є розбіжність національних законодавств в сфері захисту інформації та електронного цифрового підпису.

Так, на теренах Європейського Союзу без будь-яких сумнівів використовується набір протоколів для забезпечення захисту даних, які передаються по між мережевому протоколу IP і які дозволяють здійснювати підтвердження достовірності та/або шифрування IP-пакетів – IP-Security. На жаль, використання зазначеного набору протоколів в нашій державі, а саме в державних органах, де оброблюється інформація що є власністю держави, неможливо, зважаючи на відсутність сертифікату відповідності або позитивного експертного висновку за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації.

Реальний приклад з життя, співробітництва між Державною митною службою України та Асоціацією Міжнародних автомобільних перевізників України.

На виконання вимог Конвенції МДП, Меморандуму взаємопорозуміння між Державною митною службою України та Асоціацією Міжнародних автомобільних перевізників України, враховуючи вимоги Додатку 10 до Конвенції МДП створено комп'ютеризовану систему – SafeTIR. Основним із чинників цієї системи є обмін інформацією в режимі реального часу з використанням віртуальної приватної мережі та шифруванням за допомогою протоколів IP-Security.

Питання. Яким чином Митній службі України забезпечити ратифіковані міжнародні рішення щодо забезпечення гарантування доставки вантажів?

Відповідь. Зважаючи на відсутність відповідних сертифікатів відповідності або позитивного експертного висновку за результатами державної експертизи у сфері КЗІ на набір протоколів IP-Security, а також враховуючи не чіткі вимоги Постанови Кабінету Міністрів України № 522 від 12.04.2002 «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних».

Також, враховуючи часткову адаптацію національного законодавства до норм міжнародного права, необхідно нарощувати техніко-людський ресурс або завідомо порушувати національне законодавство.

Ще один приклад.

В Російській Федерації використовується електронний цифровий підпис розроблений відповідно до ГОСТу 34.10-2001 «Інформаційна технологія. Криптографічний захист інформації. Процеси формування та перевірки електронного цифрового підпису». В Україні використовується електронний цифровий підпис розроблений відповідно ДСТУ 4145-2002 «Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Цифровий підпис, що ґрунтується на еліптичних кривих. Формування та перетворення». Тобто, сумісність обох електронних цифрових підписів малоімовірна.

Питання. Яким чином Митній службі України здійснювати обмін інформацією з митними адміністраціями інших закордонних держав? Здійснювати обмін бібліотеками криптографічних перетворень? Хто надасть справжню відповідь?

Відповідь. Жодних рекомендацій або роз'яснень не має. Розробка технічних аспектів, організація та забезпечення виконання міжнародних домовленостей повністю лягає на плечі фахівців Митної служби України.

3. Ефективність взаємодії Митної служби України з державними органами та відомствами на сам перед залежить від взаємодії Митної служби України з кожним окремим органом державної влади, а саме в чіткій формалізації переліку відомостей, якими необхідно обмінюватися.

Так, відповідно до статей 26-29 Митного Кодексу, «Товари, що переміщуються через митний кордон України, крім митного контролю можуть підлягати санітарно-епідеміологічному, ветеринарному, фітосанітарному, радіологічному, екологічному контролю та контролю за переміщенням

культурних цінностей. Митні органи взаємодіють з органами державної влади, що здійснюють зазначені види контролю, в порядку, встановленому законодавством України.». Тобто, Митна служба України співпрацює з Міністерством охорони здоров'я України, Міністерством аграрної політики України, Міністерством економіки України, Державним комітетом рибного господарства України, Державним комітетом лісового господарства України, Міністерством оборони України, Державним комітетом ядерного регулювання, Державною службою експортного контролю України, Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики, Національною комісією з питань регулювання зв'язку України, Національним агентством України з питань забезпечення ефективного використання енергетичних ресурсів, Міністерством охорони навколишнього природного середовища України, Державним департаментом інтелектуальної власності Міністерства освіти і науки України та Міністерством культури і туризму України.

У фінансовій сфері Митна служба України взаємодіє із Міністерством фінансів України, Національним банком України та Державною податковою адміністрацією України.

У правоохоронній сфері Митна служба України взаємодіє із Службою безпеки України, Міністерством внутрішніх справ України та Державною прикордонною службою України.

Митною службою України в рамках реалізації пункту 11 Плану забезпечення реалізації Указу Президента України «Про Програму боротьби з контрабандою та порушенням митних правил на 2008-2009 роки», щодо створення та запровадження органами державної митної служби та іншими органами державної влади комплексної системи електронного документообігу дозвільних документів на здійснення зовнішньоекономічних операцій, передбачивши уніфікацію таких документів розпорядженням Кабінету Міністрів України створено робочу групу з розроблення переліку документів, які подаються в електронному вигляді для здійснення митного контролю та оформлення товарів і транспортних засобів що переміщуються підприємствами через митний кордон України. Результатом роботи цієї робочої групи є розроблені проектні матеріали:

- форми уніфікованого електронного дозвільного документа;
- рекомендації щодо заповнення реквізитів уніфікованого електронного дозвільного документа;
- зведена таблиця дозвільних документів державних органів у формі уніфікованого електронного дозвільного документа, необхідних для здійснення митного оформлення товарів, що переміщуються через митний кордон України.

Але значні зусилля зводяться нанівець відсутністю чіткого інформаційного законодавства. У сучасному інформаційному законодавстві України існує ряд недоліків, а саме:

- чіткої ієрархічної єдності законів;
- велика кількість законів та підзаконних актів;

- відсутність узгодження понятійного апарату, термінологічні неточності;
- нові правові акти в сфері суспільних інформаційних відносин часто не узгоджені концептуально з раніше прийнятими, що призводить до правового хаосу.

Також, в усіх органах державної влади фінансування інформаційної сфери забезпечується за залишковим принципом. Реальна відсутність коштів ні в якій мірі не сприяє впровадженню нових інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційного суспільства.

2.6. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

Управлінська діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів. Документація використовується як спосіб і засіб реалізації функцій, покладених на управлінський апарат зазначених органів (установ). При цьому в документах зосереджується інформація, яка попередньо опрацьована і яку необхідно надійно зберігати протягом певного часу.

Відповідно до ст. 27 Закону України “Про інформацію”:

документ – це передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві.

В основі інформаційно-аналітичного забезпечення роботи установи в першу чергу лежить опрацювання документів, які підлягають фіксуванню та обліку у певній формі через спеціальні реквізити.

Ще за радянської доби було видано ряд актів з нормативно-правового та нормативно-технічного забезпечення діловодства, як стосувалися вимог до оформлення документів, уніфікації систем документації, системи організаційно-розпорядчої документації, розроблення Єдиної державної системи діловодства, Єдиної державної системи документаційного забезпечення управління тощо.

Постановою Ради Міністрів УРСР “Про затвердження Примірної інструкції по діловодству в міністерствах і відомствах Української РСР та виконавчих комітетах місцевих Рад народних депутатів” були затверджені *загальні правила документування управлінської діяльності* зазначених установ і регламентований порядок роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі в архів установи.

В подальшому основою для врегулювання питань діловодства стала постанова Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. № 1153 “Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади”. *Примірна інструкція* визначає порядок ведення загального діловодства, її положення поширюються на всю службову документацію, в тому числі створювану за допомогою персональних

комп'ютерів. При цьому комп'ютерні (автоматизовані) технології обробки документної інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів, а також зазначеної інструкції.

Опрацювання документів в установі здійснюється за типовими схемами, відповідно для вхідних, внутрішніх і вихідних. Зокрема, при опрацюванні вхідного документа виділяються такі етапи: отримання, попередній розгляд, реєстрація, доповідь керівництву, організація виконання (призначення виконавців та постановка завдань, здійснення діловодного контролю за ходом та наслідками виконання, закінчення справи (кінцеве оформлення) та направлення документа на зберігання.

За останній час суттєво ускладнилися функції управління, та обсяги завдань, які покладені на органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, зросли вимоги до якості документів та їх правильного оформлення. Активно стали впроваджуватися системи автоматизації діловодства, які базуються на використанні інформаційних технологій, широкого застосування комп'ютерної техніки. Крім того, з'явилися такі реалії, як електронний цифровий підпис, електронний документ та електронний документообіг, які мають як чисто технологічне, так і організаційно-правове підґрунтя. Крім того, людство вже усвідомлює себе в реаліях інформаційного суспільства. На порядок денний в Україні постало питання впровадження і розвитку електронного урядування, однією з передумов якого є застосування електронного документообігу в державному управлінні.

Документообіг як основа діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування:

Необхідність застосування електронних документів і використання можливостей, що надає електронний документообіг для різноманітних суспільних потреб, в Україні стала на порядку денному ще в другій половині 90-х років вже минулого ХХ століття. До цього спонукав також і позитивний суспільний досвід у цій сфері розвинених країн. Але на той час не тільки в українському суспільстві в цілому, а й навіть в органах державної влади ще не було достатнього усвідомлення обсягу і складності тих завдань, які необхідно вирішити в Україні для досягнення зазначеної мети.

У першу чергу перед органами державної влади постало завдання зі створення нормативно-правової бази, що забезпечує здійснення електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису. Його вирішення мало слугувати також основою для врегулювання відносин між суб'єктами в таких якісно нових сферах діяльності, як електронна комерція, електронна торгівля, подання електронної звітності, надання електронних послуг (адміністративних послуг через інформаційні системи та загальнодоступні мережі, зокрема Інтернет). З цією метою були прийняті два базових закони України *“Про електронний цифровий підпис”* та *“Про електронні документи та електронний документообіг”*. При цьому слід зазначити, що положення першого з цих законів відповідають вимогам – Директиви 1999/93/ЕС Європейського Парламенту та Ради від 13 грудня

1999 року “Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства”. З прийняттям зазначених законів за дотримання певних умов електронний цифровий підпис було прирівняно за правовим статусом до власноручного підпису (печатки), встановлено основні організаційно-правові засади використання електронних документів та застосування електронного документообігу.

На виконання зазначених законів Кабінет Міністрів України прийняв ряд постанов, які конкретизували врегулювання ряду відносин у цій сфері, зокрема:

“Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу”;

“Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів”;

“Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган”

“Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності”;

“Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади”;

“Про затвердження Порядку обов’язкової передачі документованої інформації”.

Зазначені постанови спрямовані у тому числі на створення і розвиток в Україні інфраструктури відкритого ключа електронного цифрового підпису (Public Key Infrastructure), в першу чергу – утворення центрального засвідчувального та контролюючого органів. Створення і забезпечення діяльності інших складових цієї інфраструктури – центрів сертифікації ключів, в тому числі й акредитованих здійснюється представниками бізнесу. Центральний засвідчувальний орган, який визначається Кабінетом Міністрів України і є ключовим елементом інфраструктури відкритого ключа, веде Реєстр суб’єктів – засвідчувальних центрів та акредитованих центрів сертифікації ключів, які надають визначені Законом України “Про електронний цифровий підпис” послуги, пов’язані з електронним цифровим підписом (послуги електронного цифрового підпису).

Іншими рішеннями Уряду, нормативно-правовими актами і нормативними документами центральних органів виконавчої влади було врегульовано ще ряд юридичних, організаційних і технічних питань, але говорити на сьогодні про повноту вирішення нагальних проблем у цій сфері поки ще передчасно.

2.7. 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 різnorідний 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.

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.

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 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, дозвоільне, 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”. 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 таємницю, 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.

2.8. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ: ТЕОРІЯ ТА РЕАЛЬНІСТЬ

Постановка проблеми у загальному вигляді. 01 червня 2010 року Верховною Радою України прийнято Закон України «Про захист персональних даних», який регулює відносини, пов'язані із захистом персональних даних підчас їх обробки, дає визначення основним термінам, що стосуються обробки таких даних, визначає основні принципи та встановлює права і обов'язки осіб, залучених до процесу обробки персональних даних.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Прийняття Закону України «Про захист персональних даних» та набуття його чинності з 01 січня 2011 року зумовлює прийняття Кабінетом Міністрів України відповідних нормативно-правових актів та забезпечення приведення своїх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом.

Основна мета статті. Розгляд проблемних питань при набутті чинності Закону України «Про захист персональних даних».

Зміст роботи. 01 червня 2010 року Верховною Радою України прийнято Закон України «Про захист персональних даних», а 6 липня 2010 року - - Закон України «Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних», яким ратифікується відповідна Конвенція. Метою цієї Конвенції є забезпечення на території кожної Сторони, тобто держави, для кожної особи, незалежно від її громадянства або місця проживання, дотримання її прав й основоположних свобод, зокрема її права на недоторканість приватного життя, у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних, що її стосуються.

Враховуючи необхідність застосування сучасних технологій при автоматизованій обробці інформації про особу, а також виникнення загрози для конкретної людини стосовно витоку та несанкціонованого використання персональних даних, багато європейських країн підписали Конвенцію про захист фізичних осіб при автоматизованій обробці персональних даних (м. Страсбург, 28 січня 1981 року). Принципи, що містяться у Конвенції, уточнюються і розширюються в Директиві 95/46/ЄС Європейського парламенту і Ради від 24 жовтня 1995 року «Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних» та в Директиві 97/66/ЄС Європейського парламенту і Ради від 15 грудня 1997 року «Стосовно обробки персональних даних і захисту права на невтручання в особисте життя в телекомунікаційному секторі».

Сферою застосування цієї Конвенції є:

1. Сторони зобов'язуються застосовувати цю Конвенцію до файлів персональних даних для автоматизованої обробки та до автоматизованої обробки персональних даних у державному та приватному секторах.

2. Будь-яка Держава під час підписання або здачі на зберігання своєї ратифікаційної грамоти або документа про прийняття, схвалення або приєднання чи будь-коли в подальшому може повідомити за допомогою заяви на ім'я Генерального секретаря Ради Європи про те, що вона:

а) не буде застосовувати цієї Конвенції до певних категорій файлів персональних даних для автоматизованої обробки, перелік яких буде зданий на зберігання. Однак до цього переліку вона не повинна включати категорії файлів даних для автоматизованої обробки, які згідно з її внутрішнім законодавством підпадають під дію положень про захист даних. Отже, вона не повинна вносити змін до цього переліку за допомогою нової заяви щоразу, коли згідно з її внутрішнім законодавством під дію положень про захист персональних даних підпадають додаткові категорії файлів персональних даних для автоматизованої обробки;

б) також буде застосовувати цю Конвенцію до інформації, яка стосується груп осіб, асоціацій, фондів, компаній, корпорацій та будь-яких інших організацій, що безпосередньо чи опосередковано складаються з окремих осіб, незалежно від того, мають чи не мають такі установи статус юридичної особи;

с) також буде застосовувати цю Конвенцію до файлів персональних даних, які не обробляються автоматизовано.

