

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

С. О. Гайдученко

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування)

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2024

Гайдученко С. О. Електронне урядування : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування / С. О. Гайдученко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2024. – 61 с.

Автор

д-р з держ. упр., проф. С. О. Гайдученко

Рецензенти:

Н. О. Кондратенко, доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту і публічного адміністрування (Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова);

Ю. І. Лях, доктор філософії, доцент, доцент кафедри менеджменту і публічного адміністрування (Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова)

Рекомендовано кафедрою менеджменту і публічного адміністрування, протокол № 1 від 20 серпня 2024 р.

У конспекті лекцій розглянуто теоретичні та організаційні засади електронного урядування, питання його впровадження, зарубіжний досвід електронного урядування, а також прикладні аспекти електронного урядування.

© С. О. Гайдученко, 2024

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	5
1.1 Концептуальні основи електронного урядування.....	5
1.2 Електронна демократія та електронна держава.....	16
1.3 Електронні адміністративні послуги.....	21
2 УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД І УКРАЇНСЬКА СПЕЦИФІКА.....	27
2.1 Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного управління.....	27
2.2 Захист інформації у системах електронного управління.....	34
2.3 Електронний документообіг.....	40
3 ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	45
3.1 Оцінювання, моніторинг та прогнозування розвитку інформаційного суспільства та електронного управління.....	45
3.2 Географічні інформаційні системи (ГІС) у державному управлінні та місцевому самоврядуванні.....	52
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57

ВСТУП

На сучасному етапі розвитку суспільства спостерігаються процеси, що обумовлені динамічним розвитком цифровізації суспільства та все більше охоплюють галузь публічного управління. У цих умовах діяльність органів влади як на державному, так і на місцевому рівнях залежить від здатності формувати, впроваджувати та ефективно застосовувати нові інформаційні технології фактично у всіх сферах життєдіяльності громадян.

Освоєння та впровадження цифрових технологій в публічному управлінні має низку переваг, а саме: зниження корупційних ризиків, можливість швидко та дистанційно надавати державні послуги громадянам, здійснювати соціальну підтримку, оперативно доводити рішення до населення, мати зворотний зв'язок від мешканців населених пунктів. Особливо зараз, коли ведуться воєнні дії на території України, актуальність інформування населення зростає, бо потрібна оперативна інформація для збереження життя щодо захисту та надання послуг громадянам. Інформація про можливі загрози, зони небезпеки та поради безпеки може допомогти громадянам захистити себе та свою сім'ю. Оперативне розповсюдження інформації може врятувати життя. Інформування населення про публічні послуги сприяє покращенню взаємодії між владою та громадянами, спрощенню процедур отримання послуг та підвищенню якості життя населення.

Трансформаційні процеси публічного управління передбачають використання системи електронного урядування, яка стимулює розвиток територіальних громад. Постійний моніторинг, який здійснюється органами публічної влади, надає можливість своєчасно визначати проблемні питання, аналізувати та оптимізувати умови діяльності та життя громадян. В територіальних громадах зростає необхідність у формуванні ефективної стратегії та оптимізації системи управління на міському рівні, а саме шляхом впровадження новітніх інформаційних технологій в діяльність органів місцевого самоврядування.

Метою викладання навчальної дисципліни «Електронне урядування» є формування комплексу професійної компетентності щодо системи електронного урядування з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій, задля покращення рівня і якості державних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби.

1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1 Концептуальні основи електронного урядування

Сучасні інформаційні технології відіграють дедалі важливішу роль у системі державного управління розвинутих країн. Якщо до кінця 80-х рр. минулого століття уряди цих країн використовували такі технології для задоволення внутрішніх потреб та управлінських цілей, то стрімке поширення інтернету та глобальної мережі стало базисом для зміни пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні – зв'язки з громадськістю. Інтернет поступово перетворився на економічно ефективну зорієнтовану на користувача платформу для службовців, які отримали можливість спілкуватися безпосередньо з громадянами та поширювати великі масиви інформації серед громадськості.

Це зумовило трансформування державного управління з метою пристосування його до вимог інформаційного суспільства та інформаційної ери. На основі інформаційних технологій прискорюється процес ухвалення рішень та їхньої реалізації, вивільняється робочий час, з'являється механізм ефективного консультування громадськості щодо державної політики, окреслюються нові канали надання громадянам інформації та послуг. Цей процес змінює підходи до механізмів управління, переорієнтовує його і поступово трансформує базисні принципи для забезпечення широкої участі громадян в обговоренні та ухваленні державних рішень.

Розвиток інформаційного суспільства стимулює країни й органи державного управління до прийняття концепції «електронного уряду», спрямованої на досягнення таких цілей:

1. Надавати населенню інтегровані послуги в мережі «Інтернет».
2. Перебудувати відносини з населенням. Замість того, щоб надавати однакові послуги всім громадянам, державні установи можуть використовувати нові інформаційні технології для надання персоналізованих послуг фізичним та юридичним особам. Громадяни стають більш відповідальними за свої відносини з державними органами на підставі поновлення довіри до державного сектора.
3. Побороти інформаційну нерівність. Держава може зробити нові технології доступнішими для менш забезпечених прошарків суспільства, а також організувати навчання комп'ютерній грамотності, особливо молоді та людей похилого віку.
4. Забезпечити громадянам можливість навчатися протягом усього життя. Ідея безперервного навчання, яке не припиняється після закінчення школи чи

ЗВО, може втілитися в життя через поширення електронного (дистанційного) навчання спеціалістів у галузі обробки і аналізу інформації.

5. Сприяти розвитку економіки. Приватні компанії, що провадять електронну комерцію, орієнтуються не лише на місцевих споживачів, а виходять на нові ринки, що сприяє підвищенню рівня професійної підготовки і зайнятості населення на місцях.

6. Розробляти ефективні нормативно-правові акти та здійснювати раціональну політику. Інформаційне суспільство ставить перед органами законодавчої влади безліч нових проблем, серед них – ідентифікація громадян і посвідчення особи, конфіденційність, захист даних, питання юрисдикції в кіберпросторі, оподаткування електронної комерції, кіберзлочинність і кібертероризм. Держава повинна створити гнучке законодавство, стимулюючи довіру до всіх видів електронних операцій і зберігаючи рівновагу між необхідністю економічного розвитку та потребами забезпечення конфіденційності інформації.

7. Створити форми управління з активним залученням громадськості. Широка інформатизація відносин органів державної влади з суспільством врешті-решт може забезпечити реалізацію «прямої демократії», без проміжних ланок, у яких втрачається і спотворюється інформація. На місцевому рівні муніципальні органи вже нині підтримують проведення дебатів, діяльність дискусійних форумів в інтернеті, що допомагає їм в ухваленні рішень [18].

Впровадження електронного урядування дає такі переваги:

1) прозорість та відкритість публічної адміністрації, ухвалення прозорих рішень, завдяки чому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію про діяльність органів влади, а відтак – брати участь в ухваленні ними відповідних рішень;

2) економія матеріальних і часових ресурсів;

3) оптимізація корпоративного управління (скорочувати витрати на здійснення будь-яких операцій, підвищувати якість роботи з клієнтом тощо);

4) підвищення якості надання адміністративних послуг;

5) підвищення ефективності публічної адміністрації завдяки ефективнішому витрачання бюджетних коштів, скороченню витрат на утримання державного апарату, якісному наданню адміністративних послуг;

6) зменшення корупції в органах влади;

7) забезпечення умов для розвитку електронної демократії, через яку фізичні і юридичні особи визначають, які саме послуги та як саме їх надаватиме уряд, встановлюють відповідальність у межах взаємодії, формують образ держави і суспільства – і е-урядування як окремого соціального інституту. Передумови для формування електронної демократії створює саме

впровадження е-урядування, оскільки дає поштовх громадянам і компаніям для використання можливостей ІКТ на державному рівні [7].

Теоретичним фундаментом для концепції електронного урядування слугують теорії інформаційного суспільства, які отримали свій розвиток з другої половини ХХ століття. Ці теорії обґрунтували домінуючу роль інформації та інформаційних ресурсів для розвитку та існування суспільства на сучасному етапі. Крім того, інформація буде визначати розвиток цивілізації в майбутньому, стане основним критерієм соціальної стратифікації, основним ресурсом для прискореного розвитку деяких країн та, в той же час, джерелом нерівності [11].

Електронне урядування:

- форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян;

- оптимізація процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, інтернету та сучасних засобів масової інформації;

- ефективна технологія, яка спрощує та полегшує спілкування громадян, бізнес-структур і органів влади на будь-яких рівнях і в усіх сферах [9].

Електронний уряд:

- єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування між собою, із громадянами та суб'єктами господарювання;

- система контрольованого на відстані надання державних інформаційних послуг;

- система, яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій [9].

Саме поняття «електронний уряд» (з англ. «e-government») почали активно вживати у 90-х роках ХХ ст. Саме в цей час з'явилася нова парадигма використання ІКТ для підвищення ефективності державного управління. Електронний уряд в цілому може бути визначено, як застосування ІКТ для підвищення ефективності виконання традиційних державних функцій та надання державно-управлінських послуг. Це використання цифрових технологій для перетворення державного управління з метою підвищення ефективності, результативності та обслуговування. Фахівцями з Європейської комісії електронний уряд визначається як застосування ІКТ в державному управлінні у

поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави [9].

Е-урядування не є механічним поєднанням ІКТ з публічним адмініструванням. Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в умовах комплексного реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Тому для реального втілення його в життя необхідні конкретні об'єктивні взаємопов'язані передумови, які забезпечуються в межах єдиної державної політики:

- економічні – спроможність держави забезпечити заходи із створення, впровадження та існування е-урядування як комплексної системи;

- науково-технічні та технологічні – наявність високо розвинутої науково-технічної бази галузі ІКТ, інфраструктури телекомунікаційних систем, створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища урядових структур, їх технічного забезпечення та супроводження;

- організаційні – чітко структурована та організована система державної влади, прозоро визначені функції органів усіх рівнів та гілок влади, дієва система стандартизації в системі інформаційних ресурсів, проведення адміністративної реформи з урахуванням результатів систематизації інформаційних потоків, упровадження регламенту мережевої взаємодії урядових структур з метою спільного обслуговування населення та бізнесових структур – реалізація системи «єдине вікно»;

- правові – створення вичерпної нормативно-правової бази, що регламентує застосування ІКТ та е-урядування, закріплює та забезпечує всі інші передумови;

- кадрові – наявність системи кадрового забезпечення фахівцями всіх рівнів, спроможних здійснювати інформаційний менеджмент е-урядування для всіх рівнів, галузей та напрямів [8].

Упровадження та розвиток електронного урядування та електронної демократії в будь-якій країні є складним, багатогранним, витратним, залежним від багатьох факторів впливу процесом, і тому доволі ризикованим з погляду успішності його реалізації згідно з визначеними термінами та ресурсами. З метою зменшення рівня ризику та підвищення ефективності контролю цей процес розбивають на окремі взаємозв'язані етапи (етапізація), після завершення кожного з яких здійснюються необхідні коригувальні дії: уточнюються цілі, завдання, ресурси, терміни, виконавці тощо [10].

Зміст першого етапу розвитку електронного урядування для більшості з них є тотожним. Зусилля України щодо розвитку електронного уряду та

підвищення рівня використання комп'ютерних технологій у різних сферах у країні розпочалися в 1990-х роках, коли було ухвалено ряд важливих нормативних документів для розвитку сфери е-урядування. Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 259-р 5 травня 2003 р. було затверджено Концепцію формування системи національних електронних інформаційних ресурсів. Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» 22 травня 2003 р. встановлено основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. Постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2004 р. № 680 затверджено Порядок засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу. У 2005 р. відбулися парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації яких були затверджені постановою Верховної Ради України, а згодом знайшли відображення і в Указі Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій». Протягом 2006 р. тривала робота над проектом Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» [10].

Другим етапом розвитку електронного урядування потрібно вважати період 2007–2010 років. Основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні були визначені Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки». Зокрема, це стосується використання ІКТ 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. Розпорядженням Кабінету Міністрів 13 грудня 2010 р. схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. Цим актом у практику вітчизняної юриспруденції було введено визначення «електронне урядування». Крім того, зазначалося, що головною складовою електронного урядування є електронний уряд, який розглядається як «єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання». У Концепції розвитку електронного урядування в Україні було виділено три етапи розвитку електронного урядування: I етап – 2011–2012 рр., II етап – 2013–2014 рр., III етап – 2015 р. Зокрема, зміст першого етапу складала такі заходи: розроблення необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази; забезпечення функціонування вебсайтів органів виконавчої влади всіх рівнів на основі єдиних стандартів; створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу; створення Національного реєстру електронних інформаційних

ресурсів і вебсайтів органів публічної влади; забезпечення надання органами публічної влади послуг в електронній формі з використанням інтернету; створення єдиної інформаційної системи, що містить реєстр адміністративних послуг; створення Єдиного вебпорталу адміністративних послуг; створення спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів); створення умов для участі громадян, їхніх об'єднань і суб'єктів господарювання в процесі підготовки державних рішень; забезпечення розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку. Попри те, що частина запланованих заходів, особливо передбачених для другого і третього етапів, так і не була здійснена (чи реалізована повною мірою), на цей час в Україні створено основу для подальшого розвитку електронного урядування. Зокрема, це багато в чому вдалося зробити завдяки зарубіжній підтримці окремих, зокрема локальних, ініціатив [10].

Законодавство України, пов'язане з впровадженням і побудовою національної системи електронного управління, налічує декілька десятків нормативно-правових актів. Необхідно відразу відмітити, що електронне управління розглядається переважно не як окрема сфера, а як що становить сфери інформатизації і розвитку інформаційного суспільства.

Нормативно-правова база електронного управління за останні роки істотно розширилася. На сьогодні основні нормативно-правові документи, пов'язані з електронним управлінням, можна класифікувати за їхнім правовим статусом і видом документа: закони України; укази Президента України; постанови Кабінету Міністрів України; розпорядження Кабінету Міністрів України; накази Центральних органів виконавчої влади [8].

Концептуальні основи державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства і електронного уряду визначено передусім у ряді законодавчих актів, таких як: Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657 – XII, Закон України «Про науково-технічну інформацію» від 25.06.1993 № 3322 – XII, Закон України «Про основні принципи розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 09.01.2007 № 537 – V, Закон України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 №74 / 98-ВР, Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998 № 75 / 98-ВР, Закон України «Про телекомунікацію» від 18.11.2003 № 1280 – IV, Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297 – VI, Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 № 80/94-ВР, Закон України «Про електронні документи і електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851 – IV, Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155 – VIII і інші. Згідно з цими і рядом інших

актів інформаційного законодавства саме на державу покладається головна організуюча, координаційна і контролююча роль у відносинах, що виникають в процесі впровадження електронного управління між основними її суб'єктами: державою і бізнесом, міжнародними і громадськими організаціями, громадянами [10].

До адміністративного законодавства у сфері електронного управління можна віднести законодавчі акти: Закон України «Про Державну службу спеціального зв'язку і захисту інформації України» від 23.02.2006 № 3475 – IV; Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, у який, окрім інших змін, Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» по електронному зверненню і електронній петиції» від 02.07.2015 № 577 – VIII були внесені важливі в контексті розвитку електронного управління, зміни по розширенню можливості реалізації права громадян на звернення в орган державної влади, орган місцевого самоврядування із застосуванням ефективного новітнього методу, зокрема електронної петиції і електронного звернення; Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939 – V, у який також, окрім інших змін Законом України «Про внесення змін до деяких законів України відносно доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» від 09.04.2015 № 319 – VIII були внесені зміни відносно доступу осіб до публічної інформації у формі відкритих даних. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203 – VI, який визначає правові основи реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних і юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України відносно розширення повноважень органів місцевого самоврядування і оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 № 888 – VIII в Закон України «Про адміністративні послуги» і інших законів були внесені революційні зміни про можливість подання заяви на отримання державної послуги, окрім письмової і усної, також в електронній формі [10].

Крім того, питання розвитку інформаційного суспільства і інформаційної сфери в цілому, і впровадження електронного управління регулюються низкою підзаконних нормативних актів, зокрема, актами Верховної Ради України. Постанова ВРУ «Про затвердження Завдань Національної програми інформатизації на 2006–2008 роки» від 04.11.2015 № 3075 – IV; Постанова Верховної Ради України «Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Реформи області інформаційно-комунікаційних технологій і розвиток інформаційного простору України» від 31.03.2016 № 1073 – VIII, і так далі.

Також регулюються актами Кабінету Міністрів України, а саме, постановами Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України

«Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» від 17.03.2004 № 326; Постанова Кабінету Міністрів України «Про введення Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства» від 28.11.2012 № 1134; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про формування і виконання Національної програми інформатизації» від 31.08.1998 № 1352; Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи по створенню електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» від 24.02.2003 № 208; Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання обнародування публічної інформації у формі відкритих даних» від 30.11.2016 № 867).

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» від 05.05.2003 № 259-р; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження заходів по реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» від 31.12.2003 № 828-р; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного управління» від 01.03.2010 № 360-р; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 15.05.2013 № 386-р; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного управління в Україні» від 13.12.2010 № 2250; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів по реалізації Концепції розвитку електронного управління в Україні» від 26.09.2011 № 1014; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного управління в Україні» від 20.09.2017 № 649-р; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів по реалізації Концепції розвитку електронного управління в Україні» від 22.08.2018 № 617-р; Розпорядження КМУ «Про затвердження плану заходів по реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019–2020 роки» від 30.01.2019 № 37-р) [10].

Також регулюється актами Президента України: Указ Президента України «Про затвердження Положення про технічний захист інформації в Україні» від 27.09.1999 № 1229/99; Указ Президента України «Про заходи по розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет і забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31.07.2000 № 928/2000; Указ Президента України «Про першочергові завдання по впровадженню новітніх інформаційних технологій» від 20.10.2005 № 1497/2005; Указ Президента України «Про Стратегію стійкого розвитку Україна – 2020» від 12.01.2015 № 5/2015) і іншими підзаконними нормативними актами.

Серед міжнародних нормативно-правових документів можна виділити: Окінавську Хартію Глобального інформаційного суспільства; Резолюцію Генеральної Асамблеї ООН «Всесвітня зустріч на вищому рівні з питань інформаційного суспільства»; Всесвітня зустріч на вищому рівні (Женева, 2003; Туніс, 2005 рр.) [8].

Державна політика інформатизації (Information Society Policy, буквально політика інформаційного суспільства) – сукупність напрямів і способів діяльності держави для створення, зміцнення та сприяння нормативно-правового, методичного, науково-технічного, організаційного, фінансового та матеріально-технічного, захисного (оборонного) забезпечення та встановлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища і створення умов переходу до інформаційного суспільства [12].

Основною метою державної політики України у сфері інформатизації є сприяння побудові сучасної ринкової економіки в нашій державі, забезпечення підвищення її конкурентоспроможності шляхом впровадження сучасних та перспективних інформаційно-телекомунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності українського суспільства з урахуванням реального стану його розвитку, а також готовності та спроможності громадян до впровадження цих технологій [9].

Державна інформаційна політика – це сукупність основних напрямів і способів діяльності держави з одержання, використання, поширення та використання інформації [9].

Національна інформаційна політика – стратегія, напрями і завдання держави у сфері збирання, зберігання, використання та поширення інформації та інформаційних ресурсів у суспільстві [9].

Метою національної інформаційної політики України є створення передумов для побудови розвиненого інформаційного суспільства як органічного сегмента глобального інформаційного співтовариства, забезпечення пріоритетного розвитку інформаційних ресурсів та інфраструктури, впровадження новітніх інформаційних технологій, захисту національних моральних і культурних цінностей, забезпечення конституційних прав на свободу слова й вільний доступ до інформації [9].

Згідно із Законом України «Про інформацію» (в редакції 2011 року) серед основних напрямів державної інформаційної політики визначають такі:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей для створення, збору, одержання, збереження, використання, поширення, захисту інформації;
- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;

- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- забезпечення інформаційної безпеки України;
- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Законом України «Про інформацію» визначено такі принципи інформаційних відносин як:

- гарантованість права на інформацію;
- відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією;
- достовірність і повнота інформації;
- свобода висловлення поглядів і переконань;
- правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації;
- захист особи від втручання в її особисте та сімейне життя [12].

З метою підвищення рівня координованості діяльності органів влади у 2015 році було відновлено роботу Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування, головним завданням якої визначено підготовку та подання Кабінетові Міністрів України пропозицій щодо проведення державної політики з питань розвитку електронного урядування та інтеграції України до глобального інформаційного простору.

Прийнята у 2016 році Стратегія реформування державного управління України на 2016–2020 роки чітко визначила основні завдання органів виконавчої влади щодо електронного урядування.

Документами міжнародних самітів з розвитку інформаційного суспільства (Женевським 2003 р. і Туніським 2005 р.) в узагальненому вигляді визначено основні суб'єкти розбудови інформаційного суспільства та електронного урядування, а також їхні основні завдання.

Серед пріоритетних напрямків державної політики розвитку електронного урядування в Україні визначено удосконалення Закону України «Про національну програму інформатизації».

У 2013 році було прийнято Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні. Стратегія визначає мету, базові принципи, стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні, завдання, спрямовані на їхні досягнення, а також основні напрями, етапи і механізм реалізації цієї Стратегії з

урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку України в перспективі до 2020 року.

Стосовно розвитку електронного урядування Стратегія чітко визначає основні засади:

- удосконалення нормативно-правового забезпечення;
- розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний уряд»;
- забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою ІКТ;
- створення системи електронної взаємодії державних органів;
- впровадження в діяльність державних органів типових організаційно-технологічних рішень та забезпечення їхнього ефективного функціонування;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування та управлінської звітності;
- нормативно-правове регулювання процедури забезпечення архівного зберігання електронних документів;
- створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- здійснення додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням ІКТ, зокрема особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації;
- підвищення ефективності та прозорості процедури здійснення державних закупівель з урахуванням інтенсифікації впровадження системи електронних державних закупівель;
- поширення досвіду, набутого під час реалізації пілотних проєктів у сфері електронного урядування, зокрема таких, як «Електронне міністерство», «Електронний регіон», «Електронне місто», «Електронне село»;
- організація та впровадження у межах виконання міжнародної програми «Бібліоміст – глобальні бібліотеки в Україні» ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»;
- проходження державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування навчання з питань впровадження електронного урядування [12].

Окремі завдання, проєкти, програми з проблем електронного урядування здійснюються в механізмах реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки, державних цільових програм, національного плану дій, міжнародних механізмах технічної допомоги тощо.

Міністерство цифрової трансформації України – державний орган виконавчої влади України, який відповідальний за впровадження урядової

політики у сфері електронного управління, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, цифровізацію органів державної влади.

1.2 Електронна демократія та електронна держава

Демократія – форма організації суспільства, його державно-політичного устрою, заснована на визнанні народу джерелом влади, здійсненні принципу рівності та свободи людей, їхньої реальної участі в управлінні справами держави та суспільства.

Проблеми сучасної демократії:

1. У символічно-демократичному світі основна взаємодія між громадянином та владою здійснюється під час виборів. Влада, яка стала легальною, починає діяти через посередників і залишає громадян лише спостерігачами (відсутній зворотний зв'язок).

2. Громадяни усуваються від процесу розробки політики та влада повністю зосереджена в руках чиновників.

3. Існує небагато можливостей впливати на законотворчий процес. Віра людей у парламенти та інші інститути представницької демократії знижується.

Сьогодні існує потреба у створенні значно ширшого демократичного простору, поза виборчими кампаніями для обговорення суспільно важливих проблем та їхнього вирішення. Саме тому, а також завдяки активному розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, сьогодні активно в системі публічного управління впроваджуються інструменти електронної демократії.

Електронна демократія (е-демократія) (Віртуальна демократія) – форма демократії, що характеризується використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) як основного засобу для колективних розумових (краудсорсинг) і адміністративних процесів (інформування, ухвалення спільних рішень – електронне голосування, контролювання виконання рішень та т. д.) на всіх рівнях – починаючи з рівня місцевого самоврядування і закінчуючи міжнародним [9].

Рада Європи визначає е-демократію як використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичних процесів на місцях, в регіонах, на національному або міжнародному рівнях з метою розширення участі громадян у процесах ухвалення державних рішень. ІКТ можуть використовуватися в різних формах, а не тільки для голосування. У межах підходів за принципом «знизу – вгору» громадяни і організації можуть використовувати їх як засоби для того, щоб їх голоси були почуті, партії можуть

проводити компанії, а органи державної влади – для надання послуг, подачі звернень, проведення консультацій [9].

В Україні була прийнята Концепція розвитку електронної демократії від 8 листопада 2017 року № 797-р.

Метою цієї Концепції є формування політичних, організаційних, технологічних та ідеологічних умов розвитку електронної демократії в Україні.