Зміцнення міжнародного соціального, економічного та науково-технічного співробітництва, розвиток інформаційних мереж, зростання транскордонних потоків персональних даних, з одного боку, та зусилля, що вживаються державною владою щодо розвитку демократичних процесів з іншого, визначають актуальність і об'єктивну необхідність захисту прав і свобод громадян України у цій сфері.

Положеннями статті 3 Конституції України держава забезпечує захист прав людини стосовно її життя і здоров'я, честі і гідності, недоторканності і безпеки, що є найвищою соціальною цінністю.

Положеннями статті 32 Конституції України передбачено, що ніхто не може зазнавати втручання в особисте і сімейне життя людини. Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди. Кожний громадянин має право знайомитися в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною законом таємницею.

Положеннями статті 34 Конституції України передбачено, що кожному гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань. Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір.

Метою прийняття Закону України «Про захист персональних даних» є покращення нормативно-правового забезпечення захисту персональних даних в Україні відповідно до міжнародного права, законодавства Європейського співтовариства, сприяння соціальному, економічному і науково-технічному прогресу і забезпеченню балансу прав людини, суспільства та держави в цій сфері суспільних відносин.

Завданнями цього Закону є створення правової бази державного регулювання суспільних відносин людини, суспільства і держави за умов дійового захисту громадських прав у сфері персональних даних; встановлення прав і гарантій, обов'язків і відповідальності всіх суб'єктів діяльності, пов'язаної з захистом персональних даних; забезпечення рівноправного і взаємовигідного міжнародного співробітництва.

Закон має загальносистемний характер і передбачає реалізацію його як системи взаємопов'язаних та взаємопогоджених норм права та механізмів, що забезпечують загальні умови для законності обробки персональних даних, регулювання діяльності суб'єктів у сфері персональних даних.

Більш ніж два десятки законів України регулюють суспільні відносини, що пов'язані із збиранням, зберіганням, використанням та поширенням інформації про особу (персональних даних), однак всі вони не мають чіткого та скорельованого з європейським законодавством визначення персональних даних. Сучасні суспільні відносини характеризується широким використанням персональних даних під час обігу інформації (соціального, фінансового, правоохоронного, науково-технічного та ін. характеру), товарів, послуг і капіталів, що вимагає не тільки вільний рух інформації про особу, а й забезпечення її надійного захисту у відповідності до основних прав і свобод людини.

Місце Закону України «Про захист персональних даних» у системі національного законодавства визначається тим, що він є базовим Законом України у сфері захисту персональних даних фізичних осіб в Україні. Інші нормативно-правові акти повинні бути приведені до його положень. Зазначене обумовлено рядом особливостей захисту персональних даних.

По-перше, їх несанкціонований збір, обробка та поширення можуть бути використані на шкоду людині, а також суспільству і державі.

По-друге, участь України в міжнародному обміні інформацією, у міжнародних проектах, які засновані на використанні нових інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема, Інтернет, в різних секторах економічної, соціальної та науково-технічної діяльності, вимагає захисту персональних даних при їх автоматизованій обробці, за умов гармонізації правових норм, що діють в Україні, з європейськими стандартами.

Разом із згаданими Законами необхідно звернути увагу на вимоги Закону України «Про інформацію».

Положеннями статті 23 Закону України «Про інформацію» передбачено, що інформація про особу – це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про особу.

Особливу увагу необхідно приділити формулюванню визначень та термінів про особисті та персональні дані, як в Європейському законодавстві, так і в національному та в Російській Федерації. Так, наведемо *формулювання визначень персональних даних та інформації про особу*:

Директива Європейського Парламенту і Ради від 24.10.1995 «Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних»	Персональні дані	означають будь яку інформацію, що стосується встановленої фізичної особи чи фізичної особи, яку можна встановити; особою, яку можна встановити, є така, яка може бути встановленою прямо або непрямо, зокрема, за притаманних фізичним, фізіологічним, розумовим, економічним, культурним чи соціальним аспектам її особистості
Конвенція про захист осіб у зв'язку з автомати- зованою обробкою персональних даних	Персональні дані	будь-яка інформація, яка стосується конкретно визначеної особи або особи, що може бути конкретно визначеною
Закон України «Про захист персональних даних»	Персональні дані	відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована
Закон України «Про інформацію»	Інформація про особу	це сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про особу. Основними даними про особу (персональними даними) є: національність, освіта, сімейний стан, релігійність, стан здоров'я, а також адреса, дата і місце народження
Федеральний закон Російської Федерації від 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Персональные данные	любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.

В наведеній таблиці чітко відслідковуються розбіжності між законодавством Європейського Союзу та національним законодавством.

Окремо необхідно наголосити на класифікації інформації за своїм режимом доступу та за своїм правовим режимом. Так, відповідно до 28 статті Закону України «Про інформацію» режим доступу до інформації - це передбачений правовими нормами порядок одержання, використання, поширення і зберігання інформації. За режимом доступу інформація поділяється на відкриту інформацію та інформацію з обмеженим доступом. Відповідно до статті 30 Закону України «Про інформацію» інформація з обмеженим доступом за своїм правовим режимом поділяється на конфіденційну і таємну.

Конфіденційна інформація – це відомості, які знаходяться у володінні, користуванні або розпорядженні окремих фізичних чи юридичних осіб і поширюються за їх бажанням відповідно до передбачених ними умов. Стосовно інформації, що є власністю держави і знаходиться в користуванні органів державної влади 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.

Згідно з європейським законодавством персональні дані поділяються на «ідентифікуючі» і на «вразливі» дані про особу. До «вразливих» даних відноситься інформація щодо здоров'я, расової та іншої приналежності людини, політичних переконань. Саме ця інформація підлягає контролю над її використанням та поширенням з боку фізичної особи щодо якої вона зібрана. Ідентифікуюча інформація має більш вільний порядок звернення, контролюючи мету її збору і право доступу до неї. Таким чином, «вразливі дані» є основною прерогативою захисту, що дає можливість суб'єктам професійної діяльності, пов'язаної з накопиченням персональних даних, більш вільно, не ускладнюючи технологічний процес обробки, користуватися персональними даними.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про захист персональних даних», персональні дані, крім знеособлених персональних даних, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом. Але, які саме, ознаки або сукупність – не визначено.

Аналізуючи норми Закону України «Про захист персональних даних» слід зазначити, перш за все як «розмитість» самого поняття «персональні дані», так і похідне від цього поняття «бази персональних даних». Не надано чіткого критерію інформації про особу чи її мінімум, який дозволяє ідентифікувати цю інформацію як «персональні дані». Виходячи з редакції Закону під такою інформацією слід розуміти будь-яку додатково - ідентифікаційну інформацію (телефон, ідентифікаційний код, адреса і пр.) разом з прізвищем, ім'ям та по-батькові людини, а за наявності сукупності такої інформації про різних осіб - відповідно бази персональних даних.

Але, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 373 від 29 березня 2006 року «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах», ідентифікація – процедура розпізнавання користувача в системі, як правило, за допомогою наперед визначеного імені

(ідентифікатора) або іншої апріорної інформації про нього, яка сприймається системою.

Тобто, персональними даними може бути визнана практично будь-яка інформація про людину. Варто відзначити, що згідно із законодавством більшості європейських держав персональні дані розділяються за критерієм «чутливості» на дані загального характеру (прізвище, ім'я по батькові, дата і місце народження, громадянство, місце проживання) і «чутливі» (вразливі) персональні дані (дані про стан здоров'я - історія хвороби, діагнози; етнічна приналежність, ставлення до релігії, ідентифікаційні коди чи номери, відбитки пальців, записи голосу, фотографії, кредитна історія, дані про судимість і т.д.). Для чутливих персональних даних передбачена більш висока ступінь захисту. Так, забороняється збирання, зберігання, використання та передача без згоди суб'єкта даних саме чутливих, а не всіх персональних даних.

У Законі України «Про захист персональних даних» така класифікація відсутня. У результаті цього, розповсюдження всіх без винятку персональних даних, у тому числі навіть прізвища, ім'я, по-батькові особи, може здійснюватися тільки за попередньою згодою цієї особи.

Враховуючи приведене в Законі визначення, база персональних даних може існувати, в тому числі, і у формі картотеки. Виходячи з цього, будь-який масив інформації, що містить прізвище, ім'я, по-батькові і реквізити якої-небудь посадової особи (чи то візитниця, записна книжка, довідник співробітників або клієнтів компанії) формально є базою персональних даних, і, отже, вимагає державної реєстрації в Державному реєстрі баз даних (незважаючи на явну недоцільність, а також практичну неможливість виконання даної вимоги).

Законом передбачена можливість одержання згоди особи на використання його персональних даних у будь-якій іншій документальній формі, крім письмової. Відповідно до Закону України «Про інформацію» «документом» є матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носії. Виходячи з даного визначення, належною формою одержання згоди, крім письмової, можуть бути визнані аудіозаписи телефонної розмови з особою, отримані e-mail повідомлення, зафіксовані протоколом, усна згода особи на використання його даних та інше підтвердження, зафіксоване на якому-небудь матеріальному носії (наприклад, sms). Варто також підкреслити, що компанії будуть зобов'язані зберігати документальне підтвердження отримання даної згоди.

Також, Законом передбачено створення уповноваженого державного органу з питань захисту персональних даних, який буде наділений контрольно-наглядовими повноваженнями. Тобто компанії отримають перевіряючих з майже необмеженими повноваженнями. З огляду на вимоги до незалежності, встановлені Додатковим протоколом до Конвенції Ради Європи № 108, а також можливі зловживання з боку представників Уповноваженого органу, до недоліків Закону можна віднести те, що питання створення та діяльності цього

органу регулюються підзаконними нормативними актами. Залежне відомство не зможе давати обов'язкові до виконання приписи Президенту, Кабінету Міністрів, судам, правоохоронним органам. Контроль за дотриманням Закону в органах влади буде практично відсутній.

Прикінцевими положеннями статті 30 Закону України «Про захист персональних даних» передбачено, що Кабінету Міністрів України, протягом шести місяців з дня набрання чинності Закону (01 січня 2001 року), необхідно забезпечити прийняття відповідних нормативно-правових актів, та приведення своїх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом.

Звертаючи увагу на значний досвід Російської Федерації необхідно зазначити, що Федеральний закон «О персональных данных» був підписаний ще в липні 2006 року та набув чинності з січня 2007 року і лише не пізніше січня 2010 року інформаційні системи підприємств і організацій повинні бути приведені у відповідність до зазначеного закону. Тобто, підприємствам і організаціям надано не тільки достатнього часу, а і реально запропоновано відповідно до спільного наказу Федеральної служби по технічному і експортному контролю, Федеральної служби безпеки та Міністерства інформаційних технологій і зв'язку Російської Федерації від 13 лютого 2008 року № 55/86/20 «Об утверждении Порядка проведения классификации информационных систем персональных данных», класифікувати інформацію за категоріями.

Перед тим як розпочати обробку персональних даних, оператор повинен проінформувати орган із захисту прав суб'єктів персональних даних, а саме, Федеральну службу з нагляду в сфері зв'язку, інформаційних технологій і масових комунікацій Роскомнадзор, щодо своїх намірів. В свою чергу, визначений орган веде реєстр операторів персональних даних і має право на контроль їх діяльності, а також на призупинення обробки інформації, якщо вони призводять до порушення вимог Федерального Закону.

Суб'єкт персональних даних самостійно вирішує питання передачі своїх персональних даних, документально оформлюючи свої наміри. У відповідності з цим законом обробка персональних даних здійснюється тільки за умови згоди у письмовій формі із зазначенням наступних даних:

- прізвище, ім'я, по-батькові, адреса суб'єкта персональних даних, номер основного документу, що засвідчує його особу, відомості про дату видачі документу та орган який його видав;
- найменування (прізвище, ім'я, по-батькові) і адреса оператора, який отримує згоду суб'єкта персональних даних;
- мета обробки персональних даних;
- перелік персональних даних, на обробку яких надається згода суб'єкта персональних даних;
- перелік дій з персональними даними, на здійснення яких надається згода, загальний опис способів обробки, які будуть використовуватися оператором обробки персональних даних;

- термін, протягом якого буде тривати згода, а також порядок її відкликання.

Окремо необхідно розглянути категорії персональних даних та наслідки порушень безпеки інформації.

Затвердження Урядом Російської Федерації Плану підготовки проектів нормативних актів, необхідних для реалізації Федерального закону Російської Федерації «О персональных данных» було першим кроком. А на створення умов для належної обробки і захисту персональних даних та подальшу реалізацію вимог Федерального закону Російської Федерації знадобилося понад три роки.

Першим кроком реалізації вимог Закону України «Про персональні дані» є Указ Президента України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади», яким передбачено створення Державної служби України з питань захисту персональних даних.

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. 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.

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.

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-лайн-ових 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.

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.

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 не виправданих 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". 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. 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. 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. 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. 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.

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; управляти проектом так, ніби робиш вправи щодо попередження ризиків та криз; 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; і головне – розуміння покращення діяльності не як додавання чогось нового, а зменшення пустої роботи та витрат часу.

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.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, 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.

Питання впровадження е-урядування на місцевому рівні розглядалось під час проведення Дня електронного урядування у Національній академії державного управління при Президентіві України. 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.

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.

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

Виклад основного матеріалу. 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.

Створення незалежних закритих, внутрішніх, мережевих 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 найприоритетніше 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.

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.

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.

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»). Так 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 урядування може буде успішним лише тоді і тільки тоді, коли він приносить користь більшості громадян, користь суспільству, користь державі.

4. ІНСТИТУЦІЙНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ

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. 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.

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/%28e3sbca55gzncnperpm243abbn%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_visa/) – 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.

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.

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”.

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/mcc_o261_0910_uk/\\$File/mcco261_0910uk.pdf](http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/vLanguageFilestoreByCodes/mcc_o261_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.

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. 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 електронній 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. АВСТРІЯ

В Австрії робота для реалізації декількох етапів комплексної реформи держави та її завдань ведеться вже доволі тривалий час. Так, наприклад, у вересні 2000 року з експертів у сфері бізнесу, науки та управління був сформований “Комітет реформування завдань”. Місією цього комітету було вироблення пропозицій щодо перегляду функцій уряду, виділення функцій що накладаються для ліквідації дублювання. Головною метою проведення подібних робіт було формування чіткого рішення щодо реформації на найвищому рівні державної влади – законодавчому.

Доповідь комітету була представлена в березні 2001 року і містила в собі 60 конкретних рекомендацій з дерегуляції, реорганізації та введення нових правил. Ці пропозиції були розглянуті на численних засіданнях вищих органів влади та в деяких випадках були впроваджені (Закон Про Адміністративну Реформу 2001 року).

03 травня 2003 року до липня 2006 була скликана Австрійська Конвенція з метою формування проекту нової конституції яка б коротко але повної мірою розкривала всі конституційні положення, а також сформувала б новий економічно ефективний, прозорий, орієнтований на громадян підхід до виконання державою її повноважень.