Сьогодні в Україні реалізовані такі елементи електронної демократії:

1) електронне законодавство у частині публікування нормативно-правових актів після їхньої реєстрації та прийняття на офіційному сайті Верховної Ради;

2) електронний суд як Єдиний державний реєстр судових рішень та оперативний обмін інформацією в електронному вигляді між судовими установами (запроваджено пілотний проєкт у 15 судах загальної юрисдикції);

3) електронні звернення, консультації та анкетування (працює частково, найкраще в частині електронних консультацій органів публічної влади з громадськістю – за рік проводиться понад 1 000 консультацій);

4) електронні портали, такі як «Електронна митниця» та «Вебпортал державних закупівель»;

5) вебсайти органів влади (сьогодні всі органи центральної влади мають власні сайти, проте лише низка міністерств підтримує дискусійні тематичні е-форуми);

6) локальні портали адміністративних послуг;

7) різноманітні онлайн ініціативи неурядових організацій [9].

Сектори та інструменти електронної демократії.

Поняття «електронна демократія» містить «електронне» визначення базових понять політичного процесу:

1. Е-парламент – це використання ІКТ зібраннями вибраних представників (депутатами), а також політичними та публічними службовцями з метою активізації залучення громадян до законотворчої діяльності. Е-парламент відноситься до законодавчих, дорадчих і дискусійних зібрань на міжнародному, державному, регіональному і місцевому рівнях; включаючи багато зацікавлених суб'єктів: парламентарів, політичних діячів та державних службовців, виборців (громадян) та представників ЗМІ тощо.

2. Е-законодавство – це використання ІКТ для коментування, обговорення, складання, структурування, форматування, виправлення, голосування та видання законів та нормативно-правових актів, прийнятих представницькими органами. Е-законодавство робить законодавчі процедури більш прозорими, покращує зміст й розуміння законодавства, пропонує покращений доступ до нього, цим вдосконалюючи розуміння законів громадянами.

3. Е-правосуддя – це використання ІКТ в юридичній сфері всіма зацікавленими сторонами з метою підвищення ефективності та якості державних служб, зокрема, для приватних осіб і підприємств. Воно містить електронне спілкування та обмін даними, а також доступ до інформації судового характеру.

4. Е-посередництво – це використання ІКТ з метою пошуку засобів вирішення спорів без фізичної присутності сторін, що сперечаються: посередниками можуть слугувати електронні інструменти.

5. Е-середовище – це використання ІКТ задля аналізу й захисту навколишнього середовища, просторового планування та раціонального користування природними ресурсами. Використання ІКТ для впровадження або розширення участі громадськості вдосконалює демократичне управління в екологічній сфері.

6. Е-вибори, е-референдуми та е-ініціативи є політичними виборами, референдумами та ініціативами, у яких на одному або декількох етапах для здійснення комунікацій використовуються електронні засоби.

7. Е-голосування – це вибори або референдум, які передбачають використання електронних засобів як мінімум безпосередньо під час проведення голосування. Віддалене е-голосування прискорює процедури, допомагає здійснювати е-моніторинг голосування та е-облік голосів. Також воно полегшує участь для громадян, які мешкають на далеких відстанях, й осіб з особливими потребами.

8. Е-консультація – це засіб збору поглядів визначених осіб або широкої громадськості з конкретного політичного питання без необхідності зобов'язувати їх діяти відповідно до його результату. Існують різні форми е-консультацій: формальні та неформальні, регульовані та нерегульовані державою. У процесі е-консультацій можуть залучатися та збиратися різні погляди громадян; при цьому передбачається інклюзивний простір для дискусії чи продовження дебатів; дозволяється здійснення прямого або опосередкованого впливу на ухвалення рішень.

9. Е-ініціативи дозволяють громадянам розробляти та висувати політичні пропозиції за допомогою засобів ІКТ.

10. Е-звернення – це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи і підписуючи звернення, можуть брати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі онлайн.

11. Е-агітація – це цілеспрямований вплив на переконання громадян за допомогою електронних засобів, а також їхнє безпосереднє залучення у виборчі та інші політичні кампанії, спрямовані на формування або реалізацію суспільної стратегії.

12. Е-підрахунок голосів та е-опитування дозволяють неформально здійснювати збір позицій певної сукупності громадян за допомогою електронних засобів відносно визначеного питання та набору можливих варіантів громадської реакції на нього [8].

Загалом, існують два підходи до визначення співвідношення е-уряду та е-демократії. Перший підхід розглядає е-демократію як частину електронного уряду. Е-демократія та е-участь трактуються як електронна реалізація узаконених демократичних шляхів чи процедур ухвалення рішень. Другий підхід, навпаки, розглядає е-уряд як частину електронної демократії. Е-уряд є важливим елементом електронної демократії, але далеко не вичерпує її, оскільки остання включає не тільки взаємодію громадян з органами державної влади, а й всю сферу мережевої суспільної взаємодії громадян, тобто сферу громадянського суспільства.

Електронна демократія має базуватись на таких підходах:

- створювати громадські простори для політичної взаємодії та обговорення;
- вивчення та узагальнення наданих пропозицій;
- забезпечити наявність достатньої та якісної онлайн-інформації (чіткої, зрозумілої), посилення інформаційної прозорості;
- залучення до демократичного діалогу якомога ширшого кола громадськості;
- враховувати особливості економічної, територіальної, соціальної структуризації в онлайн-середовищі з метою забезпечення рівного доступу до демократичного процесу.

Процес становлення електронної демократії має декілька основних етапів:

1. Е-охоплення, основою якого є е-інформування, яке виступає передумовою зміцнення стосунків між владою та громадянами, має односторонній характер, тому що інформація надходить в режимі онлайн від державних органів до громадян.

2. Е-включення поділяється на: е-консультування – уряд в режимі онлайн звертається до громадян з метою отримання їхньої думки щодо вироблення відповідної державної політики чи обговорення ухвалених урядових рішень; е-участь – активна участь громадян на основі підтримки зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційно-комунікативних технологій у процесі ухвалення рішень і виробленні державної політики.

3. Е-партнерство – наступний етап поглиблення взаємодії громадян з державною владою, де відповідальність за ухвалення рішень покладається на обидві сторони, передбачає внесок кожного у розвиток громадянського суспільства. Основна передумова – взаємна довіра [9].

Основні нормативно-правові акти щодо впровадження електронної демократії:

– Концепція розвитку електронного урядування в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250;

– Стратегія державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, затверджена Указом Президента України від 24 березня 2012 р. №212;

– План дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд», схвалений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220 [8].

Можна виділити такі основні переваги е-демократії як форми реалізації демократичних процедур:

– істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;

– зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп під час ухвалення рішень;

– залучення громадян до ухвалення рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;

– залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі;

– зміцнення довіри громадян до держави завдяки іміджевим функціям нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в ухваленні рішень [11].

Електронна демократія дозволяє інститутам громадянського суспільства залучатися до складання формальних та неформальних програм дій. Е-демократія потребує створення відкритих публічних майданчиків, де громадяни можуть обстоювати свої інтереси. Велика роль засобів масової інформації, що надають ці майданчики.

Основні переваги електронної демократії:

– істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;

– органи державної влади більш повно враховують думки різних соціальних груп під час ухвалення рішень;

– залучення громадян до ухвалення рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;

– залучення громадських груп з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права «традиційними» формами участі;

– зміцнення довіри громадян до держави.

Фактори, які обмежують реалізацію позитивного потенціалу електронної демократії:

- недосконалість демократичних інститутів країни;
- тенденції зниження рівня політичної участі громадян, що пов'язані з низьким рівнем довіри до публічної влади;
- низький рівень партнерства між інституціями громадянського суспільства та урядом;
- цифрова нерівність обмежує представництво інтересів певних груп населення;
- е-дискусії не націлені на виявлення загального інтересу, є думки великої кількості індивідів і їх важко узагальнити;
- посилення залежності чиновників від публічного волевиявлення громадян може привести до популізму, втрати відповідальності за ухвалені рішення;
- ускладненням «відбору» слухних суспільних ідей через «розмитість» критеріїв і наявності можливостей для маніпулювання через те, що реальний облік усіх артикульованих в інтернеті інтересів громадян неможливий та ін.

Світовий досвід реалізації електронної демократії передбачає наявність певних форм електронної демократії – прямих та непрямих.

Найпростіша непряма форма електронної демократії – голосування через мережу «Інтернет» – виборцю надсилається електронною поштою бюлетень. За цим бюлетенем виборець або дзвонить на вказаний в ньому номер (він може бути одноразовим), де залишає повідомлення про свій вибір, або ж голосує цим бюлетенем через захищене з'єднання через мережу «Інтернет», надсилаючи свій цифровий підпис. Реалізовано у Великобританії, США, Канаді.

Другою подібною формою є надання громадянам можливості обговорення рішень місцевої ради чи навіть парламенту через створення форумів, блогів та чатів. Місцеві органи влади активно використовували поради громадян, аналізували нагальні потреби. Реалізовано в Італії, Франції, Німеччині.

До непрямих форм електронної демократії належить і електронний уряд (e-government). Її суть полягає в тому, що всі урядові установи в обов'язковому порядку відображають процес своєї діяльності в онлайн-режимі, а також обговорюють всі нагальні проблеми на форумі та інтернет-конференціях. Реалізовано у Сінгапурі, Естонії, Австралії.

1.3 Електронні адміністративні послуги

Зміни у зовнішньому середовищі та внутрішніх характеристиках сучасного суспільства спричинили постановку політичних цілей та завдань нової

якості: формування нових функцій управління та нових способів надання державних послуг.

Основою цих змін є Концепція сервісної держави: сучасна держава не керує суспільством, а надає послуги. Громадяни не є прохачами у відносинах з органами публічної влади, а споживачами державних послуг.

Адміністративна послуга – це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків – отримання дозволу, ліцензії, сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо [9].

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок державних коштів. При цьому важливо розмежовувати терміни «державні», «муніципальні» й «адміністративні» послуги.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (зазвичай тільки виконавчої) та державними установами, організаціями, підприємствами.

Муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними установами, організаціями, підприємствами.

Впровадження послуг в електронному вигляді є однією з основних ідей електронного урядування. Взагалі під електронними послугами варто визнавати різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи мережу «Інтернет».

Надання державно-управлінських послуг громадянам передбачається через єдиний портал, або «єдине вікно» [9].

«Єдине вікно» – організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги [9].

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137 «Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг» передбачає зміст інформації та порядок функціонування порталу «Дія».

Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів

місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (зокрема відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка є необхідною для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг.

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 [9].

Реєстр адміністративних послуг – єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їхнього управління, а також органами місцевого самоврядування. До реєстру вносяться відомості про суб'єкта надання адміністративної послуги, результат її надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надається послуга, визначаються порядок, умови і розмір плати за її надання (у разі надання послуги на платній основі), стандарт послуги [7].

Матеріальним атрибутом адміністративної послуги є: копія документа (рішення міської ради, її виконавчого комітету, розпорядження міського голови); лист-відповідь на звернення; постанова на облік; довідка; виписка з рішення міської ради; дозвіл; висновок; узгодження (підписання), свідоцтво про державну реєстрацію; акт; ордер; проєкт договору, договір.

Собівартість адміністративної послуги – виражені в грошовій формі витрати (адміністративного органу, безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги. До складу собівартості адміністративної послуги входять: прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи; інші прямі витрати; непрямі витрати.

Стандарт адміністративної послуги – це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема, умови та відповідальних осіб [7].

Якість адміністративної послуги – сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

Суб'єкт надання адміністративних послуг – орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-

правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги [7].

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

Через центри надання адміністративних послуг надаються:

- послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- послуги з реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання / перебування осіб;
- послуги з видачі паспортів громадян України та пов'язані з ними;
- послуги з видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон;
- послуги з реєстрації декларації про початок будівельних робіт, реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації, інші послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції;
- послуги з видачі витягу з Державного земельного кадастру та ряд інших послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру тощо.

Розрізняють елементарні та композитні державні послуги. Елементарні державні послуги – це послуги, яких потребують громадяни, бізнес або інші установи і які реалізуються та надаються в межах взаємодії з однією установою (наприклад, видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорту). Композитна державна послуга складається з кількох елементарних послуг (наприклад, надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі) [8].

Композитні послуги тісно пов'язані з вирішенням того чи іншого життєвого епізоду чи бізнес-ситуації. Наприклад, громадянин змінює місце проживання – це життєвий епізод, який спонукає виконати ряд дій: змінити реєстрацію за місцем проживання, перереєструватися у податкових органах тощо. Громадянин створює власну приватну фірму (бізнес-ситуація), і з цим пов'язано також цілий ланцюг дій [8].

З погляду громадянина або бізнесу процес отримання адміністративних послуг пов'язаний з певними життєвими ситуаціями. Наприклад, народження дитини, придбання житла, відкриття власної справи, виїзд за кордон тощо. З погляду установи, яка надає адміністративну послугу, вона складається з одного чи кількох процесів, які можуть бути виконані в одній або декількох публічних установах та взаємопов'язані між собою. Самі процеси можуть бути розподілені на окремі операції.

Поняття «державна послуга» дуже близьке до поняття «функція». Основна відмінність полягає в тому, що послуга – це зовнішній погляд користувача на взаємодію з державою, а функція, яка є інструментом та механізмом для реалізації завдань, – внутрішній погляд держави. Механізмом реалізації функцій є процес виконання цієї функції, або регламент. Здійснення функції (надання послуг) потребує виконання цілого комплексу часто пов'язаних між собою регламентів (бізнес-процесів) [8].

Під «процесом (регламентом)» розуміється сукупність дій, яка характеризується такими атрибутами:

- наявність специфічної мети;
 - виконання дій групами людей за участю інших об'єктів (формальні правила, інформаційні технології тощо);
 - ролі;
 - операції (кроки) та послідовність їхнього виконання (workflow): виконання операцій у формі спільної роботи та скоординованих дій;
 - відповідальність;
 - законодавче забезпечення та обмеження, ступінь свободи ухвалення рішення відповідальної посадової особи;
 - ресурси, які потрібні та використовуються;
 - вхід та вихід процесу (дані та інформація, продукти);
 - потік інформації;
 - виконання дій над певними об'єктами (фізичними та абстрактними)» [9].
- З погляду підтримки процесу державні послуги можна класифікувати так:
- повністю автоматизовані – державні послуги, у яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;
 - автоматизовані частково – державні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина вручну;
 - виконувані вручну – державні послуги, всі процеси яких не автоматизовані [9].

Ознаки адміністративних послуг:

1. Адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи.
2. Надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням юридично значущих умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи.
3. Адміністративні послуги надаються винятково адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень.

4. Право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом.

5. Результатом адміністративної послуги є адміністративний акт – рішення чи юридично значуща дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи [8].

Існує така класифікація адміністративних послуг:

1. За рівнем установлення повноважень щодо їхнього надання та видом правового регулювання процедури надання бувають: з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів); з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування); зі «змішаним» регулюванням (коли одночасно існує і централізоване, і локальне регулювання).

2. За критерієм платності: платні та безоплатні послуги.

3. За змістом публічно-службової діяльності щодо надання таких послуг: реєстрація; надання дозволу (ліцензії); сертифікація; атестація; верифікація; нострифікація; легалізація; встановлення статусу тощо.

4. За предметом (характером) питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські); соціальні; земельні; будівельно-комунальні послуги тощо [8].

Переваги отримання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді полягають у:

- доступності отримання інформації, пов'язаної з отриманням послуг;
- спрощення процедур отримання державної та муніципальної послуги;
- скорочення часових витрат, пов'язаних із отриманням послуг;
- поінформованості громадянина по кожному етапу роботи з його заяви;
- можливості подання заяви про надання державних та муніципальних послуг із домашнього чи робочого комп'ютера;
- ліквідації бюрократичної тяганини внаслідок впровадження системи електронного документообігу;
- зниження корупційних ризиків, що виникають при особистому спілкуванні з чиновниками.

У міжнародній практиці існує практика систематизації публічних послуг за різними ознаками. Наприклад, у США, Великобританії, Франції і Бельгії публічні послуги групуються відповідно до основних категорій населення, яким вони надаються (діти, молодь, літні люди, ветерани, підприємці, іноземці тощо). У Португалії, Канаді систематизація послуг проводиться за рівнями державної влади (федеральні, регіональні або місцеві органи).

На цей час у світовій практиці для надання публічних послуг використовуються не тільки вебпортали, а й такі канали або їхні

комбінації: особистий прийом громадян; телефонний (голосовий) сервіс та кол-центри; мобільний портал (мобільний сайт); мобільний додаток; соціальні мережі; посередники на основі державно-приватного партнерства.

2 УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД І УКРАЇНСЬКА СПЕЦИФІКА

2.1 Державна політика та державне управління розвитком інформаційного суспільства та електронного управління

Загальносвітовою тенденцією розвитку сучасного суспільства є його поступовий перехід до інформаційного суспільства та суспільства знань, яке орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і в якому кожен міг би створювати та накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному та особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Національний та міжнародний досвід підтверджує той факт, що успіх у розвитку інформаційного суспільства, інформатизації, інформаційно-комунікаційних технологій, електронного управління та електронної демократії мають лише ті країни, які розробили та впровадили науково обґрунтовану та підтримувану громадськістю та бізнесом державну інформаційну політику.

Державна політика визначається як відносно стабільна, організована та цілеспрямована діяльність органів державної влади щодо вирішення суспільних проблем, певних питань чи комплексу питань, для досягнення та реалізації загально значущих цілей розвитку суспільства або його окремих сфер. Вона є засобом досягнення певних цілей держави у конкретній галузі, використовуючи правові, економічні, адміністративні методи впливу, спираючись на ресурси, які є у її розпорядженні.

Державна політика – це курс дій, тобто одне певне рішення, дія чи реакція, а ретельно розроблений підхід чи стратегія. Державна політика розробляється з урахуванням багатьох обставин та умов вищими органами державної влади за участю інших суб'єктів політики – партій, громадських організацій, університетів та дослідницьких центрів, впливових діячів бізнесу, культури та науки.

Державна політика інформатизації – сукупність напрямів та способів діяльності держави для створення, зміцнення та сприяння, нормативно-правового, методичного, науково-технічного, організаційного, фінансового та

матеріально-технічного, оборонного забезпечення та встановлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища та створення умов переходу до інформаційного суспільства.

Національна інформаційна політика – стратегія, напрями та завдання держави, у сфері збору, зберігання, використання та поширення інформації та інформаційних ресурсів у суспільстві.

Основною метою державної інформаційної політики є: створення політико-правових, економічних, організаційних та матеріально-технічних умов для формування сучасної моделі державної інформаційної політики, підвищення ефективності використання всіх видів інформаційних ресурсів та управління елементами інформаційно-комунікаційної інфраструктури, державної підтримки виробництва та розповсюдження вітчизняної інформаційної продукції, забезпечення розвитку та захисту вітчизняної інформаційної сфери.

Метою національної інформаційної політики України є також створення передумов для побудови розвиненого інформаційного суспільства як органічного сегмента глобального інформаційного співтовариства, забезпечення пріоритетного розвитку інформаційних ресурсів та інфраструктури, впровадження нових інформаційних технологій, захисту національних моральних та культурних цінностей, забезпечення конституційних прав, свободи слова та вільний доступ до інформації.

Серед завдань державної політики щодо впровадження електронного управління передбачається: здійснення узгодженої цілеспрямованої діяльності всіма органами державної влади та органами місцевого самоврядування із залученням інститутів громадянського суспільства; удосконалення структури та функції органів державної влади та органів місцевого самоврядування; удосконалення адміністративних процесів в органах державної влади та органах місцевого самоврядування шляхом використання інформаційних технологій; підготовку кваліфікованих кадрів; навчання громадян та суб'єктів господарювання використання технологій електронного управління тощо.

Досвід побудови електронного урядування в різних країнах світу прийнято розглядати в контексті трьох основних моделей, що набули практичного втілення в Америці, Європі та Азії: англо-американської (США, Канада, Велика Британія); континентально-європейської (більшість країн Європи), та азійської (Сінгапур, Південна Корея, Японія) [10].

Англо-американська модель. У США основний акцент зроблено на створенні інформаційних супермагістралей, що дають змогу забезпечити універсальне обслуговування громадян та забезпечити їх інформацією відносно питань публічного управління. Чітко простежується тенденція переходу від бюрократичної моделі відносин влади та громадян до «сервісної влади», в якій

електронного урядування слугує громадянам, надає публічні послуги та підзвітна їм. У цілому діяльність американської адміністрації провадиться під лозунгом більшої відкритості, прозорості та відповідальності перед громадянами [10].

Континентально-європейська модель характеризується: наявністю наддержавних структур (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких є обов'язковими для всіх країн ЄС; високим ступенем інтеграції європейських країн та народів; чітким законодавством, що регламентує інформаційні відносини в європейському інформаційному просторі [10].

Азійська модель електронного урядування враховує особливості специфічного стилю управління, тип корпоративної культури та багаторівневу систему публічного управління, що базується на суворій ієрархії. У цій моделі основні зусилля спрямовані на впровадження сучасних ІКТ у сферу освіти та культури, а також широким доступом населення до інформаційних ресурсів [10].

Існують й інші підходи до визначення моделей електронного урядування. Найбільш поширений та простий (класичний) з них описує зв'язки між основними суб'єктами електронного урядування та включає такі складові, як: G2G («уряд – уряд») («government to government») – сектор електронної взаємодії між органами влади. Включає організацію роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами на основі принципу уніфікації, взаємозамінності та сумісності (так звані принципи інтероперабельності). G2B («уряд – бізнес») («government to business») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу за допомогою ІКТ через надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у реалізації державної політики та програм.

G2C («уряд – громадяни») («government to citizens») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади та ін. [10].

Загалом, для зарубіжного досвіду електронного урядування на сучасному етапі розвитку є характерними такі положення:

- зосередженість на потребах громадян та бізнесу;
- використання інновацій, новітніх методів і рішень, співробітництво з високотехнологічним бізнесом і промисловістю;
- оптимізація процедур взаємин держави, громадян, бізнесу, відпрацювання механізмів електронної демократії;

- відповідна якість послуг;
- урахування специфіки потреб різних груп та верств населення; зосередження уваги на більш болючих темах суспільства;
- надання державних послуг через різні канали включаючи цифрове телебачення, мобільні телефони, смартфони, розвиток мережі центрів виклику і центрів суспільного доступу;
- підтримка проєктів установ та місцевих органів влади, здійснення координації з вироблення стандартів, які дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
- ефективне вирішення питань захисту мереж і інформації;
- реалізація механізмів, що забезпечують захист прав особистості;
- оптимізація структури державного апарату і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; удосконалення управлінської культури; створення системи стимулів і мотивації [17].

Електронний уряд будь-якої країни спрямований на вирішення таких взаємопов'язаних ключових завдань:

- забезпечення громадян та бізнесу ефективними засобами отримання різноманітних е-сервісів;
- комплексне та вичерпне забезпечення державного апарату інформаційними ресурсами та ефективними засобами ухвалення управлінських рішень;
- надання адміністративних послуг на базі ІКТ;
- організація електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу [8].

Характерною ознакою сучасного етапу економічного і науково-технічного прогресу є стрімкий розвиток і впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Упровадження інформаційно-комунікаційних технологій забезпечує для суспільства ряд переваг:

1. Устаткування і послуги ІКТ є самостійним важливим сектором економіки.
2. ІКТ є ключовим чинником зростання продуктивності та підвищення конкурентоспроможності економіки.
3. ІКТ забезпечують широкі асортименти і кращу якість послуг більшій частині громадян [9].

Разом з тим наявна низка проблем законодавчого та технічного характеру, які не дозволяють отримати переваги від застосування ІКТ, а іноді і перешкоджають їхньому розвитку:

- невідповідність законодавства і стандартів України міжнародним у галузі ІКТ та інформаційної безпеки, що стало причиною фактичної самоізоляції України від міжнародного інформаційного співтовариства;
- несумісність інформаційних систем різних відомств і організацій;
- фактична відсутність централізованої державної структури, що регламентує інформаційні процеси в суспільстві;
- епізодичний характер державної політики в галузі стандартизації;
- інвестиції в галузі ІКТ є вкрай низькими, через це ІКТ не можна вважати важливим сектором економіки України.

Ці проблеми є найважливішими складовими у створенні єдиного інформаційного простору України і його інтеграції у світову інформаційну спільноту [9].

Єдиний інформаційний простір – сукупність стандартизованих технологій обміну інформацією і даними, ведення і використання інформаційних баз і банків даних, інформаційної безпеки, інформаційно-комунікаційних систем і мереж, які функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами і стандартами, які забезпечують інформаційну взаємодію організацій і громадян, а також задоволення їхніх інформаційних потреб [9].

Єдиний інформаційний простір України включає:

1) національні системи (Законодавча система, Комунікаційна інфраструктура, Інфраструктура цифрового підпису і документообігу, Електронний уряд);

2) міжгалузеві системи (Електронний паспорт, Електронні ідентифікаційні картки: державні, регіональні, бізнес-вживання, Уніфіковані стандарти, Єдині реєстри);

3) відомчі системи (Електронна податкова служба, Електронна митниця, Електронний земельний кадастр, Електронне право, Електронне голосування) [9].

Будь-яка інформаційна система створюється на базі вимог чинного законодавства і затверджених технічних стандартів. Одним з головних напрямів стандартизації є інформаційно-комунікаційні технології. Це пов'язано з тим фактом, що всілякі аспекти суспільного життя повністю або значною мірою побудовані на використанні інформації в електронному вигляді. Комунікаційна інфраструктура – фундамент єдиного інформаційного простору України [10].