Фінальна редакція проекту містила 1200 сторінок, в яких відзначалось, що консенсус був досягнутий тільки в деяких галузях; багато питань залишаються невирішеними, зокрема розподіл повноважень між федеральним урядом і федеральними провінціями, питання, по якому не було досягнуто угоди у зв'язку з істотними відмінностями у позиції федерального уряду, федеральних провінцій і муніципалітетів.

В урядовій програмі 2007 року була створена група експертів у Федеральній канцелярії з метою написання пропозиції щодо всеосяжної конституційної реформи на основі роботи, виконаною Австрійською Конвенцією. На сьогоднішній день група представила три проекти. Один з них був реалізований в той час як два інші вже є застарілими.

Ініціативи в сфері впровадження електронного урядування

Електронний уряд представляє собою потужний важіль для адміністративних змін. Окрім того сприяє оптимізації та прискорення процесів, покращує доступ до інформації та її розповсюдження, забезпечує прозорість і надає майже безмежні можливості для участі всі зацікавленим особам. Відтак Електронний уряд є вирішальним чинником який дозволяє зробити адміністративні послуги більш орієнтованими на громадян, при одночасному підвищенні їх якості в цілому.

На відміну від середнього показника по ЄС який становить 75%, близько 95% всіх державних послуг, вже доступні в Австрії з допомогою мережі Інтернеті. Завдяки цьому Австрія очолює список країн Європейського Союзу в друге поспіль (показник 2007 року).

Уряд Австрії розглядає це випередження як заклик для продовження розвитку як на загальнодержавному так і на місцевому рівнях. У 2007 році, було проведено дослідження метою якого було визначення повного набіру електронних послуг які надаються на всіх рівнях державного управління. Це призвело до формування "карти електронного уряду", яка виявила як ефективно відпрацьовані ділянки так і прогалини. У майбутньому ця карта буде використовуватися для моніторингу прогресу який буде досягнутий зі зростанням кількості та якості послуг.

Далі описуються ініціативи австрійського федерального уряду, які були удостоєні міжнародних нагород і підкреслюють різні аспекти електронного уряду, від HELP - сайту державного консультативного агентства і FinanzOnline до електронного законотворчого процесу.

www.help.gv.at

HELP – це багатогранна он-лайн платформа або в сервісний центр, який надає інформацію по офіційних каналах, яку люди потребують для ефективної професійної діяльності на території Австрії. З 2001 року сайт пропонує все більше число можливостей для проведення необхідні операції в Інтернеті.

HELP позиціонується як постійно доступний, постійно працюючий зв'язок між владою та суспільством(як звичайними громадянами так і представниками бізнесу). Платформа пропонує інформацію на майже 200 різних тем, що стосуються офіційних процедур, в тому числі необхідних документів, зборів та термінів, а також інтерактивні он-лайн форми і вказівки для їх заповнення. Всі послуги розбиті на чотири категорії що відповідають інтересам чотирьох цільових груп: простих громадян, бізнесменів, молоді та літніх людей.

Такий формат був обраний з метою забезпечення більш інтуїтивно зрозумілого доступу до великої кількості якісних послуг та прискорити

віртуальне управління процедурами. На початок 2008 року, HELP вже отримував більше 440000 відвідувань на місяць.

Картка громадянина

Картка громадянин Австрії поєднує в собі офіційні засоби перевірки електронного підпису людини для адміністративних он-лайн процедур.

Замість конкретного типу картки, вона виступає за концепцію, яка дозволяє громадянам використовувати адміністративні процедури і працювати он-лайн офіційних з документи в безпечному режимі, отже є основною передумовою для будь-якої електронної процедури. У той час як заявники використовували звичайний підпис, щоб засвідчити друкований документ при здійсненні адміністративних процедур, така перевірка може тепер виконуватися в режимі он-лайн за допомогою карти громадянина використовуючи електронний підпис у кінці документа. Більше того, карта служить ключем до численних послуг електронного уряду в сфері державного управління та веб-сервісів у світі бізнесу. В Австрії, наступні послуги в даний час можна отримати за допомогою громадянина карта: Е-служби австрійського фонду Соціального страхування (наприклад, страхові виписки по рахунку, основні деталі медичного страхування, пенсійний рахунок), рецепт процедури затвердження ліків, он-лайн банкінг, послуги FinanzOnline, реєстр підприємств, подання документів для оформлення допомоги по догляду за дітьми, і підтвердження реєстрації резидентів.

Так звана eID являє собою багатоцільову смарт-карти, яка виступає в якості офіційного посвідчення особи, а також забезпечує електронну ідентифікацію, необхідна для використання ІТ-процесів, додає електронний підпис до електронних листів і документів, і можуть бути використані в якості системи контролю доступу. Крім того, оскільки eID також виступає в якості картки громадянина, федеральний службовець може використати його, щоб ідентифікувати себе, як зареєстрований користувач послуг електронного уряду не тільки в офіційній якості, але і як приватна особа.

<http://www.buergerkarte.at/en/index.html>

FinanzOnline

У 2003 році, була запущена "FinanzOnline" – електронна система обміну даними австрійської податкової адміністрації. Використовуючи інтернет-технології, вона забезпечує австрійських громадян, компанії, професійних представників клієнта, муніципалітети і багато інших учасників безкоштовним цілодобовим доступом до віртуальної податкової інспекції.

Тепер стало можливим виконувати багато офіційних процедур зручно не виходячи з будинку на відстані одного кліку миші без будь-якого спеціального програмного забезпечення. Гаряча лінія FinanzOnline, а також велика інтерактивна довідкова система, були спеціально створені, щоб допомогти користувачам в будь-яких питаннях. За останні роки інтернет-платформи стали предметом постійних оцінок з точки зору простоти використання що в свою черги призводить до постійного покращення та спрощення. У 2007 році служба порталу вже привернула 1,3млн. зареєстрованих користувачів.

Електронна система запису (ELAK)

Електронна система запису (ELAK німецький акронім) є бек-офісом що застосовується австрійським електронного уряду. Його основна мета полягає у поліпшенні послуг федеральної адміністрації. Завдяки всюдисущим введення ELAK в 2004 році, паперові документи в даний час замінені електронними документами у всіх галузях державного управління. Внутрішні процедури були значно прискорені. З тих пір через повністю автоматизовану обробку стало можливим в будь-який час і в будь-якому місці отримати доступ до документів. Разом з службовцями державних органів, клієнти державного управління одними з першими відчули переваги електронної системи запису: громадські запити можуть бути оброблені швидше і з кращою якістю завдяки повному співробітництву між органами державної влади. Також завдяки використанню різних рішень електронного уряду, з'явилася можливість обслуговування відповіді на офіційні заявки в електронній формі.

Електронне законотворення

В 2001 році Австрійський федеральний уряд почав он-лайн проект "E-Recht" для переведення повного комплексу електронного законодавчого процесу від первісної розробки законопроектів та їх обговорення в парламенті до офіційного опублікування правових документів в Інтернет.

Істотною перевагою системи є те, що тих, хто бере участь в процесі роботи на одному і тому ж електронному документі впродовж всього законодавчого процесу, тим самим знижуючи ризик помилок, які виникають в результаті роботи з текстом через різні інтерфейси.

Це призвело до значного поліпшення якості законів і постанов. Ця електронна процедура дозволяє особам брати участь у законодавчому процесі, забезпечуючи тим самим повну простежуваність походження тексту. Правові документи передаються он-лайн міністерствами федерального уряду. Прийняті закони, відсилаються в електронному вигляді парламенту. Нарешті, закони прийняті он-лайн розміщуються в інформаційній системі федерального уряду <http://www.ris.bka.gv.at/>. яка надає безкоштовний доступ до законів у будь-якому місці, в будь-який час.

Система спрощує і уніфікує процедури, забезпечує певну одноформатність законодавства і, в першу чергу, прискорює процес законотворчості і прийняття. У ході здійснення проекту "E-Recht", Австрія взяла на себе провідну роль в Європі в законодавстві та юридичній публікації.

Інтернет для всіх і для кожного

Хоча, як було показано вище, відсоток комп'ютерів і користувачів Інтернету серед населення Австрії, в порівнянні з населенням інших європейських країн, є одним з найвищих у Європі і темпи зростання продовжують дивувати, все ж існують різкі відмінності користувачів в залежності від соціально-економічних категорій, таких як стать, вік, рівень освіти і доходів. В даний час, основні навички роботи з комп'ютером та Інтернетом є само собою зрозумілими, майже у всіх професіях. Навички кваліфіковані роботи з так званими новими ЗМІ – які перестали бути

“новим” деякий час тому – зараз є частиною стандартних вимог і більшість громадян також використовують ІКТ та Інтернет для отримання інформації, в якості інструменту для наукових досліджень або як засіб комунікації в повсякденному житті. У зв’язку з тим, що межі між роботою і відпочинком, робочим місцем та домівкою, стають все більш розмитими, розвиток цифрових технологій, як на роботі і в особистому житті, стає завданням першорядної важливості для майбутнього кожної людини.

Використання цифрових медіа відкриває безліч форм самовираження, дизайну та комунікації, а тому може сприяти вдосконаленню професійних навичок, мовного потенціалу зокрема, оскільки активне використання нових засобів масової інформації завжди вимагає застосування мовних навичок. Які навички необхідні для задоволення цих багатьох різноманітних викликів? Який спосіб навчання найпростіший і ефективніший? Ясно одне: освіта, здатність до співпраці, комунікаційні навички і безперервне навчання є вірним шляхом до успіху.

MultimediaStations

Загальнонаціонального проекту “MultimediaStations” пропонує доступ громадськості до всіх сучасних комунікаційних та інформаційних послуг, надання допомоги та консультації щодо найбільш частим вимогам сучасного інформаційного суспільства одночасно.

Загалом існує три потреби, які сходяться і можуть бути задоволені в цьому проекті:

- необхідність реструктуризації послуги таксофона;
- необхідність переоснащення застарілих телефонних кабінки;
- доступ до послуг Інтернет для всіх громадян, незалежно від їхнього освітнього рівня.

Незважаючи на технічний прогрес і розвинену конкуренцію, більш ніж один із трьох європейців, як і раніше не в змозі з повною мірою використовувати переваги цифрового суспільства. Протягом останніх двох років, Telekom Austria реалізував більш ніж 850 сучасно оформлених громадських мультимедіа таксофонів - доступні 24 години на добу, сім днів на тиждень. Назва - MultimediaStations. Перевагами MultimediaStations є:

- 100% вільний доступ до всіх державних послуг з допомогою мережі Інтернет для всіх громадян (у тому числі електронної пошти);
- бізнес-моделі, що дозволяють економічно ефективно надання послуг через Інтернет;
- легкий доступ до всіх сучасних послуг комунікацій;
- будуть використовуватися для створення нових європейських стандартів державних комунікацій.

Нові термінали обладнані карт-рідерами, що дозволяє використовувати “картку громадянина” (Burgerkarte).

Термінали на місцевому, які вже у використанні буде модернізовано шляхом додавання цієї функції. З концепцією картки громадянина ми вже ознайомилися раніше.

Е-Австрія сьогодні

Щорічне дослідження показника електронного уряду є одним з флагманських дослідження ефективності функціонування державного сектора. Даний тест застосовується визначення тих європейських країн які спромоглися створити найрозвиненіший ринок електронних послуг. Отже далі ми визначимо яке місце зайняла Австрія в даному тесті, але спочатку потрібно розглянути основні особливості які країна пережила за останні роки.

П'ять основних пріоритетів в стратегії розвитку електронного урядування:

- 1) створення сумісних систем які будуть відкриті для всіх учасників заснованих на відкритому вихідному коді;
- 2) покращення простоти використання для користувачів;
- 3) міжнародна кооперація направлена на реалізацію між кордонних проектів;
- 4) взаємодія на різних рівнях державного управління для реалізація сумісних проектів;
- 5) е-включення.

Історія успіху

Вдалий розвиток проекту HELP.gv.at разом з персоналізованою підсистемою MyHELP.gv.at.

Найбільш успішні проекти

eGOVLABS – сховище програмного забезпечення для електронної ідентифікації, еПідпису, затвердження еПідпису. www.egovlabs.gv.at
Finanzonline: www.finanzonline.bmf.gv.at RIS: www.ris.bka.gv.at

Організаційні засади розвитку

Позиціонування електронного уряду і сфера застосування: Відповідальність за електронний уряд політики Австрії лежить на Державному секретарі у відомстві федерального канцлера всередині уряду. Е-урядування в Австрії повністю інтегрований елемент в систему державного управління, маючи користувачів в якості основного фокусу.

Основні учасники:

Ключовий орган, відповідальний за стратегію електронного уряду та виконання даної стратегії – це Стратегічний Відділ ІКТ при Федеральній Канцелярії. Платформа “Цифрова Австрія”, є центральним форумом електронного уряду, для представників федерального уряду, регіонів, міст, муніципалітетів, приватних і державних органів. Оперативну підтримку Платформи забезпечує Стратегії групи ІКТ.

Управління та розвиток:

Координацію на федеральному рівні здійснює Стратегічний Відділ ІКТ. Поряд із загальною стратегією і наскрізних проектів, за координацію яких відповідає федеральний канцлер, кожне міністерство та агентство також здійснює свої власні проекти.

4.3. ІНДІЯ

Процес уведення “системи електронного урядування” в Індії розпочався наприкінці 60-х – початку 70-х рр. ХХ 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” 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, enotings, 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.

4.4. ІРЛАНДІЯ

Ірландія демонструє високі темпи зростання у розвитку електронного урядування. З точки зору он-лайн складності, Ірландія займає 9-е місце і досягає 94%. Це хороший результат можна розділити на он-лайн складність 93% для громадян і 94% для підприємств.

Ірландія має оцінку вище ЄС27 + в середньому на всі показники. Вона досягає 55% з юзабіліті, і 42% з моніторингу задоволеності користувачів. Ірландські урядові портали добре розвинені і отримали 100% для One-Stop-Shop Approach і 67% для користувачів орієнтованих на дизайн порталу. Електронний уряду в Ірландії знаходиться в контексті комплексної програми суспільної трансформації («Transforming Public Services» TPS).

Найбільш цікаві програми:

www.certificates.ie – Health Service Executive (HSE), 2009 – ця послуга дозволяє громадянам придбати свідоцтва про народження, шлюб та свідоцтва про смерть в режимі он-лайн.

8 вересня 2009, [eurodiary](http://eurodiary.com), events@eurodiary.ie веб-сайт представляє усі пов'язані з ЄС події, що відбуваються в Ірландії. Цей веб-сайт створений як послуга.

Представництво Європейської комісії в Дубліні запускає новий сайт www.talktoeu.ie для інформування громадян Ірландії про заходи ЄС. Цей сайт забезпечує необхідною інформацією громадян про те, як функціонує ЄС з метою сприяння зміцнення взаєморозуміння між ірландським народом і Європейським союзом.

08 вересня 2009, Міністр Департаменту навколишнього середовища, спадщини та місцевого самоврядування запускає новий веб-сайт “Запитайте про Ірландію”, який надає матеріали та інформацію про національну спадщину зібрану й оброблену за допомогою новітніх технологій з колекцій місцевих бібліотек усієї країни.

<http://www.askaboutireland.ie/> Сайт в даний час включає електронні книги, Гріффітс оцінки та ірландські історичні кінохроніки.

12 жовтня 2009, www.letsomeoneknow.ie Міністр, відповідальний за рівність, інвалідність і психічне здоров'я запускає новий веб-сайт для молоді, спрямований на підвищення їх інформованості і розуміння в області психічного здоров'я і благополуччя. На сайті також є особистий щоденник подій.

Червень 2009. Сайт ONE.GOV підводить підсумок необхідності спільної ідентичності та бачення всієї ірландської державної служби (у складі державної служби та широкої державної служби тобто охорони здоров'я, освіти, місцевого

самоврядування та правосуддя). Ресурс для громадянина і державного службовця, так ONE.GOV замінює сайт *Bettergov.ie*.

30 червня 2009, сайт *eumatters.ie* запускається ірландським Міністерством закордонних справ, який має за основну мету надання інформації про членство Ірландії в Європейському Союзі.

Травень 2009 *www.welfare.ie* Ірландський міністр соціальних справ та сім'ї офіційно запускає оновлену версію сайту і пропонує новий модельний ряд он-лайн-сервісів.

У доповіді “Лідерство в обслуговуванні клієнтів” – “Створення спільної відповідальності за кращі результати” обслуговування клієнтів в країні усіх рівнів базується на основі чотирьох ключових сприятливих практик:

Краще обслуговування починається з кращого розуміння.

Engage. Слухати. Відповісти.

Мобілізувати всі наявні ресурси.

Бути прозорими. Нести відповідальність. Зворотний зв'язок.

Переможці в номінації Електронний уряд Ірландії Awards 2011 стали:

Courts Service and An Garda Síochána – CJIP – Criminal Justice Interoperability Programme – Ірландська поліція (Гарда), Dublin Tourism for Visit Dublin App, (Туризм), National Library of Ireland (NLI) for Single Discovery Interface Project, (Національна бібліотека), The Property Registration Authority (PRA) in collaboration with the Department of Health and Children (DoHC) and the Health Service Executive (HSE) for A Fair Deal – Electronic Charging Orders (Реєстраційний орган нерухомості (PRA) у співпраці з Міністерством охорони здоров'я і дітей (DOHC) та охорони здоров'я (HSE)

Електронний уряд Ірландії Awards 2009

Церемонія відбулася 19 лютого 2009 р. в Дубліні. Абсолютний переможець конкурсу і переможець місцевої премії електронного уряду є округ Південного Дубліна County Council for the Digital Books Services. Вперше отримали нагороду People's Choice eGovernment Award, ресурс на якому громадяни можуть голосувати он-лайн, а також ще один переможець у цій категорії став ресурс An Post.

Електронний уряд Ірландії Awards 2008

Transforming Public Services отримує нагороду у Award 2008 – ця програма встановлює заходи, спрямовані на радикальний перегляд ірландської державної служби, де громадянин / користувач державних послуг знаходиться у центрі її роботи.

Абсолютним переможцем у цій номінації є Bond Gais, який виграв приз за “Найкращий комерційний державний орган”. Веб-сайт дозволяє користувачам оплачувати свої рахунки он-лайн.

accesscork.ie – сайт, який допомагає людям з обмеженими можливостями виявити доступні магазини і надає можливість замовлення і доставки необхідних товарів.

Сайти з надання послуг:

У листопаді 2007 року ірландська Податкова Адміністрація (Revenue Commissioners) оголосила результати істотного збільшення кількості податкових декларацій. Було подано 279 020 податкових декларацій, з них 244 114 були опрацьовані в Інтернет. Сплата податків в Інтернет набуває значного росту - 99 000 платежів в 2007 році в порівнянні з 86 000 в 2006 роком. Усього сплатили податки через Інтернет за 2007 рік на суму понад € 2280 млн у порівнянні з € 2200 млн у 2006 році і € 1,4 млрд у 2005 році.

Irish Property Registration Authority's (PRA) – проект представляє собою близько 32 000 аркушів карт і близько 2,4 млн зареєстрованих земельних ділянок. (Джерело: суспільство знань Новини – Інформаційне суспільство політики, Департамент Taoiseach).

У 2006 році Irish Passport Office починає видачу електронних паспортів (паспорти) для ірландських громадян.

2004 року уряд Ірландії запускає eCabinet ініціативи, спрямовані на те, щоб процес засідання уряду проходив більш ефективніше.

У червні 2004 року ірландський уряд встановлює групи експертів ввести стандартні рамки для державної служби картки (PSC). Ці карти (наприклад, медична карта, соціальна карта послуги і т.д.) використовуються для ідентифікації осіб, які використовують державні послуги.

Державні закупівлі

За звітами ООН найкращою практикою в Ірландії є створення електронних тендерів.

Ірландія створила єдиний портал для централізації державних закупівель – єдине вікно для роботи бізнесу з урядом. Цей портал містить пропозиції та реєстрацію постачальників. Портал надає підприємствам просту інструкцію на дві сторінки у розділі Suppliers-Getting Started page. Користувачі можуть отримувати повідомлення по електронній пошті про нові можливості співпраці бізнесу з державним сектором, а також чіткі відомості про роботу з урядом.

<http://www.e-tenders.gov.ie/>

Електронні закупівлі (e-procurement) – це процес стратегічного управління закупівлями або поставками у рамках загальних корпоративних цілей за допомогою мережі інтернет. Добре організована стратегічна програма закупівель має можливість суттєво підвищити прибутки організації, як мінімум, за рахунок скорочення витрат – дуже часто цей фактор виявляється більш критичним, ніж підвищення обсягів продажу. Виходячи зі світового досвіду впровадження систем електронних держзакупівель, всі вони будуються на основі наступних принципів:

- прозорість (доступність інформації про закупівлю);
- підзвітність (дотримання усталених правил та процедур закупівель, ефективний контроль);
- конкуренція (вільна конкуренція, за виключенням особливих випадків);
- справедливість (рівні можливості для всіх учасників);

- зфективність (економія бюджетних коштів при досягненні потрібного результату).

Як ми бачимо, Ірландія за допомогою електронних держзакупівель має 175 млн. євро економії бюджетних коштів

Розглянувши розвиток електронного уряду в Ірландії, виявилось, що бідна країна з відсталою аграрною економікою, 20 % рівнем інфляції і високим рівнем безробіття завдяки вдалим реформам уряду змогла подолати кризу і почати розвиток високотехнологічного виробництва, що в результаті призвело до розвитку електронного уряду - способу надання інформації і вже сформованого набору державних послуг громадянам, бізнесу та іншим гілкам державної влади, при якому особиста взаємодія між державою та заявником мінімізована з максимальним використанням інформаційних технологій.

З впевненістю можна сказати, що найкращий досвід Ірландії у впровадженні E-governance можна використати і в нашій країні.

4.5. 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 широку 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>

4.6. 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 ХХІ 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. Місію 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 зарплатної 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 новітньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

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

Рішення про створення “Національної магістралі 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 магістралі комп'ютерної мережі” почали створюватись п'ять комп'ютерних мереж: управління фінансами, 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” (сторінка 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 супермагістралі.

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 Комітет 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 ХХІ століття”. Дана програма, базуючись на попередній, і забезпечила практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економіки, заснованої на знаннях. На базі *“Кібер-Корея ХХІ 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 пропускною 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 здійснювалася 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 пожвавлення ринку віртуальної продукції та програмного забезпечення;
- 2) з сприянням НДДКР і зміцнення міжнародного співробітництва у сфері ІКТ.

Результативність програми “Кібер-Корея XXI 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 XXI 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 XXI 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 XXI 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.

4.7. 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.

З 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. є 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.

Проекти та державні програми розвитку сектору E-governance:

13 липня 2010 року на засіданні Урядової комісії з впровадження інформаційних технологій у діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування під керівництвом заступника голови уряду РФ був затверджений системний проект формування інфраструктури електронного уряду. Основною метою даного документу було визначено що:

Цей Системний проект призначений для створення на його основі державної Програми “Інформаційне суспільство”, уточнення змісту інших програм, що знаходяться на даний момент у стадії виконання або розробки.

У світовій практиці для позначення цільового стану діяльності органів влади, що спирається на можливості інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), використовується поняття “електронне держава” (e-government), що відноситься до держави та державного управління в цілому, а не тільки до органів виконавчої влади.

Під “електронною державою” далі розуміється діяльність всіх державних органів, органів місцевого самоврядування та підвідомчих їм організацій на основі застосування ІКТ з охопленням всіх трьох гілок державної влади Російської Федерації - виконавчої, законодавчої та судової. У свою чергу, вираз “інформаційне суспільство”, як воно розуміється у поточній практиці, характеризує всю сукупність суспільних відносин. Для цілей документа під електронним урядом розуміється спосіб організації діяльності федеральних і регіональних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, при якому:

- у всіх випадках, коли відсутня доведена необхідність адміністративного розсуду, особистої присутності заявника, а також паперового документообігу, застосовуються формальні процедури збору відомостей, підготовки та прийняття рішень, засновані на віддаленому електронному взаємодії;

- забезпечується підвищення якості державного управління, що розуміється як ступінь відповідності діяльності державних органів виконавчої влади легітимним інтересам громадян Російської Федерації.

Дані визначення є конкретизацією положень Концепції формування електронного уряду в Російській Федерації до 2010 р., схваленої розпорядженням Уряду Російської Федерації від 06 травня 2008 р. № 632-р, в частині розділення термінів “електронний уряд” і “електронна держава”.

Головною метою формування електронного уряду є підвищення якості державного управління, яке виражається через:

- зниження тимчасових, організаційних і фінансових витрат для громадян і організацій при отриманні державних (муніципальних) послуг;
- зниження адміністративних бар'єрів і тягаря надмірного регулювання для господарюючих суб'єктів;

- скорочення бюджетних витрат на діяльність органів виконавчої влади та підвищення ефективності цих витрат;
- підвищення прозорості діяльності органів державної влади.

Перераховані характеристики якості державного управління можуть бути об'єктивно виміряні, в тому числі за допомогою індикаторів, підтримуваних незалежними від органів державної влади організаціями.

Для побудови інформаційного суспільства необхідна максимально широка трансформація, яка охоплює всі гілки і рівні державної влади і місцевого самоврядування, сфери суспільних відносин (охорона здоров'я, освіта, культура тощо), бізнес і громадян. Формування електронного держави передбачає рішення меншого кола завдань, пов'язаних лише з виконавчою, законодавчою і судовою гілками влади. Електронний уряд зачіпає діяльність виконавчої влади на всіх рівнях управління.

Велика частина концепцій та нормативних правових актів, прийнятих у 2002-2008 рр., була спрямована на створення окремих державних інформаційних систем, типових програмних продуктів і обґрунтування виділення бюджетного фінансування на закупівлі ІКТ.

В актах Уряду Російської Федерації, прийнятих в 2008-2010 рр., чималу увагу приділено питанням державного управління та адміністративної ефективності (на противагу екстенсивній інформатизації), що дозволило ініціювати формування окремих компонентів електронного уряду (таких як створення реєстру та порталу державних послуг, системи міжвідомчої електронної взаємодії тощо).

Досягнення цільових показників, визначених в діючих правових актах, прийнятих в 2009-2010 рр., є надзвичайно амбітним завданням, особливо з урахуванням незначної кількості результатів, отриманих в ході інформатизації та реалізації заходів адміністративної реформи в попередній період. Плани переходу федеральних органів виконавчої влади та органів державної влади суб'єктів Російської Федерації та органів місцевого самоврядування на надання державних послуг та виконання державних функцій в електронному вигляді, які затверджені розпорядженням уряду Російської Федерації від 17 жовтня 2009 р. № 1555-р та розпорядженням уряду Російської Федерації від 17 грудня 2009 № 1993-р, не можуть бути виконані без системних заходів, описаних у цьому документі.

Також вищевказаний документ визначає місце і роль електронного уряду у вирішенні завдання формування інформаційного суспільства в Російській Федерації.

У документі розкриті питання базових цілей та побудована структура наступних сфер поширення ЕУ:

- Федеральний, регіональний і муніципальний рівні застосування Системного проекту;
- Перехід на надання державних послуг та виконання державних функцій в електронному вигляді;
- Трансформація в електронний вигляд державної облікової діяльності;

- Інформаційно-технологічні та інженерні компоненти електронного уряду;
- Рішення першочергових проблем і формування ключових інфраструктур електронного уряду;
- Забезпечення доступності державних послуг та інфраструктури електронного уряду;
- Забезпечення ефективності бюджетних витрат на формування електронного уряду;
- Управління формуванням електронного уряду.

Поширення новітніх соціальних технологій:

Ідею про те, що єдина платіжно-сервісна карта (як певний аналог існуючих в Європі і США eIDCard) повинна з'явитися й у Росії, вперше на вищому рівні висловив президент Росії Дмитро Медведєв в кінці березня минулого року.

Через чотири місяці вже був прийнятий Федеральний закон “Про організацію надання державних і муніципальних послуг”, згідно з яким на карті обов'язково повинні бути розміщені: прізвище, ім'я, по батькові, стать, дата і місце народження, а також СНІОС (Страховий номер індивідуального особового рахунку пенсійного свідоцтва). Крім того, на таку карту громадяни зможуть отримувати всі належні соціальні виплати, вона також дасть можливість дистанційно користуватися різними державними послугами - від безкоштовного проїзду на громадському транспорті до оплати штрафів ДПС і отримання з Пенсійного фонду виписки про розмір своїх пенсійних накопичень. Хоча можливості проекту ще ширші. Наприклад, член Комітету Державної Думи з фінансового ринку Павло Медведєв зазначив, що на карту за бажанням користувача можна перераховувати виплати за записами з лікарняного аркуша або зарплату. Передбачається, що на регіональному та муніципальному рівнях на пластик можна буде “підвішувати” в якості додатків ще й регіональні та муніципальні послуги. Ще через місяць Володимир Путін підписав документ, згідно з яким компанія “Універсальна електронна карта” призначена уповноваженою організацією з випуску та обслуговування цих карток. Забезпечити всіх громадян пластиковими “чарівними паличками” доручено трьом провідним банкам – Ощадбанку, Уралсиб і АК Барсу. На початку літа вони створили експериментальні зони в Башкортостані, Татарстані і Астрахані. Учасники програми домовилися, що ідентифікація фізосіб за універсальною електронною картою (УЕК) буде відбуватися згідно СНІОС, а в якості довідника адрес буде використовуватися реєстр Федеральної податкової служби. Чисто теоретично громадяни можуть почати користуватися картами вже в наступному році. А вже до 2014 року всі росіяни повинні отримати індивідуальні УЕК.