Вона забезпечує каналами зв'язку всі установи і організації.

Порядок, що існує на сьогодні стосовно розвитку інфраструктури цифрового підпису і документообігу, відповідно до законодавчих актів, віддаляє Україну від європейського і світового інформаційного суспільства, через низку обставин: невідповідність законодавства і стандартів України про електронний

цифровий підпис і документообіг європейському; технічних специфікацій форматів об'єктів електронного цифрового підпису та електронного документообігу в Україні лише частково відповідають європейським та міжнародним [9].

Розвиток розглянутих інфраструктур є основою для створення єдиної національної системи – Електронний уряд, спрямованої на надання державних послуг громадянам і бізнесу.

Електронний уряд реалізується у вигляді взаємопов'язаних інтегрованих компонентів міжгалузевих – Електронний паспорт, Електронні ідентифікаційні картки: державні, регіональні, бізнес-вживання, Уніфіковані стандарти, Єдині реєстри і відомчі – Електронна податкова служба, Електронна митниця, Електронний земельний кадастр, Електронне право, Електронне голосування [8].

Електронний паспорт – офіційний ідентифікаційний документ, діє як документ для міжнародної подорожі. Національна ідентифікаційна картка призначена для локального застосування. Це можуть бути: електронні посвідчення водія, електронна медична картка, електронна картка страхування, електронні квитки на транспорт, системи оплати регулярних платежів тощо [9].

Призначення відомчих систем – забезпечення ефективного функціонування внутрішнього ринку [9].

Електронна митниця як система повинна гарантувати високу якість митного контролю, полегшити експорт-імпорт товарів, забезпечити захист фінансових інтересів держави і безпеки громадян, спростити митне законодавство і його реалізацію, поліпшити управління і операційні результати митних контролів та стимулювати їхню стандартизацію [9].

Електронний земельний кадастр – система обліку кількості і якості земель, яка призначена для забезпечення державних органів влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, громадян необхідними відомостями про природний, господарський стан і правовий режим земель з метою раціонального використання та охорони земель, регулювання земельних стосунків, землеустрою, обґрунтування розмірів плати за землю [9].

Електронне право – система, що забезпечує ефективну взаємодію державних органів і громадян із судовою системою і юридичними організаціями, оперативний доступ до правової і судової інформації.

Кластер фінансових систем спрямований на розвиток фондового ринку, електронного банкінгу, національної платіжної системи [9].

Система національних інформаційних ресурсів – це організована за єдиною технологією сукупність національних електронних інформаційних ресурсів, необхідних для вирішення завдань соціально-економічного розвитку

держави і внесених до національного реєстру електронних інформаційних ресурсів.

Проблеми, які є загальними для всієї сфери формування і використання державних інформаційних ресурсів:

1) галузевий принцип інформатизації органів державної влади та органів місцевого самоврядування, який призвів до формування інформаційних ресурсів, зорієнтованих на задоволення потреб обмеженого кола користувачів, внаслідок чого знижується ефект від впровадження новітніх інформаційних технологій;

2) практична відсутність у державних органах та організаціях спеціалістів з масового інформаційного обслуговування громадян, бізнесових структур;

3) нерозвинуті економічні, правові й організаційні механізми передачі державних інформаційних ресурсів всім категоріям користувачів;

4) неможливість об'єднання різноманітних даних, що збирають організації, підвідомчі різним органам державної влади, щодо визначених ділянок території, об'єктів або суб'єктів адміністративно-територіальних одиниць;

5) відсутність єдиних правових норм, які регулюють доступ до державних інформаційних ресурсів та регламентують порядок передачі і використання інформації про діяльність органів державної влади, підприємств і організацій у комп'ютерних мережах;

6) доступ до інформації обмежується її галузевою належністю, обумовлюється посадою і соціальним статусом користувача;

7) телекомунікаційні системи функціонують в інтересах органів державної влади, які недостатньо взаємодіють між собою, що призводить до дублювання інформації, надмірності у зборі первинної інформації, високої вартості розробок і експлуатації специфічних галузевих інформаційних систем;

8) нерівномірність розташування на території України джерел інформаційних ресурсів, яка посилюється технічними проблемами доступу до територіально віддалених інформаційних ресурсів, нерозвиненістю телекомунікаційного середовища, технічним станом засобів зв'язку тощо;

9) невідповідність розвитку ринкових відносин в інформаційних процесах світовому рівню;

10) відсутність єдиної державної політики щодо виготовлення та використання інформаційних ресурсів, необхідного рівня захисту інтелектуальної власності, прав виробників інформаційних продуктів;

11) невиправдано жорсткі режими таємності даних та відсутність інформації про наявність у масштабах країни інформаційних ресурсів заданої тематики, їхні параметри, достовірність і якість [9].

2.2 Захист інформації у системах електронного управління

У сучасному світі інформація є найціннішим глобальним ресурсом, вартість та значущість якого важко оцінити. З огляду на це забезпечення інформаційної безпеки є винятково важливою функцією державного управління [9].

Законом України «Про інформацію» визначено, що інформація – це будь-які дані або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Інформація має певні властивості:

- цінність – визначається можливістю забезпечення досягнення мети, поставлених її одержувачем;
- вірогідність – відповідність отриманої інформації реальності навколишнього світу;
- актуальність – відповідність цінності та достовірності отриманої інформації у поточному часі.

З позиції інформаційної безпеки інформація має такі властивості:

- конфіденційність – властивість інформації, що полягає в тому, що інформація не може бути отримана неавторизованим користувачем;
- цілісність – означає неможливість модифікації неавторизованим користувачем;
- доступність – властивість інформації бути отриманою авторизованим користувачем.

У цих умовах держава повинна створювати адекватні існуючим загрозам правові, організаційні, технічні та інші засоби та методи захисту інформаційного простору та безпосередньо важливої інформації, які є відображенням державної політики інформаційної безпеки.

Інформаційною безпекою (у контексті безпосередньої діяльності із захисту інформації) може вважатись комплекс заходів, що спрямовані на забезпечення захищеності інформації від несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, руйнування, внесення змін, ознайомлення, перевірки, запису чи знищення даних. Інформаційну безпеку за сферою застосування можна розглядати у контексті безпеки держави, організації та особистості. Інформаційна безпека держави – це стан захищеності життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, при якому запобігається нанесення шкоди. Шкода може бути заподіяна через: неповноту, невчасність та невірогідність інформації, що використовується; негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване розповсюдження, використання і порушення цілісності,

конфіденційності та доступності інформації. Інформаційна безпека організації – це цілеспрямована діяльність її органів та посадових осіб з використанням дозволених сил і засобів з досягнення стану захищеності інформаційного середовища організації. Така діяльність повинна забезпечувати нормальне функціонування і динамічний розвиток організації. Інформаційна безпека особистості характеризується як стан її безпосередньої захищеності від негативних інформаційних впливів, а також впливів на її власну здатність шукати, збирати, обробляти та використовувати інформацію. Інформаційна безпека особистості також передбачає відповідну захищеність різноманітних соціальних груп та об'єднань людей, до яких вона входить [16].

Згідно з українським законодавством, вирішення проблеми інформаційної безпеки на рівні держави має здійснюватися за допомогою:

- створення повнофункціональної інформаційної інфраструктури держави та забезпечення захисту її критичних елементів;
- підвищення рівня координації діяльності державних органів щодо виявлення, оцінки і прогнозування загроз інформаційній безпеці, запобігання таким загрозам та забезпечення ліквідації їхніх наслідків, здійснення міжнародного співробітництва з цих питань;
- вдосконалення нормативно-правової бази щодо забезпечення інформаційної безпеки, зокрема захисту інформаційних ресурсів, протидії комп'ютерній злочинності, захисту персональних даних, а також правоохоронної діяльності в інформаційній сфері;
- розгортання та розвитку Національної системи конфіденційного зв'язку як сучасної захищеної транспортної основи, здатної інтегрувати територіально розподілені інформаційні системи, в яких обробляється конфіденційна інформація [16].

Державна політика інформаційної безпеки України діяльність державно-правових інститутів з управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками для задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів.

До державних органів забезпечення інформаційної безпеки відносяться:

- відповідні підрозділи спецслужб держави;
- спеціально уповноважений орган держави з питань захисту інформації: Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України;
- Національний координаційний центр кібербезпеки;
- Міжвідомча комісія з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України.

З 1 липня 2015 року у Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України розпочав роботу Державний центр кіберзахисту та протидії

кіберзагрозам. Його створено на базі Державного центру захисту інформаційно-телекомунікаційних систем Держспецзв'язку. До органів забезпечення інформаційної безпеки в системі е-урядування належать:

- Державне агентство з питань електронного урядування України;
- Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України;
- Міністерство юстиції України (в частині роботи з електронними цифровими підписами (ЕЦП);
- підрозділ з інформаційного забезпечення органу публічного управління, який серед інших завдань також має займатися створенням і підтриманням систем управління інформаційною безпекою та використовує комплексну систему захисту інформації в системі електронного урядування, що використовується [16].

Для України, яка прагне увійти до європейського співтовариства, особливо важливим є приведення чинного законодавства до європейських стандартів, що передбачає прийняття нових законів, удосконалення й доопрацювання чинної нормативно-правової бази. Особливо варто виділити задачу створення системи національної стандартизації в сфері інформаційної безпеки з урахуванням міжнародних вимог інформаційного обміну і захисту інформації.

Термін «захист інформації» (англ. «Data protection») визначає сукупність методів і засобів, що забезпечують цілісність, конфіденційність і доступність інформації за умов впливу на неї загроз природного або штучного характеру, реалізація яких може призвести до завдання шкоди власникам і користувачам інформації. У широкому розумінні захист інформації становить протистояння користувачів, власників інформації і зловмисників. Щодо певної інформації зловмисник виступає як суб'єкт, який незаконним шляхом намагається добути, змінити або знищити інформацію користувачів [16].

Технічний захист інформації здійснюється щодо інформації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, органів управління Збройних Сил України та інших військових формувань, утворених згідно з законодавством України, відповідних підприємств, установ, організацій та їхньої інформаційної інфраструктури.

Технічний захист інформації включає:

- захист витоку технічними каналами, до яких належать канали побічних електромагнітних випромінювань і наведень, акустично-електричних та інших каналів, що утворюються під впливом фізичних процесів під час функціонування засобів обробки інформації, інших технічних засобів і комунікацій;
- захист від несанкціонованих дій з інформацією, зокрема з використанням комп'ютерних вірусів;

– протидія спеціальному впливу на засоби обробки інформації, який здійснюється шляхом формування фізичних полів і сигналів та може призвести до порушення її цілісності та несанкціонованого блокування;

– захист інформації від витоку технічними каналами забезпечується в системі у разі, коли в ній обробляється інформація, що становить державну таємницю, або коли відповідне рішення щодо необхідності такого захисту прийнято власником (розпорядником) інформації;

– захист інформації від несанкціонованих дій, зокрема від комп'ютерних вірусів, забезпечується в усіх системах;

– захист інформації від спеціального впливу на засоби обробки інформації забезпечується в системі, якщо рішення про необхідність такого захисту прийнято власником (розпорядником) інформації [9].

Основними технологічними елементами, до яких повинні впроваджуватися заходи з технічного захисту інформації є: телекомунікаційні мережі; інформаційні системи органів влади; інформаційні ресурси органів влади, зокрема сайти (портالي); системи здійснення електронних платежів та надання послуг; національна система управління доменними адресами в домені UA [9].

Загрози інформаційній безпеці – сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам особистості, суспільства й держави в інформаційній сфері. Основні загрози інформаційній безпеці поділяють на три групи:

– загрози впливу неякісної інформації (недостовірної, фальшивої, дезінформації) на особистість, суспільство, державу;

– загрози несанкціонованого та неправомірного впливу сторонніх осіб на інформацію, інформаційні ресурси та інформаційні системи (їхнє виробництво, використання);

– загрози інформаційним правам і свободам особистості (праву на виробництво інформації, її поширення, пошук, одержання, передавання та використання; праву на інтелектуальну власність на інформацію, зокрема й речову) [9].

До загроз інформаційній безпеці відносять сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам суспільства, держави та особистості. Загалом під загрозою інформаційній безпеці прийнято розуміти потенційно можливу подію, дію, процес або явище, які можуть призвести до нанесення шкоди системі. За більш деталізованим визначенням, загроза інформаційній безпеці системи – це можливість реалізації впливу на інформацію, що призводить до порушення конфіденційності, цілісності або доступності

даних, а також можливість впливів на компоненти системи, які можуть призводити до втрати або знищення інформації чи збою функціонування ІС [16].

Класифікація загроз інформаційній безпеці може бути здійснена за багатьма ознакам. Наведемо найпоширеніші з них.