Звіт про роботу порталу gosuslugi.ru:

План переходу федеральних органів виконавчої влади на надання державних послуг в електронному вигляді прем'єр-міністр Володимир Путін затвердив в кінці жовтня 2009 р. У розпорядженні уряду зафіксовані терміни по

74 пріоритетним державним послугам. Інформація про них з'явилася у зведеному реєстрі і на єдиному порталі. Крім того, на порталі вже розміщена інформація про деякі регіональні послуги (на момент запуску їх було близько 200). У подальшому на ньому буде доступна інформація про всі федеральні і регіональні державні послуги, яких на момент запуску portalу налічується близько 4000. Розробку portalу здійснила компанія “Армада” (офіційно було оголошено, що роботи проводив “Ростелеком”) і витрати на його створення становлять близько 100 млн руб.

До моменту запуску portalу на ньому з'явилися форми заяв, необхідних для отримання держпослуг, які можна скопіювати з сайту і заповнити. Для кожної з послуг вказуються одержувачі, список необхідних документів, вартість та порядок оплати, терміни і результат надання. Тут же публікуються пов'язані з ними нормативно-правові акти та адреси та телефони відомств. Працює рубрикатор за категоріями, відомствам і життєвих ситуацій (вихід на пенсію, купівля квартири, пошук роботи, відкриття бізнесу).

Для деяких послуг поля у заяві можна заповнювати безпосередньо у завантаженому pdf-файлі, після чого відправити його на друк. Квитанція не містить банківських реквізитів, а містить тільки нагадування, що для їх отримання необхідно звернутися до найближчого відділення відповідного відомства.

Зазначена інформація на порталі заповнена відомствами і підписана ЕЦП, проте на початковому етапі портал працює в тестовому режимі, тому можлива наявність неточностей у розміщеній на ньому інформації. Для організації зворотного зв'язку розробниками portalу реалізований інтерактивний механізм, за допомогою якого громадянин зможе виділити некоректну інформацію і, натиснувши CTRL + ENTER, направити відповідну інформацію оператору portalу.

Наступною контрольною точкою для portalу стане подача документів в електронному вигляді прямо через портал. Тут терміни для різних видів послуг різняться. У лютому 2010 р., наприклад, запрацювала подача документів для проходження технічного огляду автомобілів, а в березні – подання податкових декларацій. Зараз у розділі про спрощену податкову декларацію, поданій платником податків особисто, викладений шаблон у форматі tif.

Після реалізації четвертого етапу робіт заявнику повинна бути надана можливість стежити за ходом виконання його заявки, а після п'ятого етапу - отримувати результати в електронному вигляді через портал, якщо це допускається федеральним законом. Зараз у процесі прийняття Держдумою знаходиться законопроект федерального закону про держпослуги.

Як повідомляє сайт Мінкомзв'язку, на порталі опублікована інформація про 565 федеральних і 2282 регіональних послуги: порядок подання послуг, списки документів, необхідних для їх отримання, бланки і зразки заповнення заяв, контакти відповідних державних органів. Інформацію на портал надають і актуалізують самі відомства, відповідальні за надання тих чи інших послуг. Постійно збільшується кількість послуг, які можна замовити або отримати

безпосередньо на порталі. Скоро за допомогою portalу можна буде оплачувати послуги.

На даний момент на єдиному порталі зареєструвалися 336 000 особи, майже 2 тисячі з яких - іноземні громадяни. Користувачі замовили 581 000 послуг, найпопулярнішими з яких були перевірка наявності виписаних штрафів, отримання закордонного паспорта та отримання повідомлення про стан індивідуального особового рахунку пенсійного страхування.

У грудні 2010 року почалася установка інфоматів – пристроїв, які розміщуються у громадських місцях і дозволяють працювати з порталом держпослуг людям, які не мають доступу до Інтернету. Планується, що доступ до portalу буде можливий і за допомогою цифрового телебачення.

Залучення інновацій:

У 2011 році було оголошено проведення 3-го щорічного конкурсу “Кращі 10 IT-проектів для держсектора”.

Конкурс “Кращі 10 IT-проектів для держсектора” проводиться для виявлення та заохочення кращих практик застосування інформаційних технологій у сфері державного управління і надання державних послуг населенню.

Організатор конкурсу – COMNEWS, співорганізатор – Академія народного господарства при Уряді РФ. Конкурс проводиться за підтримки Міністерства зв'язку і масових комунікацій РФ.

До участі в конкурсі запрошуються розробники рішень з перекладу державних послуг в електронний вигляд, а також органи влади, які є виконавцями державних функцій в електронному вигляді. Представлені проекти повинні забезпечувати віддалене отримання послуги на Єдиному порталі www.gosuslugi.ru або на офіційному сайті органу влади за умови наявності на Єдиному порталі гіперпосилань на місце надання послуги.

Оцінка проектів проводиться відповідно до формалізованої методики Експертної центру Російської Академії народного господарства та державної служби при Президенті РФ, що забезпечує виявлення фактичної якості надання державних послуг в електронному вигляді.

Під наданням державних послуг в електронному вигляді розуміється стадія, на якій скорочено кількість очних відвідувань отримувачем послуги відповідного органу влади або такі відвідування виключені зовсім.

Церемонія нагородження лауреатів конкурсу пройде в Москві 10-13 травня 2011 року в рамках 23-ї міжнародної виставки телекомунікаційного устаткування, систем управління, інформаційних технологій і послуг зв'язку “Связь-Експоком 2011” в ЦВК “Експоцентр”.

Витрати на реалізацію програми “Електронна Росія”:

- у 2007-2008 рр.. на створення так званих технопарків у Росії було витрачено 7 млрд. руб. (3,5 млрд. – з федерального бюджету і стільки ж – з регіональних).

- у 2007-2009 рр.. на створення технопарку в Новосибірську було виділено 3,2 млрд. руб., з них близько 2,2 млрд. було витрачено на будівництво інфраструктурних об'єктів.

На створення державних сайтів – в період з 2008 по березень 2010 рр.. Було витрачено 800 млн. руб.

До кінця жовтня 2007 р. всі російські школи (59 тис.) були підключені до Інтернету. На це було витрачено 2,5 млрд. руб. На оплату трафіку в рік планувалося витратити 1,1 млрд. руб.

Загальний обсяг фінансування російської освіти в 2008-2010 рр.. склав 4,5 трлн. руб. (Консолідований бюджет російського освіти у 2008 р. склав 1,3 трлн. Руб.).

У 2007-2008 рр.. на інноваційні програми вузів було виділено 20 млрд. руб.

У 2007-2008 рр.. на забезпечення шкіл ліцензійним ПЗ було виділено 2,7 млрд. руб.

Реалізація впровадження вільного програмного забезпечення (ВПЗ) у російських державних установах почалася зі шкіл у вересні 2007 р.

До грудня 2009 р. планувалося закінчити впровадження ВПЗ в усіх школах країни. Бюджет проекту повинен був скласти 650 млн. руб. (На початку 2009 р. цю суму скоротили втричі).

У 2007-2008 рр.. групою компаній “Армада”, фірмами “Альт-Лінукс” і “Лінукс-Інк” був розроблений Пакет вільного програмного забезпечення (ПСПО) для російських шкіл. Вартість проекту склала близько 70 млн. крб. (З цього приводу – безкоштовне ПЗ в Росії стає платним! – Багато ІТ-аналітики дивувалися і жартували, що російські “розробники” повинні дякувати Дмитра Медведєва, височайше звелів школам та держустановам перейти на СПО, – це дозволяє “розробникам” вельми недешево продавати державним замовникам безкоштовний Linux і інше вільне програмне забезпечення!).

У рамках Федеральної цільової програми розвитку освіти на 2006-2010 рр.. було передбачено фінансування проекту “Розвиток електронних освітніх Інтернет-ресурсів (ЕОР) нового покоління, включаючи культурно-пізнавальні сервіси, систем дистанційного загального та професійного навчання (e-learning), у тому числі для використання людьми з обмеженими можливостями”. На цей проект було витрачено більше 640 млн. руб. (У тому числі в 2010 р. – 301 млн. крб.).

Фінансування проекту навчання дітей з обмеженими можливостями з використанням ІКТ в 2009 р. склало 1 млрд. руб.

А в 2010, 2011 і 2012 рр.. планується за 2,5 млрд. руб. (На 1 січня 2010 дистанційне навчання отримували 3900 таких дітей. Одне робоче місце для дитини-інваліда обходиться державі в 333 тис. крб.).

Обсяг держзамовлення на постачання ІТ-продукції оцінюється в \$12 млрд. щорічно.

За даними Мінфіну, витрати на впровадження ІКТ у федеральних органах державної влади в 2008 р. склали 42 млрд. руб., В 2009 р. - 37,5 млрд. руб.

За даними Мінкомзв'язку, витрати на ІКТ у федеральних і регіональних органах державної влади, а також в рамках різних ФЦП, в 2008 і 2009 рр.. склали 60-80 млрд. руб. щорічно.

У 2010 р. на регіональні проекти ІКТ з бюджету суб'єктів РФ було виділено 20 млрд. руб. (При цьому на інформатизацію органів виконавчої влади виділяється близько 50% від загального обсягу фінансування, на інформатизацію освіти – близько 23%, охорони здоров'я – 12%, системи забезпечення безпеки – 10%, культури – 5%). До 2012 р. на регіональні проекти ІКТ з бюджету суб'єктів РФ планується виділити близько 98 млрд. руб.

В кінці 2010 р. завершується ФЦП (федеральна цільова програма) “Електронна Росія”. В 2009-2010 рр.. на її фінансування з федерального бюджету направлено 5,8 млрд. руб.

На зміну “Електронної Росії” в 2011 р. приходить ДЦП (довгострокова цільова програма) “Інформаційне суспільство 2011-2020 рр..” з щорічним бюджетом у 82,5 млрд. руб. Всього на ДЦП планується витратити близько 375-400 млрд. руб. (За оцінкою Мінкомзв'язку, 950 млрд. руб.) Протягом 10 років.

На розвиток навігаційної системи ГЛОНАСС виділено \$ 550 млн. Найближчим часом планується виділити ще 6 млрд. руб.

У 2009 р. (у розпал міжнародної економічної кризи!) На 36 проектів Російської корпорації нанотехнологій (“Роснано”) було виділено майже 100 млрд. руб. (Дмитро Медведєв заявив, що до 2015 р. на нанотехнології буде витрачено \$ 10,6 млрд.).

За підрахунками співробітників експертного управління адміністрації президента, проекти модернізації, затверджені комісією президента Росії (38 проектів по 5 напрямках – комп'ютерні та ядерні технології, космос, медична техніка, енергоефективність – і створення центру інновацій у Сколково), обійдуться бюджету майже в 800 млрд. руб.

На 1-му місці за витратами – 407,26 млрд. руб. за 3 роки – стоїть проект зі встановлення лічильників води, газу і електрики (368 млрд. рублів припадає на позабюджетні джерела). На 2-му місці – проект переходу на енергозберігаючі лампочки), 124,88 млрд. руб. (123,5 млрд. руб. з позабюджетних джерел).

На силіконову долину в Сколково буде виділено 60 млрд. руб.

На створення російської пошукової системи (“державного національного пошуковика”, створюваного в рамках федеральної програми “Електронний уряд”) планується витратити з бюджету близько \$ 100 млн.

МНС готує документи, необхідні для початку будівництва по всій Росії системи виклику оперативних служб за номером 112. На її реалізацію планується направити 37 млрд. руб.

Управління замовлень щодо вдосконалення технічної основи системи управління ЗС РФ оголосило про проведення відкритого конкурсу з модернізації програмно-технічного комплексу офіційного сайту Міноборони РФ. Початкову вартість держконтракту замовник оцінює в 50 млн. крб.

За словами міністра охорони здоров'я і соціального розвитку, можливість реалізації концепції інформатизації охорони здоров'я з'явиться тільки з 01 січня 2012 р. Орієнтовна сума витрат на ці цілі складе 24 млрд. руб.

4.8. 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 кожен 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/>). 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 широкопasmову 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 широкопasmовий 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 (OPCO).

Сінгапур співпрацює іншими країнами світу в розвитку ІКТ та допомагає їм. Так, Infocomm пов'язує Сінгапур з Російською державою підписанням 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.

4.9. 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.

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”. 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 громадськість 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.

Е – консультації:

В Сполучених Штатах обов'язок проведення обговорень проектів регуляторних актів закріплений на законодавчому рівні в Законі про адміністративну процедуру, 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.

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 молодістю 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-лайн 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-лайн 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-лайнового 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-лайнової інтерактивності в традиційний процес слухань. Це може спрацьовувати 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-лайнових “громадянських журі” або впровадження он-лайнових 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 – урядування 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”.

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.

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.

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. Неналежна 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 учасницькій (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”. 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”.

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.

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.

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”. 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.

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

- посилення демократичної легітимності. Це досягається через: покращення розуміння громадськістю процесу нормотворення; підвищення якості та збільшення кількості коментарів громадськості в процесі

нормотворення; посилення інтерактивності процесу надсилання коментарів і покращення умов для його широкого обговорення; 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.

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-урядування, скільки як засобу учасницької е-демократії.

4.10. ТАЇЛАНД

Історія впровадження електронного урядування:

Початковий етап комп'ютеризації в тайському державному секторі розпочався у 1963 році, коли дві системи ЕОМ були вперше встановлені в Управлінні національної статистики та обробки даних перепису і на факультеті торгівлі та бухгалтерського обліку в Чуалонгкорнському університеті освітніх програм.

На ранньому етапі комп'ютеризації в тайському державному секторі використовувалася обробка даних з високим ступенем централізації інформації. Державні установи направляли свої дані до Національного відділення статистики для обробки. Однак такі централізовані системи обробки не мали змогу належним чином реагувати на зростаючі потреби державних установ ефективно. Багато державних установ почали створювали свої власні обчислювальні центри на відомчому або міністерському рівні з метою підвищення ефективності обробки вхідних даних.

Після приходу до влади уряду Таксіна Чінавата у 2001 р. значно підвищився рівень використання інформаційно-комунікаційних технологій в державному секторі. У 2001 році він повідомив: “Я хочу бачити уряду Таїланду, як е-уряд, уряд, який використовує інформаційні технології і Інтернет для швидкого та зручного задоволення потреб громадян”.