1. За різновидом виникнення:

1.1. Природні – загрози, що виникли в результаті дії на ІС об'єктивних фізичних процесів або стихійних природних явищ, що не залежать від людини (природними загрозами можуть бути пожежі, повені, цунамі, землетруси, техногенні збої).

1.2. Штучні загрози – такі, що викликані дією людського фактора.

2. За ступенем навмисності загрози:

2.1. Випадкові – обумовлені халатністю або ненавмисними помилками персоналу.

2.2. Навмисні – зазвичай виникають у результаті цілеспрямованої діяльності зловмисника.

3. Залежно від джерела загрози:

3.1. Загрози, джерелом яких є природне середовище.

3.2. Загрози, джерелом яких є людина.

3.3. Загрози, джерелом яких є санкціоновані програмно-апаратні засоби.

3.4. Загрози, джерелом яких є несанкціоновані програмно-апаратні засоби.

4. За положенням джерела загрози:

4.1. Загрози, джерело яких розташоване зовні контрольованої зони.

4.2. Загрози, джерело яких розташоване в межах контрольованої зони.

5. За ступенем впливу на системи:

5.1. Пасивні загрози – при реалізації не здійснюють ніяких змін у складі та структурі ІС.

5.2. Активні загрози. Реалізація активних загроз порушує структуру ІС.

6. За способом доступу до ресурсів ІС:

6.1. Загрози, що використовують стандартний доступ.

6.2. Загрози, що використовують нестандартний шлях доступу [16].

Стратегія національної безпеки України, затверджена у 2015 році. Основними цілями Стратегії національної безпеки України є:

– мінімізація загроз державному суверенітету та створення умов для відновлення територіальної цілісності України у межах міжнародно-визнаного державного кордону України, гарантування мирного майбутнього України як суверенної і незалежної, демократичної, соціальної, правової держави;

– утвердження прав і свобод людини і громадянина, забезпечення нової якості економічного, соціального і гуманітарного розвитку, забезпечення

інтеграції України до Європейського Союзу та формування умов для вступу в НАТО.

Серед інших проблем щодо актуальних загроз національній безпеці країни, які мають бути вирішені, у Стратегії також зазначені:

- загрози інформаційній безпеці;
- загрози кібербезпеці та безпеці інформаційних ресурсів [16].

Законодавчий рівень забезпечення протидії загрозам інформаційної безпеки є важливим для забезпечення інформаційної безпеки. Розробка та прийняття законодавчих актів покликані створити умови для безпечного використання інформаційно-комунікаційних технологій, доступу до інформації, захисту інформації від несанкціонованого доступу та витоку по технічним каналам.

Нормативно-правове поле у сфері протидії загрозам інформаційній безпеці становлять: міжнародні, національні, галузеві нормативні документи, відповідні нормативні документи окремих органів громадського управління.

Актуальний список нормативних документів важливих законодавчих актів, нормативно-правових актів та нормативних актів з інформаційної безпеки в Україні з актуальними змінами можна знайти на сайті Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України у розділі нормативно-правової бази.

Призначення адміністративного рівня протидії загрозам інформаційної безпеки має зводитися до таких основних трьох практичних кроків:

1. Визначення керівних документів та стандартів, що використовуються в інформаційній безпеці. Такі основні положення включають: управління доступом до засобів інформаційних систем, програм та даних; антивірусний захист програм; питання резервного копіювання даних; проведення ремонтних та відновлювальних робіт; інформування про інциденти з інформаційної безпеки.

2. Визначення підходів до управління ризиками інформаційної безпеки.

3. Порядок сертифікації на відповідність стандартам інформаційної безпеки.

Програмно-технічний рівень протидії загрозам інформаційній безпеці передбачає такі механізми безпеки: ідентифікація та аутентифікація користувачів; управління доступом; протоколювання та аудит; криптографія; екранування каналів зв'язку; забезпечення високої доступності тощо.

Методи забезпечення безпеки інформації мають такий зміст: перешкоди – фізичні перешкоди доступу зловмиснику до інформації, що захищається; управління доступом – захист інформації шляхом регулювання використання всіх ресурсів комп'ютерної інформаційної системи; маскування – захист

інформації шляхом її криптографічного закриття; регламентація – створення таких умов автоматизованої обробки, зберігання та передачі інформації, що захищається за яких можливості несанкціонованого доступу до неї зводилися б до мінімуму; примус – захист, при якому користувачі та персонал системи змушені дотримуватися правил обробки, передачі та використання під загрозою матеріальної, адміністративної чи кримінальної відповідальності; спонукання – захист, що спонукає користувача і персонал системи не порушувати встановлений порядок шляхом дотримання моральних та етичних норм, що склалися.

2.3 Електронний документообіг

Основна функція будь-якого державного органу – ухвалення управлінських рішень. При цьому необхідна інформація та самі рішення подаються у вигляді документів. Ефективне впровадження технологій електронного управління неможливе без розгортання систем електронного документообігу.

Документ – це носій інформації або засіб закріплення інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумову діяльність людини.

Незалежно від змісту документів, над ними можна проводити спільні операції: приймати та відправляти, реєструвати, передавати за призначенням, контролювати хід їхнього виконання, надавати довідки щодо документів тощо.

У ст. 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» зазначено, що «електронним документом є документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи його обов'язкові реквізити, склад та порядок розміщення яких визначається законодавством» [23].

Оригіналом електронного документа є електронний екземпляр документа з обов'язковими реквізитами, зокрема з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис». Якщо електронний документ надсилається кільком адресатам, кожен з його примірників вважається оригіналом електронного документа. Однакову юридичну силу мають ідентичні за документарною інформацією та реквізитами документ на папері та електронному документі.

Електронні документи повинні зберігатися на електронних носіях інформації у формі, яка дозволяє перевірити їхню цілісність. Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не

меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

Суб'єкти електронного документообігу можуть використовувати послуги посередників, зокрема архівних установ, для дотримання вимог Закону про збереження електронних документів, гарантують таке збереження.

При цьому електронний документ може бути створений, переданий, збережений, перетворений електронними засобами на візуальну форму.

Життєвий цикл електронного документа становлять чотири стадії: створення, поширення, виконання та використання.

Документообігом називають рух документів у державній установі з моменту їхнього створення або отримання до завершення виконання або відправлення, тобто повний цикл життя множини документів у установі до передачі їх до архіву або на знищення.

Система електронного документообігу (СЄД) – програмно-технічний комплекс, який забезпечує (підтримує) здійснення електронного обміну документами в організаціях та міжвідомчу взаємодію.

Організація документообігу ґрунтується на таких принципах: одноразова реєстрація документа; безперервність руху документа; рух документів повинен мати найменшу кількість повернень на попередні етапи; документи повинні надсилатися виконавцям відповідно до їхніх обов'язків, щоб уникнути дублювання операцій; прозорість процесів проходження документів; ефективна система пошуку документів.

В Україні склалася єдина технологія роботи з управлінськими документами, основні риси якої: контроль за документом з моменту його надходження; централізація контрольних функцій; єдині норми документообігу.

Документ ставиться на контроль із моменту його надходження до органу влади. Внутрішні чи вихідні документи потрапляють у поле зору контролю одразу після створення. При цьому відстежується зв'язок документів – якщо один з них з'явився на виконання рішення, прийнятого згідно з іншим. Все це дає змогу відстежувати шлях будь-якого документа.

Документ, який надійшов ззовні, спочатку реєструється. Це означає, що йому надається реєстраційний номер, який заноситься до журналу чи картотеки разом із інформацією про документ.

На початку руху документ потрапляє до керівників, які визначають, хто, що та в який термін має зробити за цим документом – виносять резолюції. Резолюції деталізують доти, доки документ не потрапляє до виконавців.

Після виконання резолюцій виконавці повертають документ разом із звітами керівникам – авторам резолюцій. Останні оцінюють результати виконання резолюцій та ухвалюють рішення про подальшу долю документа.

Внаслідок виконання резолюції виконавцем створюється внутрішній або вихідний документ.

Виконання резолюції – активні дії службовців, наприклад, організація інспекцій за фактом заяви про порушення норм тощо.

Документ, створений у органі влади, також реєструється. При цьому якщо документ призначений для внутрішнього використання, він реєструється як внутрішній, а якщо для відправлення в іншу організацію чи іншій особі як вихідний. Завданням діловодства є повідомлення документа всім зацікавленим сторонам, зокрема до інших органів влади.

Електронний документообіг – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передача, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі потреби з підтвердженням факту отримання таких документів. Одним із ключових моментів є використання «обов'язкових елементів документів» та «перевірка цілісності документа». Саме цю функцію і повинен виконувати електронний цифровий підпис.

Переваги впровадження системи електронного документообігу:

- оперативність обміну електронними документами;
- можливість їхньої дистанційної колективної обробки, погодження та підписання;
- підтримка ефективного накопичення інформації, управління та доступу до неї, створення та використання електронних архівів;
- забезпечення ефективнішого управління документами з допомогою автоматичного контролю виконання;
- значне спрощення та здешевлення або повна відмова від збереження паперових документів;
- усунення дублювання та багаторазового збору інформації.

Електронний цифровий підпис обов'язковий реквізит електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документу іншими суб'єктами електронного документообігу та дозволяє підтвердити його цілісність.

Накладенням електронного цифрового підпису завершується створення електронного документу. При цьому варто зазначити, що тільки електронний цифровий підпис з правового статусу прирівнюється до власноручного підпису. Це інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу.

Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого внаслідок криптографічного перетворення набору електронних даних, який

додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає можливість підтвердити його цілісність та ідентифікувати передплатника.

Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Фізично він є унікальним електронним кодом, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає такі поняття. Особистий ключ – параметр криптографічного алгоритму формування електронного цифрового підпису, доступний лише передплатнику.

Відкритий ключ – параметр криптографічного алгоритму перевірки електронного цифрового підпису, доступний суб'єктам відносин у сфері використання електронного цифрового підпису.

Сертифікат відкритого ключа (сертифікат ключа) – документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує дію та належність відкритого ключа передплатнику. Сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача.

Органи публічної влади, підприємства, установи та організації державної форми власності для посвідчення дії відкритого ключа мають право використовувати лише посилений сертифікат ключа. Такі сертифікати мають право видавати лише акредитовані центри сертифікації ключів.

Інші юридичні та фізичні особи можуть на договірних засадах засвідчувати дію відкритого ключа сертифікатом ключа, сформованим центром сертифікації ключів, а також використовувати електронний цифровий підпис без сертифіката ключа.

Одним із пріоритетних напрямів створення інформаційно-технологічної інфраструктури електронного управління в Україні є об'єднання інформаційних систем, які існують в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, а також систем, які надалі розроблятимуться, в єдиний комплекс. Важливою складовою цього комплексу мають стати інтегровані системи електронного документообігу.

Завдання інтегрованої системи документообігу це: автоматизація обробки електронного документа, пошук та відбір необхідної інформації, розсилка оброблених електронних документів для подальшої обробки; уніфікація технологічних процедур проходження, передачі та обробки електронних документів, збирання, реєстрація, накопичення, аналіз інформації, що надходить до кожного з вузлів, забезпечення постійного зв'язку та обміну інформацією між вузлами; автоматизація контролю за виконанням документа; оперативний пошук

інформації про вхідні, вихідні та внутрішні електронні документи; наскрізний контроль обміну інформацією; ведення системи класифікаторів та довідників; постійне оновлення та адміністрування головної бази даних; забезпечення надійного зберігання всіх версій електронних документів.

З погляду комплексності системи електронного документообігу повинні містити такі підсистеми: адміністрування; забезпечення захищеного сховища електронних документів та облікових записів; навігації та пошуку; сканування та візуалізації; планування та контролю виконання доручень; забезпечення редактора форм та звітів.

Функції, які пропонують системи електронного документообігу своїм користувачам, дуже різноманітні. Їх можна розділити на такі категорії:

- зберігання та пошук документів;
- підтримка канцелярії;
- маршрутизація та контроль виконання документів;
- аналітичні звіти;
- інформаційна безпека;
- додаткові (спеціальні) функції.

Електронний архів структуроване сховище незмінних оригіналів електронних документів (електронних зображень паперових документів), створене з урахуванням законів і правил ведення архівів у країні. Документи, що становлять основу електронного архіву, зазвичай пов'язані з процесами діловодства організації. Структурування документів проводиться на основі вміщення документів у більші одиниці зберігання, які називаються справами.

Електронний архів є інформаційною системою, яка надає одночасний доступ до електронних документів. Він призначений виконувати такі функції:

- створення каталогу документів із певною ієрархією;
- автоматизована систематизація / класифікація документів (віднесення документів до певної категорії здійснюється автоматично);
- просте збереження документа (документ повинен завантажуватися в систему за допомогою буквально двох-трьох кліків миші);
- забезпечення повної безпеки інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних тощо;
- забезпечення користувачам доступу до документів;
- перегляд та робота з електронними копіями;
- пошук документа як у каталогу, і за наявними параметрами;
- резервне копіювання документа;
- друк документів;
- адміністрування системи.