Таксін Чінавата в 2001 р. запропонував першу програму розвитку е-уряду, що складається з наступних пріоритетних напрямів:

1. Підтримка наукового і технічного розвитку персоналу на всіх рівнях.
2. Сприяння науково-технічним дослідженням та розвитку, як у державному, так і в приватному секторах. Спрямування сучасних наукових і технічних досягнень на вирішення економічних і соціальних проблем та підвищення потенціалу, досвіду і обізнаності тайців.
3. Сприяння використанню недорогих інформаційних технологій для ефективного управління.
4. Розробка законодавчої бази, що сприяє розвитку науки та техніки та регламентує права інтелектуальної власності.

У 2001 році, уряд створив комітет, відповідальний за розвиток е-урядування, щоб стимулювати впровадження е-уряду в країні.

Протягом 2001-2006 р. уряд витратив близько 90.000 млн. бат. (близько 2,500 млн. дол. США) для проектів електронного уряду таких як: е-громадянин, е-аукціон, е-паспорт, державну фінансову інформаційну систему управління та ін.

Наступним етапом уряд Таксіна затвердив генеральний план з інформаційних та комунікаційних технологій (2002-2006) з метою підвищення ефективності управління та надання послуг у державному секторі.

У 2002 р. після проведення масштабної реструктуризації в державному секторі, було створено Міністерство інформаційних та комунікаційних технологій, в якості механізму для впровадження та популяризації е-уряду, е-промисловості, е-комерції, е-освіти та інформаційного суспільства в цілому.

Перша Національна інформаційна політика (IT2000) в Таїланді була розроблена з метою підтримки розвитку суспільства-знань і зменшення розриву обізнаності в сфері інформаційних технологій. Ця політика розглядається в розрізі трьох основних місій:

- а) інвестування національної інфраструктури ІКТ на загальнонаціональному рівні;
- б) розвиток людського потенціалу;
- в) розвиток е-урядових інформаційних систем для поліпшення державного управління та надання послуг. Згідно плану уряд Таїланду впровадив телекомунікації в сільській місцевості, наприклад, проведено телефонні лінії для всіх сіл, покращено пропускну здатність Інтернету, збільшено кількість інтернет-провайдерів.

З метою надання послуг комунікацій державним установам, громадянам і бізнесу до високошвидкісної державної інформаційної мережі було створено урядову службу інформаційних технологій (GITS) результатом діяльності якої є мережа GINet— перша ІКТ платформа, яка закладена в 1997 році, головна мета якої забезпечення захищеного каналу для електронної пошти, FTP, мультимедійного он-лайн мовлення і веб-хостингу, обслуговування хмарних обчислень.

Друга Національна інформаційна політика (IT2010), мета якої є розробка e-Thailand в цілому складається з 5 пунктів (e-Society, e-Education, e-Industry, e-commercial, e-government).

Основні стратегії електронного уряду Таїланду:

Згідно генерального плану розвитку національних інформаційно-комунікаційних технологій розроблено сім наступних стратегій:

1. Розвиток галузі ІКТ для становлення Таїланду як регіонального лідера.
2. Використання ІКТ для підвищення якості життя суспільства.
3. Розвиток в сфері досліджень і розробок новітніх ІКТ.
4. Розвиток “людського капіталу” для посилення конкурентоспроможності країни в цілому.
5. Розвиток потенціалу підприємців для розширення глобальних ринків.
6. Впровадження ІКТ в малий і середній бізнес.
7. Використання ІКТ у сфері державного управління та послуг.

Шляхи розвитку електронного уряду Таїланду:

Першочерговою метою уряду Таїланду була розробка механізмів регулювання електронної комерції, захисту конфіденційних даних та запобігання ІКТ шахрайства. В якості контролюючого органу та представника агентства розвитку е-уряду, з правом регулювання роботи уряду, призначено міністерство інформаційних та комунікаційних технологій.

Початковий етап розвитку е-уряду Таїланду полягав у створенні бази і каркасу для інфраструктури електронного уряду, забезпеченні системи захищеного електронного обміну даними. За статистичними даними Національного центру електроніки та комп'ютерних технологій (NECTEC) уряд у 2003 році впровадив 1095 IT-проектів із загальним бюджетом в 28,436.25 млн. бат. У 2004 році - 1078 IT-проектів із загальним бюджетом в 60,408.62 млн. бат. Найбільшим з проектів є впровадження смарт-карт для ідентифікації громадян Таїланду (64 млн. шт.) із загальним бюджетом в 7,9 млрд. бат.

Щодо структури е-уряду Таїланду, то вона складається з двох інформаційних систем: зовнішньої інформаційної системи і внутрішньої інформаційної системи. Призначення внутрішніх інформаційних систем таких, як генеральної інформаційної системи фінансового управління, системи інформаційних ресурсів та Міністерства координування є забезпечення надійних каналів зв'язку між місцевими та центральними ресурсами електронного уряду для обміну даними, використання Інтернету і веб-технологій. Зовнішня інформаційна система включає системи е-послуг, е-закупівель та е-реєстрації. Мета зовнішньої системи – забезпечити якісну взаємодію споживачів е-послуг та державних установ.

Успішне використання е-урядування можна розглянути як індикатор для моніторингу і оцінки діяльності уряду. Для моніторингу і вимірювання ефективності впровадження Національного генерального плану (2002-2006) створено показники використання ІКТ в Таїланді.

Існує три шляхи для отримання цих показників: використання існуючих адміністративних записів, обстеження та перепис техніки управління національної статистики, використання даних, що надаються приватними організаціями. Крім того, показники включають індекс розвитку електронного урядування (e-Government Development Index); індекс он-лайн послуг та їх компонентів (Online Service Index and its Components); індекс телекомунікаційної інфраструктури та її компонентів (Telecommunication Infrastructure Index and its Components); індекс участі в електронному урядуванні (e-Participation).

Згідно стратегії розвитку е-уряду Таїланду можна виокремити наступні п'ять етапів. Перший етап – кожна урядова установа розробляє власні веб-сторінки для надання інформаційних послуг. Другий етап - визначити алгоритми взаємодії громадян та урядових установ, регламентувати запити до інформаційних систем. Етап інтеграції полягає в об'єднанні даних в єдину інформаційну систему для забезпечення потреб громадян. Нарешті, фаза зворотного зв'язку, яка необхідна для спостереження за поведінкою громадян і є основою для прийняття управлінських рішень. Більшість веб-сайтів установ містять інтерактивні сторінки, щоб отримати зворотній зв'язок від громадян та бізнесу.

Використання електронного уряду для поліпшення якості життя:

Наступні програми впроваджені в рамках програми розвитку е-уряду з метою поліпшення якості життя:

1. Національна електронна система реєстрації бідності. Мета програми – збір даних щодо загального стану та кількості населення, яке знаходиться за межею бідності. Отримана інформація аналізується для прийняття управлінських рішень щодо зменшення соціальної напруженості та поліпшення соціального стану в країні. Відповідальним за впровадження є національний центр подолання бідності.

2. “RakBanKerd” веб-портал. Цей веб-портал, створено організацією промислових корпорацій, містить велику кількість баз даних щодо складу населення, загального стану здоров'я населення, географічну інформаційну систему (GIS).

3. Подолання цифрового розриву. Мета програми – покращити якість інформаційної обізнаності населення та доступність сучасних технологій для населення, яке знаходиться за межею бідності. Наслідком впровадження програми є якісне та кількісне підвищення рівня доступу до урядової інформації та послуг. На подолання цифрового розриву спрямовані наступні програми:

- Урядова програма розвитку інформаційних технологій. Ця програма визначається Національним комітетом з інформаційних технологій для розробки інформаційної мережі та призначена для інформаційного обслуговування державних і бізнес установ і поліпшення суспільних послуг;

- Інтернет Tambon. Програма розробки районних мереж, мета яких з'єднання мікрорайонів (Tambon) та департаменту з питань сприяння місцевим

адміністраціям, підвищенню децентралізації управління для органів місцевого самоврядування, надає доступ до мережі Інтернет в сільських районах на рівні районних. На теперішній час в країні близько 7500 мікрорайонів, таким чином, ця програма допомагає скороченню цифрового розриву шляхом надання доступу до урядової інформації та послуг;

- ThaiTambon.com. Центр зі сприяння та підтримки спільноти підприємців. Цей сайт був створений в 1999 році урядом прем'єр-міністра Таксіна Чинавата для розвитку сільських районів області та поліпшення їх стану.

4. Регіональна економічна програма e-commerce. Програма підтримки електронної комерції серед сільських та міських громад “Один район-один продукт” полягає у зміцненні місцевої економіки і спрямована на розвиток конкурентних переваг кожного окремого району, зосередивши увагу на місцеві продукти та послуги.

5. Програма безпеки країни. Проект смарт-карт був впроваджений для контролю конфліктного політичного становища у трьох провінціях на півдні Таїланду.

Інформаційні системи електронного уряду для поліпшення якості життя:

1. Географічна інформаційна система (ГІС) та система контролю використання національних ресурсів, дає змогу державному і приватному секторам легко знаходити, отримувати доступ і використовувати географічну інформацію про стан земельних та водних ресурсів.

2. Інформаційна система для моніторингу та оцінки використання податків громадян.

3. Урядові інформаційні системи і веб-портали:

a. KhonThai.com. Висвітлює загальну інформацію в розрізі районів країни, щодо бюджету, економічного стану, місцевих продуктів і послуг.

b. Mahadthai.com. Сайт онлайн-послуг уряду, реєстрація осіб, сім'ї, житла, сплата за електропостачання, водопостачання. Проект знаходиться під контролем Міністерства внутрішніх справ.

c. Урядовий сайт підтримки інвалідів країни.

d. Сайт інформування про корупційні події створений в 2006 році. Надає громадянам додатковий канал для інформування про корупційні події, що відбулися в державному секторі.

Електронна освіта:

ІКТ у сфері освіти. Розвиток людського потенціалу є основою для надання допомоги знедоленим групам. Урядом розроблені наступні програми сприяння розвитку людського потенціалу:

a) Програма розвитку освітньої мережі MOENet. Складається з SchoolNet і UniNet. Мета створення мережі – забезпечити шкільні та університетські мережі доступом до локальних та глобальних інформаційних ресурсів необхідних для надання.

б) Програма підтримки рівних можливості для всіх дітей шкільного віку “Один ноутбук на дитину” – уряд надає можливість придбати ноутбук за 100 доларів. Програма завершується забезпеченням мільйона дітей ноутбуками з метою сприяння електронного навчання і створення суспільства знань.

Інші впроваджені проекти:

Е-аукціон:

1 жовтня 2002 року, кабінет міністрів Таїланду постановив, що кожен з департаментів і державні підприємства повинні використовувати електронний аукціон і повідомляти про хід процесу до канцелярії прем'єр-міністра кожні 3 місяці. Метою цього проекту було вдосконалення процесу закупівель в державному секторі, захист від змови сторін і корупційної діяльності, скорочення витрат на закупівлі, підвищення ефективності та стимулювання інвестицій в економіку країни.

Е-громадянин:

У липні 2003 року кабінет міністрів Таїланду затвердив проекту впровадження смарт-карт для заміни існуючого посвідчення особи. Смарт-карта є посвідченням особи та зберігає власні дані громадянина. Впровадження проекту проводилося на примусових засадах, що призвело до обурення населення. Технологія зберігання та захисту приватної інформації була неспроможна забезпечити належний рівень безпеки даних та порушувала деякі статті конституції Таїланду щодо недоторканності приватного життя та зловживання приватними даними.

Урядова інформаційна система управління фінансами:

Цілі даного проекту – побудувати комплексну інтегровану комп'ютеризовану систему, яка охоплює всі види діяльності, пов'язані з державним сектором фінансування, бюджетів всіх рівнів, закупівель, фінансової і бухгалтерської, кадрової системи та забезпечити автоматичний обмін інформацією між міністерством та його відділами, міністерством та іншими міністерствами.

Перспективні напрями розвитку е-урядування в країні:

З метою поліпшення якості надання послуг уряд Таїланду розпочав наступний крок розвитку е-уряду країни – впровадження мобільного уряду.

М-уряд є підмножиною електронного уряду і базується на мобільних і / або бездротових технологіях, таких як мобільні телефони, смартфони, ноутбуки і КПК, підключені до бездротової локальної мережі.

У 2013 році, згідно плану передбачається впровадження "и-уряд" – уряд дозволяє установам надавати електронні послуги 24 години на добу, сім днів на тиждень.

У 2014 році – "t-уряд" - або трансформаційний уряд – надає можливість підключення до державних установ незалежно від каналів та пристроїв передачі інформації.

ВИСНОВКИ

Інституційна складова є сьогодні однією з найактуальніших і назрілих проблем впровадження електронного урядування в умовах модернізації України у всіх сферах суспільного життя.

Насамперед, з метою ефективного інституційного забезпечення впровадження електронного урядування в Україні з урахуванням кращих зарубіжних практик, на нашу думку, доцільно внести відповідні зміни в систему та структуру органів державної влади та органів місцевого самоврядування у цій сфері. По-перше, утворити рухому регулюючу інституційну структуру з питань розвитку інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування. При цьому керуючись такими головними критеріями до визначення її основних функцій, як: формування стратегії та вироблення державної політики у сфері електронного урядування, управління та координація, впровадження технологій електронного урядування. По-друге, утворити на базі існуючих структурних підрозділів з інформаційних технологій, інформаційних ресурсів, комп'ютеризації або інформатизації підрозділи з питань розвитку електронного урядування, відповідно змінивши їх основні завдання та функції.

Саме питанню вивчення кращих зарубіжних практик інституційного забезпечення впровадження електронного урядування та можливостям їх застосування в Україні присвячена з відповідною назвою робота слухачів магістерської програми за спеціальністю 8.15010011 "Електронне урядування", яка розрахована на всіх тих, для кого не байдуже питання практичного впровадження електронного урядування в усіх сферах суспільного життя.

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.

Впровадження ефективних систем інформаційно-аналітичного забезпечення в органах державної влади в умовах електронного урядування можливо лише при створенні їх оптимальних інформаційно-технологічних структур. Це можливо забезпечити при наявності дієвого інформаційного менеджменту на всіх рівнях державного управління, який забезпечений відповідною науково-технічною підтримкою.

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 неузгодженості 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 відчути, 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.

Ні в кого не викликає сумніву, що на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства інформаційна діяльність відіграє в системі державного управління визначальну роль, а інформація є одним з основних багатств держави та її стратегічним національним ресурсом.

Весь світ крокує до інформаційного об'єднання та створює для цього електронні інформаційні системи, які будуть для різних країн функціонально сумісні між аналогічними системами, доступні, керовані, безпечні, об'єднані та контрольовані.

На жаль, часткова адаптація вітчизняного інформаційного законодавства до норм міжнародного права, нормативно-правова неврегульованість в інформаційній сфері, недостатня формалізація у роботі з інформацією на рівні державних органів гальмує процеси розвитку та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій і інформаційних відносин між суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та Митною службою України.

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.