Відмінності електронного архіву від документообігу: у системі електронного документообігу фіксується вся поточна документація організації; електронні архіви призначені для зберігання документації; системи електронного документообігу призначені для щоденної роботи з документами (внесення змін, затвердження, розсилання різним працівникам організації тощо); системи електронного архіву можуть включати засоби підтримки щоденної роботи, проте головною метою є захищене зберігання значущих документів; системи електронного документообігу розраховані на роботу з невеликими обсягами інформації; системи електронного архіву призначені для роботи з великими масивами документів; системи електронного документообігу призначені для структурування потоку документів, з якими організація має справу зараз; системи ж електронного архіву призначені для систематизації та структурування документів минулого; система електронного документообігу забезпечує лише короткострокове зберігання документів, тоді як система електронного архіву забезпечує довгострокове збереження; у системах електронного архіву є розширені можливості для пошуку документів; у системі електронного документообігу зазвичай працює багато користувачів зі значним навантаженням, електронний архів використовує обмежену кількість осіб час від часу.

Таким чином, електронний архів та система електронного документообігу в ідеалі гармонійно доповнюють одне одного, зберігаючи, систематизуючи та роблячи доступною всю інформацію органу публічного управління.

3 ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

3.1 Оцінювання, моніторинг та прогнозування розвитку інформаційного суспільства та електронного управління

Міжнародний союз електров'язку (МСЕ) виділяє триступеневу модель, за якою країни або регіони рухаються у розвитку інформаційного суспільства. Першим ступенем моделі є мережева готовність, яка відображається поширенням інфраструктури ІТ у суспільстві або країні, ступінь доступу приватних осіб, підприємств та організацій до цієї інфраструктури. Основним акцентом є доступ до ІТ. Другий ступінь включає інтенсивність, ступінь впровадження ІТ, наголос робиться на навичках ефективного використання ІТ. Третій ступінь характеризується ефективністю використання ІТ в конкретному суспільстві або регіоні [13].

Індекс мережевої готовності NRI (Networked Readiness Index) розраховується за допомогою арифметичних операцій через 4 субіндекси, які також складаються з 10 компонент (pillar), останні – з наборів індикаторів. До субіндексів належать: субіндекс середовища, субіндекс готовності, субіндекс використання, субіндекс впливу [13].

Глобальний інноваційний індекс (Global Innovation Index) є ієрархічною конструкцією, у вершині якої знаходиться відношення інноваційної ефективності двох субіндексів (субіндекс інноваційного внеску, субіндекс інноваційного виходу), які обчислюються на основі індикаторів за допомогою арифметичних операцій, зокрема, через середні зважені величини [13].

Індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій IDI (ICT Development Index) будується за допомогою субіндексів та індикаторів, за допомогою яких вони обчислюються: субіндекс доступу до ІТ, субіндекс використання ІТ, субіндекс ІТ-кваліфікації [13]. Визначення індикаторів та подальше їхнє порівняння вимагають достовірної, регулярної та узгодженої інформації, що є ключовим завданням при їхньому формуванні та розрахунку.

Для аналізу процесів становлення інформаційного суспільства в Україні Інститутом телекомунікацій і глобального інформаційного простору НАН України спільно з колишнім Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації України було розроблено Національну систему індикаторів оцінки розвитку інформаційного суспільства, затверджену Постановою Кабінету Міністрів України № 1134 від 28.11.2012.

Система базується на такому переліку індикаторів [13]:

1. Кількість інтернет-користувачів у розрахунку на 100 осіб.
2. Кількість інтернет-користувачів широкосмугового доступу в розрахунку на 100 осіб.
3. Частка користувачів мобільного інтернету, відсотків до загальної кількості інтернет-користувачів.
4. Частка витрат на програмне забезпечення, відсотків до загальних витрат на інформаційні технології.
5. Рівень обчислювальної потужності інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.
6. Кількість домогосподарств, що мають комп'ютери, у розрахунку на 100 домогосподарств.
7. Рівень концентрації населення в зоні покриття рухомого (мобільного) зв'язку.
8. Рівень розвитку рухомого (мобільного) зв'язку.
9. Дохід від надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.
10. Кількість власників телефонів фіксованого зв'язку на 100 осіб.

11. Рівень якості ліній фіксованого зв'язку.
12. Потенційний попит на товари, роботи і послуги у сфері інформаційних технологій.
13. Рівень конкурентоспроможності ринку інформаційних технологій.
14. Частка науково-дослідних організацій сфери інформаційних технологій, відсотків до загальної кількості науково-дослідних організацій.
15. Рівень розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.
16. Рівень регуляторного навантаження у сфері інформаційних технологій.
17. Рівень дотримання авторських прав на програмне забезпечення.
18. Рівень підтримки діяльності суб'єктів підприємницької діяльності у сфері інформаційних технологій.
19. Ефективність законодавства, що регулює діяльність у сфері інформаційних технологій.
20. Рівень технологічного розвитку.
21. Рівень використання інформаційних технологій підприємствами та організаціями.
22. Рівень інноваційної активності.
23. Рівень використання науковцями інформаційних технологій.
24. Рівень використання науковцями та дослідниками інтернету.
25. Рівень інформатизації бібліотек.
26. Рівень розвитку електронного урядування.
27. Рівень застосування інформаційних технологій органами виконавчої влади для проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики.
28. Рівень використання інтернету і засобів телекомунікації населенням.
29. Рівень інформаційної безпеки.
30. Рівень застосування інформаційних технологій у закладах освіти.
31. Рівень застосування інформаційних технологій у закладах охорони здоров'я [8].

На основі системи індикаторів було розроблено та апробовано на практиці методику розрахунку інтегрального індексу проникнення ІТ в життєдіяльність суспільства. На регіональному рівні використовується регіональний індекс ITS – RITS рівня проникнення ІТ по регіонах України [13].

Індекс розвитку електронного уряду EGDI (E-Government Development Index) є композитним індексом, що утворюється через сукупність інших (суб) індексів та використовується для вимірювання готовності та потужності національних адміністрацій у використанні інформаційно-комунікаційних

технологій для надання інформаційних послуг населенню, бізнесу та застосування самими органами влади [13].

Індекс розвитку електронного уряду EGDI ґрунтується на трьох субіндексах:

- OSI (Online Service Index) – онлайн-сервісів, розраховується UNDESA;
- ТІ (Telecommunication Infrastructure Index) – телекомунікаційної інфраструктури, розраховується МСЕ;
- НСІ (Human Capital Index) – людського капіталу, розраховується ЮНЕСКО спільно з ПРООН [13].

Індекс онлайн-сервісів OSI вимірює здатність і готовність уряду надавати послуги та спілкуватися зі своїми громадянами в електронному вигляді.

Індекс телекомунікаційної інфраструктури ТІ є середнім арифметичним п'яти індикаторів:

- кількість інтернет-користувачів на 100 жителів;
- кількість фіксованих телефонних ліній на 100 жителів;
- кількість абонентів мобільного зв'язку на 100 жителів;
- кількість бездротових широких підключень на 100 жителів;
- кількість абонентів фіксованого широкого доступу на 100 жителів.

Індекс людського капіталу НСІ включає чотири індикатори, а саме:

- рівень грамотності дорослого населення;
- валовий комбінований коефіцієнт охоплення первинною (початковою), вторинною (середньою) та третинною (вищою) освітою;
- очікувана кількість років шкільного навчання;
- середня кількість років навчання [13].

Індекс електронної участі ЕРІ (E-Participation Index) використовується ООН як додатковий індекс до індексу розвитку електронного уряду EGDI. Індекс включає три складові, які відображають повноту реалізації окремих факторів електронної участі:

- електронне (e-) інформування – складова, що передбачає участь громадян шляхом надання їм урядової інформації з правом доступу до інформації або без нього;
- електронне (e-) консультування – залучення громадян у вигляді їхніх внесків до обговорення питань державної політики та послуг;
- електронне (e-) ухвалення рішень – розширення прав і можливостей громадян шляхом спільного проектування варіантів політичних рішень, продукції, послуг та умов їхнього надання.

Як і у випадку з EGDI, EPI не є абсолютним виміром електронної участі, а, швидше, є спробою відобразити порівняльну продуктивність електронної участі по різних країнах в певний момент часу [13].

Інформаційно-технологічна інфраструктура реалізує модель електронного урядування і підтримує процеси і процедури функціональної діяльності уряду та окремих установ. Електронний уряд трансформує не лише відносини між громадянами і владними структурами, а й відносини усередині уряду – між його окремими гілками, рівнями, підрозділами. Причому враховується не лише мережева інфраструктура виконавчої влади, а й у комплексі вся функціональна інфраструктура державної влади і управління [8].

За допомогою єдиної інфраструктури забезпечується:

а) сумісність технологій, що використовуються в інформаційних системах органів і організацій;

б) оптимізація взаємодії органів та організацій при наданні державних і муніципальних послуг;

в) ефективність і прозорість діяльності органів та організацій під час надання державних і муніципальних послуг;

г) мінімізація витрат;

д) одноразове введення і багаторазове використання інформації в процесі надання державних і муніципальних послуг [8].

До інформаційно-технологічної інфраструктури висуваються такі вимоги:

а) модульна побудова із застосуванням єдиних вимог до технічних і програмних засобів елементів інфраструктури взаємодії, зокрема уніфікованих програмно-технічних засобів, стандартизованих інтерфейсів та протоколів обміну даними, єдиних вимог до електронних документів і електронних повідомлень;

б) забезпечення взаємодії інформаційних систем органів і організацій на всій території держави, а також у міжнародних відносинах;

в) забезпечення однозначної ідентифікації органів і організацій, заявників і обсягу їхніх прав у процесі взаємодії;

г) забезпечення гарантії цілісності, достовірності, актуальності і безпеки інформації [9].

Інформаційно-технологічна інфраструктура електронного урядування

(ІТ-інфраструктура) – це комплекс взаємопов'язаних організаційних систем, правових та нормативних баз, інформаційних ресурсів, програмно-технічних засобів, який забезпечує функціонування та розвиток електронного урядування [8].

Інформаційна інфраструктура (англ. «information infrastructure») – сукупність різноманітних інформаційних (автоматизованих) систем,

інформаційних ресурсів, телекомунікаційних мереж і каналів передачі даних, засобів комунікацій і управління інформаційними потоками, а також організаційно-технічних структур та механізмів, що забезпечують їхнє функціонування [8].

Телекомунікаційна інфраструктура – сукупність технічних (провідних і безпровідних, кабельних, оптоволоконних і радіоканалів зв'язку) та програмних засобів телекомунікаційної взаємодії і технологій їхнього використання для організації найбільш ефективного ведення, адміністрування і застосування розподілених інформаційних ресурсів [8].

Інфраструктура е-урядування складається з двох окремих взаємозалежних сегментів. Це внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі, та зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з фізичними та юридичними особами.

Організаційні системи забезпечують функціонування та розвиток єдиного інформаційного середовища. Вони створюються шляхом розроблення та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій [8].

Технологічна база ІТ-інфраструктури становить об'єднання функціональних елементів інформаційної та телекомунікаційної інфраструктур. До функціональних елементів комплексу ІТ-інфраструктури належать, зокрема, інформаційно-технологічні й телекомунікаційні елементи:

- електронні інформаційні ресурси;
- інформаційні системи національні (загальнодержавні), галузеві, регіональні, органів державної влади всіх рівнів та органів місцевого самоврядування;
- національна система ідентифікації і аутентифікації суб'єктів взаємодії та об'єктів;
- єдина загальнодержавна система та окремі системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- єдина система міжвідомчої електронної взаємодії;
- інформаційно-аналітичні системи;
- ситуаційні центри;
- мережа центрів обробки інформації;
- елементи інфраструктури доступу громадян;
- відомчі та регіональні центри обслуговування (надання інформаційних послуг) державних структур, підприємств (підприємців), громадян та інших суб'єктів;
- вебпортали та сайти державних органів або недержавних організацій в інтернеті;

- регіональні багатофункціональні центри надання інформаційних послуг;
- центри колективного доступу;
- системи електронних розрахунків;
- системи телекомунікацій, мережі спеціальні та загального застосування;
- системи забезпечення інформаційної безпеки [8].

Електронні інформаційні ресурси (е-ресурси) – це систематизовані дані, інформація та знання, що мають цінність у певній предметній галузі і можуть бути використані людиною у своїй діяльності для досягнення певної мети [8].

Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів (НРЕІР) – 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 [8].