Класифікація національних ІР в е-урядуванні полягає у розподілі усіх ІР на чотири класи: духовний, діловий, суспільний, природничий, яким відповідають певні групи, відповідно до напрямків людської діяльності: інтелектуально-творчої, економічно-господарської, соціально-нормативної, біологічно-кібернетичної.

Національні е-ІР містять у собі електронний запас відомостей про здобутки народу, який можна трансформувати за допомогою ІКТ та використати для виробництва інформаційних продуктів, товарів та державних інформаційних послуг, з метою задоволення соціальних потреб громадян-користувачів інформаційної мережі завдяки е-урядуванню. Е-урядування потребує досконалих державних реєстрів національних е-ІР, пов'язаних з документообігом органів державної влади та місцевого самоврядування, що охоплює усі сфери життєдіяльності людини і є основою розвитку інформаційного суспільства.

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 урядування; 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.

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.

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»). Так 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, плановістю. 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.

Вже на сьогоднішній день експерти песимістично оцінюють перспективи реалізації положень Закону України «Про персональні дані» та реєстрації всіх власників баз персональних даних в Державному реєстрі баз персональних даних. Основними завадами на шляху впровадження зазначеного Закону є:

висока вартість реалізації заходів щодо захисту баз персональних даних;
небажання бути під контролем з боку органів державної влади, а перш за все - з боку уповноваженого державного органу з питань захисту персональних даних;

відсутність реальних втрат репутації органів державної влади або організацій у випадку витоку персональних даних;

відсутність на сьогоднішній день чіткого розуміння процедур державного контролю.

Також, не меншою завадою може стати розробка нормативно-правових актів, що передбачено Законом України «Про захист персональних даних», а саме:

Положення про Державний реєстр баз персональних даних та порядок його ведення;

Типовий порядок обробки персональних даних у базах персональних даних;

приведення у відповідність до цього Закону вже існуючих нормативно-правових актів.

Але, разом з цим, зважаючи на темпи проведення адміністративних та законодавчих реформ існує велика ймовірність щодо реалізації вимог положень Закону України «Про персональні дані».

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
2. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
3. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 31.05.2005 р. № 2594-IV. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
4. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
5. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 17 червня 1997 року «Про невідкладні заходи щодо впорядкування системи здійснення державної інформаційної політики та удосконалення державного регулювання інформаційних відносин»: Указ Президента України: від 21.07.1997 р. № 663/97. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
6. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 31 жовтня 2001 року «Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України»: Указ Президента України: від 06.12.2001 р. № 1193/2001. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
7. Про Стратегію національної безпеки України: Указ Президента України від 12.02.2007 р. № 105/2007. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
8. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
9. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.03.2004 р. № 326. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
10. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
11. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1452. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
12. Про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних.- Переклад: Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data; Amendment to Convention ETS No.108 allowing the European Communities to accede): Конвенція Ради Європи від 28.01.1981 р. № 108, Страсбург. – Режим доступу: www.convention.coe.int/treaty/en/Treaties/Html/108/html. – (Офіційний переклад засвідчено МЗС України від 01.07.2002 р.).

13. Про захист осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та вільним обігом цих даних: Директива Європейського парламенту та Ради Європейського Союзу від 24.10.1995 р. № 95/46/ЄС. – Режим доступу: www.evropa.eu.int/ISPO/legal/en/dataprot/directiv/directiv.html

14. Про обробку персональних даних і захист прав осіб у телекомунікаційному секторі: Директива Європейського парламенту та Ради Європейського Союзу від 15.12.1997 р. № 97/66/ЄС. – Режим доступу: www.evropa.eu.int/ISPO/legal/en/dataprot/protection.html

15. Про правові аспекти інформаційних послуг щодо електронної комерції на внутрішньому ринку: Директива Європейського Парламенту і Ради від 08.06.2000 р. № 2000/31/ЄС // Правова інформатика. – 2005. – № 2(6). – С. 72-89.

16. Об информации, информатизации и защите информации: Федеральный Закон Российской Федерации от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ. – Режим доступу: www.duma.gov.ru

17. Белл Д. Социальные рамки информационного общества / Д. Белл. – М., 1998;

18. Баранов А.А. Права человека и защита персональных данных / А.А. Баранов, В.М. Брижко, Ю.К. Базанов. – Харьков: Фолио, 2000. – 280 с.

19. Макаренко Є.А. Європейська інформаційна політика: монографія / Є.А. Макаренко. – К.: Наша культура і наука, 2000. – 368 с.

20. Корнєєва Т. Права людини в інформаційному суспільстві. Комунікаційні права: четверте покоління прав людини: тлумачний словник української мови / Т. Корнєєва; за ред. проф. В.С. Калачника. – Х.: Прапор, 2002. – 992 с.

21. Теоретико-правовая оценка развития сферы информационно-электронных технологий // Право и политика. – 2001. – № 2.

22. Почепцов Г. Информационные войны / Г. Поченцов. – К.: «Ваклер». – 2000. – 574 с.

23. Расторгуев С. Информационная война / С. Расторгуев. – М.: Радио и связь, 1999. – (Рекомендовано к печати Комитетом по безопасности Государственной думы Российской Федерации и секции «Военно-технические проблемы» Российской инженерной академии). – Режим доступу: www.pobeda.ru.content.view.185.142

24. Брижко В.М. е-боротьба в інформаційних війнах та інформаційне право: монографія / В.М. Брижко, М.Я. Швець, В.С. Цимбалюк. – К.: ТОВ «Пан Тот», 2007 р. – 234 с.

25. Салтевский М.В. Электронные документы в информационном обществе: проблемы формирования юридической концепции: науч.-прак. пособие / М.В. Салтиевский, В.Н. Гаенко, А.Н. Литвинов. – Харьков: Эспада, 2006. – 96 с.

26. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє: монографія / [В.М. Фурашев, Д.В. Ланде, О.М. Григор'єв, О.В. Фурашев]. – К.: Інжинірін, 2005. – 164 с.

27. Антопольский А. Проблемы государственного регулирования информационной деятельности / А. Антопольский [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rir.csti.ru/n3/antopolsky.html>
28. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? / О.Баранов. – Режим доступу: http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm
29. Бойд Е. Ефірна журналістика. Технології виробництва ефірних новин / Е.Бойд К., 2007. — С.41.
30. 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.
31. Вершинская О. Существующие модели построения информационного общества / О. Вершинская [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://iis.iis.ru/infosoc/emag.nsf/>
32. 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.
33. 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.
34. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). Підсумкові документи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.apitu.org.ua/ws15
35. Голобуцький О. Концепція електронного урядування /сучасні потреби України: каталог / О. Голобуцький // Політичний менеджмент. – 2005. – № 5. - С. 75-86.
36. 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.
37. ДеМарко Том. Deadline. Роман об управлении проектами / Том ДеМарко ; пер. с англ. А. Максимовой. – М. : Вершина, 2006. – 288 с.
38. 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.
39. Джонстон П. Технологические аспекты развития глобального Информационного Общества / П. Джонстон [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~fosis/publ/poitiers/john1.html>
40. 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
41. Доручення Глави Секретаріату Президента України від 21 квіт 2008 р. № 02-02/1418 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua>

42. Дрожжинов В. Электронное правительство информационного общества / В. Дрожжинов, А. Штрик [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/i>
43. Дубов Д.В. Основы Е-урядування: навч. Посібник для студентів вузів/ Д. В. Дубов. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
44. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження/[О. А. Баранов, І. Б. Жилияев, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова] / за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО “Поліграф-Плюс”, 2007. – 254 с.
45. Євробарометр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm.
46. Закон України про захист інформації в автоматизованих системах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
47. Закон України про інформацію, прийнятий Верховною Радою України 2 жовтня 1992 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>
48. Закон України про Кабінет Міністрів України // Відом. Верховної Ради України. – 2008. – № 25. – Ст. 241.
49. Закон України про Концепцію Національної програми інформатизації // Відом. Верховної Ради України. – 1998. – № 27-28. – Ст. 182.
50. Закон України про Національну програму інформатизації // Відом. Верховної Ради України. – 1998. – № 27-28. – Ст. 181.
51. Закон України про Основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки // Відом. Верховної Ради України. – 2007. – № 12. – Ст. 102.
52. 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.
53. Кін Джон. Мас-медіа і демократія / Кін Джон. - Пер. з англ. Олександр Гриценко, Надія Гончаренко. — К. : К.І.С., 1999. — С.96].
54. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / За заг. ред. Н.К. Дніпроенко. – К.:ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с. — С.136
55. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р. – К. : Україна, 1996. – 54 с.
56. Кормич Б. А. Інформаційна безпека: організаційно-правові основи : навч. посіб. / Б. А. Кормич. – К. : Кондор, 2004. – 384 с.
57. Курносов И. Роль государства в формировании информационного общества в России / И. Курносов [Електронний ресурс]. – Режим доступа : http://intra.rfbr.ru/pub/vestnik/V3_99/1_8.htm
58. Ленем Р. Електронне слово: демократія, технологія, мистецтво / Р. Ленем / Пер. з англ. - К.:Ніка-Центр, 2005. - 376 с.
59. Новое тысячелетие – новое информационное общество [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ru.infocom.uz/more.php?id=193_0_1_0_M.
60. 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>

61. 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>

62. Пероганич Ю. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003-Туніс 2005). Підсумкові документи / Ю. Пероганич. – К. : ДП “Звязок”, 2006. – 131 с.

63. План роботи Державного комітету інформатизації України на 2009 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://apitu.org.ua/node/1116>

64. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К.: Знання, 2006. – 663 с.

65. 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>

66. 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>

67. 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.

68. 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>

69. 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>

70. 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>

71. 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.

72. 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>

73. 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.

74. 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.

75. 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.

76. 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>

77. 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.

78. 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.

79. 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.

80. 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

81. 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>

82. Сапожникова А.С. Взаимодействие государства и общества в политике информационной безопасности РФ / А.С. Сапожникова // Государственное управление. Электронный вестник. № 19, 2009. — С.3.

83. 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.

84. Система електронного документообігу в державному управлінні : навч.-метод. посіб. / ред. І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Вид-во НАДУ, 2006. – 32 с.

85. Сіленко А. Електронна Україна / А. Сіленко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=1&n=17&c=151>

86. Чернов А. Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы / А. Чернов [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.isn.ru/public/Book.zip>

87. 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.

88. 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.

89. Шауэр Т. Влияние технологий Информационного Общества на устойчивое развитие / Т. Шауэр [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~forsis/publ/asisws/schauer.html>

90. Концепція розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dki.gov.ua/article/show/alias/proj_nrai

91. План модернізації державного управління: пропозиції щодо приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / [А. Вишневський (кер. авт. колективу), В. Афанасьєва, Р. Гекалюк та ін.; за заг. ред. Т. Мотренка.] – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2010. – 396 с.

92. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. – К., Майкрософт, 2008. – 136 с.

93. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування. / О.І. Архипська, О.А. Баранов, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов та інш. – К., Національний центр підтримки електронного урядування. – 2010. – 90 с.

94. Клепец Е.Л. Практичні аспекти впровадження технологій електронного урядування в Україні. Електронне урядування. Міжнародний науковий фаховий журнал. №1/2010, с. 38-42.

95. Доповідь про стан та перспективи розвитку інформатизації та інформаційного суспільства в Україні за 2009 рік. (Проект). Кабінет Міністрів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dki.gov.ua/repository/36/file/PD2009_2.doc.

96. Президент України; Указ від 27 квітня 2011 року № 504/2011 “Про Національний план дій на 2011 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010–2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>.

97. Megapolis™. Управління персоналом // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.softline.kiev.ua/ua/publication/content/1062.html>.

98. Теличко Г.О. Програмне забезпечення автоматизованої системи обробки інформації для підтримки прийняття рішень добору і розподілу персоналу підприємства // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/natural/Npdntu_ikot/2008/08tgorpp.pdf.

99. Президент України; Указ від 10 листопада 1995 року № 1035/95 “Про затвердження Програми кадрового забезпечення державної служби та Програми роботи з керівниками державних підприємств, установ і організацій” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>.

100. Кабінет Міністрів України; Постанова від 02 серпня 1996 року № 912 “Про затвердження Типового положення про кадрову службу органу виконавчої влади” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>.

101. Кабінет Міністрів України; Постанова від 21 серпня 1997 року № 918 “Про Програму розроблення та впровадження єдиної державної комп’ютерної системи “Кадри” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>.

102. Кабінет Міністрів України; Постанова від 25 травня 1998 року № 731 “Про затвердження Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>.

103. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / Збірник матеріалів наук.-практ. конф. За заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А.Чукот, канд.наук з держ. упр. О.В.Загвойської. – К., Майкрософт, 2008. – С.54-56.

104. Вишневський А., Дунаєв В. “Електронне урядування: досвід упровадження в Голодержслужбі України” // Вісник державної служби України. – 2008. – №4. – С. http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=161469&cat_id=37402

105. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилиєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова. За ред. І.Г. Малюкової. – К.: ООО “Поліграф-Плюс”, 2007р. – 254с.

106. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка / РАН, Ин-тут русского языка им. В.В.Виноградова. – М.: Азбуковник, 1999. – 944 с.

107. Охріменко О.Г. Фундаментальні філософські проблеми. Конспект. виклад курсу лекцій для студ. Негуманітарних фак. Навч. посіб. – К.: Вид. ПАРАПАН, – 2002. – 112 с.

108. 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.

109. Пашко П.В. «Електронна митниця» - головний механізм гарантування митної безпеки держави/ П.В.Пашко, В.П.Шуляк// Фінанси України.- 2006.- №12.- С. 51-60.

110. Бережнюк І.Г. Управління економічною ефективністю роботи митних органів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.amsu.dp.ua/doc/IPO/Tezi/berejnuk.doc>

111. ДСТУ 4145-2002 «Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Цифровий підпис, що ґрунтується на еліптичних кривих. Формування та перетворювання.»

112. Митний Кодекс. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=92-15&pr=1272477344556453>

113. Гаман Т.І. Проблемні питання нормативно-правового забезпечення інформаційної діяльності органів державного управління. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.univer.km.ua/visnyk/764.pdf>

114. Спільний наказ Федеральної служби по технічному і експортному контролю, Федеральної служби безпеки та Міністерства інформаційних технологій і зв'язку Російської Федерації від 13 лютого 2008 року № 55/86/20 «Об утверждении Порядка проведения классификации информационных систем персональных данных». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rsoc.ru/docs/docR_483.rtf

115. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? / О.Баранов. – Режим доступу: http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm

116. 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.

117. 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.

118. Голобуцький О. Концепція електронного урядування /сучасні потреби України: каталог / О. Голобуцький // Політичний менеджмент. – 2005. – № 5. - С. 75-86.

119. Дубов Д.В. Основи Е-урядування: навч. Посібник для студентів вузів/ Д. В. Дубов. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.

120. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: Результати дослідження /О.А. Баранов, І.Б. Жилиєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова; за ред.І.Г. Малюкової.- К: ТОВ «Поліграф-Плюс», 2007.- 254 с.

121. Ленем Р. Електронне слово: демократія, технологія, мистецтво / Р. Ленем / Пер. з англ. - К.: Ніка-Центр, 2005. - 376 с.

122. Закон України № 227-V від 05.10.1006 «Про приєднання України до Протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=227-16>

123. Конвенція від 28.01.1981 «Конвенція про захист осіб стосовно автоматизованої обробки даних особистого характеру». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_326
124. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657- XII. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
125. Закон України № 2657-XII від 02.10.1992 «Про інформацію». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>
126. Директива 95/46/ЄС Європейського парламенту і Ради від 24.10.1995 «Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_242
127. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. – К.: Інформаційно-видавниче агентство «ІВА», 1996. – 52 с.
128. Конституція України від 28.06.1996. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=254%EA%2F96%E2%F0>
129. Директива 97/66/ЄС Європейського парламенту і Ради від 15.12.1997 «Стосовно обробки персональних даних і захисту права на невтручання в особисте життя в телекомунікаційному секторі». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_243
130. ГОСТ 34.10-2001 «Інформаційна технологія. Криптографічний захист інформації. Процеси формування та перевірки електронного цифрового підпису».
131. Постанова Кабінету Міністрів України № 522 від 12.04.2002 «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=522-2002-%EF>
132. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
133. Про телекомунікації: Закон України від 18.09.2003 р. № 1280-IV. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
134. Постанова Кабінету Міністрів України № 373 від 29.03.2006 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=373-2006-%EF>
135. Федеральний Закон Російської Федерації № 152-ФЗ від 27.07.2006 «О персональных данных». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rsoc.ru/docs/20080905162918lk.rtf>
136. Розпорядження Уряду Російської Федерації № 1055-р від 15.08.2007 «Об утверждении Плана подготовки проектов нормативных актов,

необходимых для реализации Федерального закона «О персональных данных». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rsoc.ru/docs/docR_481.rtf

137. Розпорядження Кабінету Міністрів України № 845-р від 10.10.2007 «Про затвердження складу робочої групи з розроблення переліку документів, які подаються в електронному вигляді для здійснення митного контролю та оформлення товарів і транспортних засобів, що переміщуються підприємствами через митний кордон України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=845-2007-%F0>

138. Указ Президента № 195/2008 від 04.03.2008 «Про Програму боротьби з контрабандою та порушенням митних правил на 2008-2009 роки». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=195%2F2008>

139. Меморандум № 77 від 08.09.2008 «Меморандум взаємопонимання между Государственной таможенной службой Украины, Ассоциацией Международных Автомобильных Перевозчиков Украины и Международным Союзом Автомобильного транспорта».

140. Розпорядження Кабінету Міністрів України № 1236-р від 17.09.2008 «Про схвалення Концепції створення багатофункціональної комплексної системи «Електронна митниця». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1236-2008-%F0>

141. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1.03.2010 р. № 360-р „Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування“.

142. Закон України № 2297-VI від 01.06.2010 «Про захист персональних даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2297-17>

143. Закон України № 2438-VI від 06.07.2010 «Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2438-17>

144. Указ Президента України № 1085/2010 від 09.12.2010 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1085%2F2010>

145. Електронне урядування. Міжнародний науковий фаховий журнал. №1/2010.

146. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

147. Інформаційний бюлетень “Бюрократ” від 26 лютого 2011 року № 3-4 (128-129) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.center.gov.ua>.

148. Executive Master of e-Governance [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.europe.canterbury.ac.nz/pdf/misc/epfl_brochure.pdf

149. Executive Master's Study of e-Governance [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.mombu.com/culture/switzerland/t-new-executive-master-program-in-e-governanceswitzerlandepfl-1772216.html>
150. Gurevitch M., Blumler J. The Crisis of Public Communication / M. Gurevitch. - Taylor & Francis Group, 2001. 230 p.
151. Social media for citizen participation: nc examples and general best practices – webinar [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sog.unc.edu/courses/sog_course/view.php?q=/courses/0825/preview
152. 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>

ПЕРЕЛІК НАУКОВИХ, НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИХ ПРАЦЬ, ВИДАНИХ ЗА ТЕМОЮ ДОСЛІДЖЕННЯ

1. Виклики та можливості впровадження електронного урядування в умовах кризи / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. “День електронного урядування – 2009”. За заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 180 с. (на DVD).
2. Вознюк К.О. Стан та перспективи впровадження електронного урядування на місцевому рівні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 58-62.
3. Давидюк В.С. Нормативно-правові аспекти безпеки інформаційних ресурсів у системах електронного урядування // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 88-96.
4. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні / авт. кол.: О.І. Архипська, О.А. Баранов, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилиєв, В.Є. Зав'ялов, В.П. Зінчук, М.Є. Золотухін, Е.Л. Клепець, І.Г. Малюкова, А.Ю. Марусов, Ю. Місников, Т.В. Мотренко, Є.О. Омельченко, Т.В. Попова, О.О. Прималенний, В.Б. Романенко, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, В.Б. Синицький, А.М. Тиндюк, О.М. Тішкін, Г.О. Толкачов, В.П. Удовиченко, В.І. Храпак, С.А. Чукут, В.В. Шнайдер, О.А. Яригін; за заг. ред. С.В. Дзюби. – К., 2010. – 90 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.
5. Драгомирецька Н.М., Фоменко Т.М. Проект “школа електронного урядування” як технологія модернізації управлінської діяльності на регіональному рівні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 63-70.
6. Загаєцька О.А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 43-52.
7. Загвойська О.В. Перспективи розвитку електронного сільського господарства в умовах модернізації України // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-методичної конференції на тему: “Аграрна Політика України: Виклики Сьогодення і Перспективи Розвитку”, присвяченої 10-річчю кафедри державного управління Національного університету біоресурсів і природокористування України (03 червня 2011 року, м. Київ). – (подано до друку).
8. Зdzeба І.О., Клепець Е.Л., Загаєцька О.А. Розвиток електронного урядування в Україні // Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток. За заг. ред. А.В. Толстоухова, Нижник Н.Р., Гончарук Н.Т. – Дніпропетровськ, ПП “Моноліт”, 2010. – С. 342-348.
9. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики / авт. кол.: П. Радченко, Т. Соболева, О.Бернікова, Д. Курилюк, В. Стаднік, С. Сметанін, О. Жмеренецький; за заг. ред. С.А. Чукут, д.н.держ.упр., проф., О.В. Загвойської, к.н.держ.упр. – К., 2011. – 172 с.
10. Клепець Е.Л. Запровадження електронного документообігу як необхідного елементу електронного урядування // Виклики та можливості

впровадження електронного урядування в умовах кризи / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. “День електронного урядування – 2009”. За заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 180 с. (на DVD).

11. Клепець Е.Л. Пілотний проект впровадження технологій електронного урядування // Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні. За заг. ред. С.В. Дзюби. – К., 2010. – С. 32. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

12. Клепець Е.Л. Практичні аспекти впровадження технологій електронного урядування в Україні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 38-42.

13. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / авт. кол.: О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилиєв, Е.Л. Клепець, Ю. Місников, О.Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут; за заг. ред. А.І. Семенченка. – К., 2009. – 16 с.

14. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід // Методичні матеріали до навчальної дисципліни: “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К., 2010. – 144 с.

15. Кузнецов В.О. Досвід упровадження електронного урядування в Норвегії та перспективи його використання в Україні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 71-79.

16. Кукарін О.Б. Енциклопедичний словник з державного управління / укладачі: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Міхненко та інші; за загальної редакцією Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна – К.: НАДУ, 2010 р.– 820 С. (статті: “Менеджмент інформаційний”, “Нерівність цифрова”, “Комунікації організаційні”).

17. Кукарін О.Б. Питання інформаційного менеджменту у формуванні оптимальних інформаційно-технологічних структур органів державної влади // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 12-21.

18. Мартинець Н.С. Розбудова електронного урядування у секторі “уряд-громадянин” як ефективний механізм взаємодії з громадськістю // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 104-114.

19. Мартинець Н.С. Цільові телефонні лінії як механізм реалізації комунікативних стратегій органів виконавчої влади // Електронне урядування. – 2010. – № 2. – 18 с. (подано до друку).

20. Марчук О.В. Статті до “Енциклопедії державного управління”: документ електронний, документообіг електронний, захист інформації, Національна програма інформатизації, підпис електронний цифровий, система підтримки прийняття рішень (по 0,2 друкованих аркуша). – (подано до друку).

21. Марчук О.В., Кукарін О.Б. Статті до “Енциклопедії державного управління”: ресурс інформаційний, система інформаційна, ситуаційний центр, технології інформаційні (по 0,2 друкованих аркуша). – (подано до друку).

22. Обуховська Т.І., Шуляк В.П. Персональні дані: теорія та реальність // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 76-88.

23. Омельченко О.І. Інформаційні технології в управлінні персоналом на державній службі – важлива складова розвитку лідерства // Збірник матеріалів Щорічних Рішельєвських академічних читань на тему: “Лідерство в державному управлінні” (21-23 вересня 2011 року, м. Одеса). – (подано до друку).

24. Пашко А.В. Електронне урядування на місцевому рівні: проблеми та перспективи // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 68-75.

25. Приймак Ю.Ю. Класифікація національних інформаційних ресурсів України в електронному урядуванні // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 38-48.

26. Приймак Ю.Ю. Побудова організаційної моделі національних інформаційних ресурсів у електронному урядуванні // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 53-57.

27. Приймак Ю.Ю. Побудова організаційної моделі національних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні // Виклики та можливості впровадження електронного урядування в умовах кризи / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. “День електронного урядування – 2009”. За заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 180 с. (на DVD).

28. Проект навчального посібника “Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні” / авт. кол.: О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилиєв, Е.Л. Клепець, Ю. Місников, Отт Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут; за заг. ред. А.І. Семенченка. – К., 2009. – 82 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.pc.gov.ua.

29. Рубан І.А. Сучасна модель державного управління розвитком інформаційного суспільства та шляхи її удосконалення // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 6-17.

30. Семенченко А.І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 6-17.

31. Соловійов С.Г. Медіа-рілейшнз в умовах електронної демократії // Електронне урядування. – 2010. – № 2. – 10 с. (подано до друку).

32. Стан та проблеми впровадження електронного урядування в центральних і місцевих органах виконавчої влади України // Інформаційно-аналітичні матеріали до “Дня електронного урядування – 2010”. – К., 2010. – 75 с.

33. Упровадження електронного урядування загальноосвітнього закладу як один із шляхів створення якісного навчально-виховного середовища / За заг. ред. Т.М. Фоменко (керівник проекту). – Херсон: 2010. – 121 с.

34. Чукут С.А. Магістерська програма з електронного урядування // Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні. За заг. ред. С.В. Дзюби. – К., 2010. – С. 36-37. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

35. Чукут С.А., Загвойська О.В. Магістерська програма з електронного урядування як сучасний інституційний механізм реформування державного управління // Електронне урядування. – 2010. – № 1. – с. 29-37.

36. Чукут С.А., Кукарін О.Б., Загвойська О.В. Питання кадрового забезпечення впровадження електронного урядування // Модернізація державного управління, державної служби і кадрової політики: збірник доповідей щорічних Рішельєвських академічних читань (м. Одеса, 15-17 вересня 2010 р.).

37. Шевцов О.М. Впровадження системи управління документами та електронної взаємодії (на прикладі Державної податкової служби України) // Виклики та можливості впровадження електронного урядування в умовах кризи / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. “День електронного урядування – 2009”. За заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. – К.: 2010. – 180 с. (на DVD).

38. Шевцов О.М. Впровадження системи управління документами та електронної взаємодії (на прикладі Державної податкової служби України) // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 49-57.

39. Шуляк В.П. Ефективність обміну інформацією – запорука впровадження багатофункціональної комплексної системи “Електронна митниця” // Електронне урядування. – 2011. – № 2. – с. 58-67.

40. Chukut S., Zahvoiska O. Master's program in E-Governance as a modern institutional mechanism for the reform of public administration // International scientific professional journal “E-Governance”. – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

41. Davydyuk V. Legal aspects of the security for E-Governance information resources // International scientific professional journal “E-Governance”. – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

42. Drahomyretska N., Fomenko T. Technology for modernization of government activities at the regional level – a “School of E-governance” project // International scientific professional journal “E-Governance”. – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

43. E.L. Klepets A pilot project of implementation of e-governance technologies // Experience in implementation of e-democracy and e-governance in Ukraine. Under the editorship of S.V. Dziuba. – Kyiv, 2010. – p. 32. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

44. Electronic Government Development System for Ukraine / O.A. Baranov, M.S. Demkova, S.V. Dziuba, A.V. Yefanov, I.B. Zhylyayev, E.L. Klepets, Y. Misnikov, O. Arvo, T.V. Popova, I.A. Ruban, A.I. Semenchenko, S.A. Chukut. Edited by A.I. Semenchenko, 2009 – 16 pages. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

45. Experience in implementation of e-democracy and e-governance in Ukraine / O.I. Arkhypska, O.A. Baranov, S.V. Dziuba, A.V. Yefanov, I.B. Zhyliayev, V.Y. Zavialov, V.P. Zinchuk, M.Y. Zolotukhin, E.L. Klepets, I.G. Maliukova, A.Y. Marusov, Y. Misnikov, T.V. Motrenko, Y.O. Omelchenko, T.V. Popova, O.O. Prymalennyi, V.B. Romanenko, I.A. Ruban, A.I. Semenchchenko, V.B. Synytskyi, A.M. Tyndiuk, O.M. Tishkin, G.O. Tolkachov, V.P. Udovychenko, V.I. Khrapak, S.A. Chukut, V.V. Shnaider, O.A. Yaryhin; Under the editorship of S.V. Dziuba. – Kyiv, 2010. – 90 pages. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

46. Primak Y. The organizational model of Ukraine's national information resources within the framework of electronic governance // International scientific professional journal "E-Governance". – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

47. Ruban I. The modern model of public administration in the development of an information society and recommendations for its improvement // International scientific professional journal "E-Governance". – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

48. S.A. Chukut Master's program in electronic governance // Experience in implementation of e-democracy and e-governance in Ukraine. Under the editorship of S.V. Dziuba. – Kyiv, 2010. – pp. 36-37. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nc.gov.ua.

49. Semenchchenko A. Electronic governance in Ukraine: challenges and solutions // International scientific professional journal "E-Governance". – 2010. – № 1. – 11 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

50. Voznyuk K. State of and perspectives for electronic governance at the local level // International scientific professional journal "E-Governance". – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua

51. Zahayetska O. E-services: what should they be in Ukraine? // International scientific professional journal "E-Governance". – 2010. – № 1. – 19 pp. – [Електрон. ресурс] .– www.egov.in.ua