Велику кількість ІС державного та відомчого призначення реалізовано у вигляді реєстрів. Реєстр – інформаційна система, призначена для накопичення, обліку, оброблення і зберігання відомостей про склад, структуру, розміщення, умови функціонування, призначення, стан захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах, що містять відповідні електронні інформаційні ресурси. В Україні функціонують або створюються кілька десятків реєстрів, наприклад Єдиний державний демографічний реєстр, Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України, Державний реєстр виборців, Єдиний державний реєстр судових рішень, Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб, Система реєстрів, що супроводжуються Державним підприємством «Інформаційний центр» Міністерства юстиції України [8].

Кадастри (реєстри) – систематизоване офіційне зведення регламентованих облікових відомостей про певний об'єкт (суб'єкт), що складається на основі періодичних або безперервних спостережень над об'єктом (суб'єктом) і включає його основні реєстраційні характеристики, які рідко змінюються і використовуються для опису цих об'єктів у різних базах даних [8].

База даних (БД) – впорядкований набір логічно взаємопов'язаних даних, що використовується спільно, та призначений для задоволення інформаційних потреб користувачів [8].

Інформаційна система (англ. Information System) – організаційно-технічна система, яка впорядковує сукупність елементів (людей, документів, даних, інформації тощо) та інформаційних технологій, що реалізують інформаційні процеси, підтримують управлінську діяльність та ухвалення рішень [8].

Національна система ідентифікації і аутентифікації суб'єктів взаємодії та об'єктів забезпечує процедури ідентифікації фізичних та юридичних осіб, базується на мікропроцесорних електронних технологіях, реєстраційних

свідоцтвах відкритого ключа електронного цифрового підпису, реєстрах, довідниках тощо [8].

Система електронного документообігу – організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення електронних документів, управління доступом до них і їхнім поширенням у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації. Електронний документообіг формується на основі єдиної або розподіленої бази документної інформації [8].

Система міжвідомчої електронної взаємодії становить інформаційну систему, що включає інформаційні ресурси загального використання і забезпечує можливість доступу до них, а також до відомчих інформаційних систем під час виконання певних функцій або наданні послуг за принципом «єдиного вікна» [8].

Основним завданням інформаційно-аналітичних систем є багатокритеріальна оцінка процесів або явищ для забезпечення можливості повноцінної оптимізації шляхом математичного моделювання або порівняння і вибору оптимального варіанта із сукупності можливих варіантів рішень [8].

Ситуаційний центр може бути представлений як організаційно-технічний комплекс, основою якого є інформаційне і програмне забезпечення підтримки управлінських рішень на базі комплексного моніторингу чинників впливу на розвиток процесів, що відбуваються [8].

3.2 Географічні інформаційні системи (ГІС) у державному управлінні та місцевому самоврядуванні

Державне та муніципальне управління – це насамперед управління територіями. Найбільш загальною інформацією, яка дає можливість комплексно вирішувати економічні, політичні, соціальні та природоохоронні завдання, пов'язані з певною територією, є графічно «прив'язана» інформація.

Для ефективного управління ресурсами, планування розвитку та оперативного управління всіма аспектами життя регіону чи міста необхідно організувати систему збору, зберігання, обробки графічно «прив'язаної» інформації про всі об'єкти управління. Для цього зазвичай використовують геоінформаційні технології та системи.

Географічна інформаційна система (ГІС) – це сучасна інформаційна технологія для візуалізації та аналізу об'єктів реального світу, а також подій, що відбуваються на нашій планеті. Ця технологія поєднує традиційні операції з базами даних, такими як запит, статистичний аналіз, з перевагами повноцінної 2D та 3D-візуалізації та географічного (просторового) аналізу, які надає карта.

Географічна інформаційна система (ГІС) – технологія для картографування та аналізу об'єктів реального світу, що відбуваються та прогнозованих подій та явищ.

Географічна інформаційна система використовується для широкого спектру проблем, пов'язаних з аналізом та прогнозом явищ і подій навколишнього світу, з осмисленням та виділенням головних факторів та причин, а також їхніх можливих наслідків, з плануванням стратегічних рішень та наслідків поточних дій. За наявності ГІС та географічної інформації можна отримати відповіді на прості запитання:

- Хто є власником цієї земельної ділянки?
- На якій відстані один від одного розташовані виділені об'єкти?
- Де розташована конкретна споруда?
- Де є місце для спорудження нового будинку?
- Який основний тип ґрунтів на певній території?
- Як впливатиме на рух транспорту будівництво нової дороги?

Області застосування географічної інформаційної системи:

- управління земельними ресурсами;
- земельні кадастри;
- інвентаризація, облік, планування розміщення об'єктів розподіленої виробничої інфраструктури та управління ними;
- проєктування, інженерні дослідження, будівництво та архітектура;
- тематичне картографування;
- управління наземним, повітряним та водним транспортом;
- управління природними ресурсами, природоохоронна діяльність та екологія;
- геологія, мінерально-сировинні ресурси, гірничодобувна промисловість;
- надзвичайні ситуації;
- військова справа, вирішення широкого кола специфічних завдань, пов'язаних із розрахунком зон видимості, оптимальних маршрутів руху по пересіченій місцевості з урахуванням протидії тощо;
- сільське господарство;
- житлово-комунальне господарство;
- міська інфраструктура.

Класифікація географічних інформаційних систем (за територіальним охопленням):

- глобальні географічні інформаційні системи;
- субконтинентальні географічні інформаційні системи;
- національні географічні інформаційні системи;
- регіональні географічні інформаційні системи;

- субрегіональні географічні інформаційні системи;
- локальні чи місцеві географічні інформаційні системи.

Класифікація географічних інформаційних систем (за рівнем управління):

- регіональні географічні інформаційні системи;
- муніципальні географічні інформаційні системи;
- корпоративні географічні інформаційні системи.

Класифікація географічних інформаційних систем (за функціональністю):

- повнофункціональні географічні інформаційні системи;
- географічні інформаційні системи для перегляду даних;
- географічні інформаційні системи для введення та обробки даних;
- спеціалізовані географічні інформаційні системи.

Класифікація географічних інформаційних систем (по предметній галузі):

- картографічні географічні інформаційні системи;
- природоохоронні географічні інформаційні системи;
- міські чи муніципальні географічні інформаційні системи;
- геологічні географічні інформаційні системи.

Географічні інформаційні системи зберігають інформацію про реальний світ у вигляді набору тематичних карт-шарів та баз даних, пов'язаних із цими картами. Географічна інформація містить інформацію про просторове положення – прив'язку до географічних координат чи посилання адресу чи табличні дані.

При використанні подібних посилань для автоматичного визначення розташування об'єкта застосовується процедура, яка називається геокоординуванням. З її допомогою можна швидко визначити і подивитися на карті, де знаходяться об'єкт, що цікавить.

Вся вихідна інформація зберігається в окремих шарах у цифровому вигляді на комп'ютері. І всі ці географічні дані розсортовані за шарами, причому кожен шар представляє свій тип об'єктів (тему). Одна з таких тем може містити всі дороги на певній території, інша – озера, а третя – всі міста та інші населені пункти тієї ж території.

Будь-яка географічна інформаційна система працює з базами даних двох типів – графічними та атрибутивними (тематичними).

У графічних базах даних зберігається те, що зазвичай називають графічною чи метричною основою, атрибутивні мають так зване навантаження карти та додаткові дані, що належать до просторових, але не можуть бути нанесені на карту, – це опис території або інформація, що міститься у звітах.

Географічні інформаційні системи застосовують практично у всіх сферах людської діяльності:

- аналіз глобальних проблем (перенаселення, забруднення територій, скорочення лісових угідь, природні катастрофи);
- приватні проблеми (пошук найкращого маршруту руху між пунктами);
- підбір оптимального розташування нового об'єкта;
- пошук будинку за адресою;
- прокладання трубопроводу або ліній електропередач на місцевості, різні муніципальні завдання;
- за допомогою географічних інформаційних систем можуть бути організовані архіви пам'яток архітектури, паспортів будівель тощо.

Окремим напрямком, тісно пов'язаним із географічними інформаційними системами, є засоби геопозиціонування (GPS), які із заданою точністю забезпечують визначення географічного розташування об'єктів.

Якщо складну систему можна уявити схематично, то географічна інформаційна система може бути зручним інтерфейсом для доступу до інформації. Наприклад, на схемі транспортної мережі (автодороги, залізниці, трубопроводи) за допомогою географічної інформаційної системи користувач може вказати курсором на певний елемент та отримати інформацію про характеристики та стан відповідного об'єкта: товщину стінок труби, ширину колії, наявність поїздів, на перегонці, тип покриття дороги, продуктивність свердловини, про історію створення об'єкта, інспекції, та ремонти тощо.

Найкраща обізнаність допомагає ухвалити оптимальне рішення, проте географічна інформаційна система – не інструмент для видачі готових рішень, а засіб, який допомагає прискорити та підвищити ефективність процедури їхнього ухвалення, забезпечує відповіді на запити та аналіз просторових даних, подання результатів аналізу, наочно та зручно для сприйняття.

На урядовому порталі створено спеціальний розділ «Геоінформаційна система», який надає картографічну інформацію. У планах розробників – створення тематичних рубрик, що відображатимуть соціально-економічні показники розвитку країни.

Складовими географічних інформаційних систем є:

- комп'ютер. Комп'ютер для роботи з ГІС може бути від найпростіших ПК до потужних суперкомп'ютерів. Комп'ютер є основою обладнання ГІС і отримує дані через сканер або баз даних;
- програма. Програмне забезпечення ГІС виконує зберігання, аналіз та подання географічної інформації. Найбільш широко використовувані програми ГІС – MapInfo, ARC/Info, AutoCADMap та інші;
- дані. Вибір даних залежить від завдання та можливостей отримання інформації. Дані можна використовувати з різних джерел – бази даних організацій, мережа «Інтернет», комерційні бази даних тощо;

– користувачі. Люди, які користуються ГІС, умовно можуть бути розділені такі групи: оператори ГІС, чия робота полягає у розміщенні даних на карті, інженерів / користувачів ГІС, чия функція полягає в аналізі та подальшій роботі з цими даними та тими, кому на підставі отриманих результатів потрібно ухвалити Рішення. Крім того, ГІС можуть користуватися широкими верствами населення через готові програмні програми або інтернет.

– метод. Існує багато способів створення карт у ГІС та методів подальшої роботи з ними. Найбільш продуктивною буде та ГІС, яка працює відповідно до добре продуманого плану та операційних підходів, що відповідають завданням користувача.

На карти географічної інформаційної системи можна нанести не лише географічні, а й статистичні, демографічні, технічні та багато інших видів даних та застосовувати до них різноманітні аналітичні операції.

Завдання, які вирішує географічна інформаційна система:

1. Введення. Для використання в ГІС дані мають бути перетворені на цифровий формат. Процес перетворення даних з паперових карт на комп'ютерні файли називається оцифруванням.

2. Маніпулювання. ГІС-технологія надає різні методи маніпулювання просторовими даними та виділення даних, необхідні конкретної задачі.

3. Управління. У невеликих проєктах географічна інформація може зберігатися як звичайних файлів. Але у разі збільшення обсягу інформації та зростання кількості користувачів для зберігання, структурування та управління даними ефективніше застосовувати системи управління базами даних.

4. Запит та аналіз. За наявності ГІС та географічної інформації ви зможете отримувати відповіді як на прості питання щодо розташування об'єктів, так і на складні типи. Що знаходиться на...? Що змінилося з...? Що якщо..?

5. Візуалізація. За допомогою ГІС візуалізація карток може бути легко доповнена звітними документами, тривимірними зображеннями, графіками, таблицями, діаграмами, фотографіями та іншими засобами, наприклад, мультимедійними.

У всіх розвинених країнах, у десятках тисяч великих і малих міст світу географічні інформаційні системи починають відігравати ключову роль після переходу муніципалітетів до більш ефективної та продуктивної роботи.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бельська Т. Новітні інформаційні технології як важлива складова цифрової трансформації та реформування публічного управління / Т. Бельська, О. Малюхов, Ю. Малюхова // Сучасні стратегії сталого розвитку держави і суспільства в контексті глобальних викликів. (28–29 грудня 2021 р., м. Влоцлавек, Польща). – Рига, Латвія : Baltija Publishing, 2021. – С. 15–19.
2. Бельська Т. В. Інформаційна політика та інформаційна безпека держави як психосоціальне явище: проблеми та перспективи / Бельська Т. В., Лашкіна М. Г., Нестеряк Ю. В. // Публічне урядування. – Київ : ДП «Видавничий дім «Персонал», 2020. – № 2 (22). – С. 119–132.
3. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії влади з громадськістю [Електрон. ресурс] / А. Бондаренко// Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. / Дніпроп. регіон. інст. держ. упр. 2009. – Електрон. текст. дані. – Вип. 1 (1). – С. 1–7. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Bondarenko.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Bondarenko.pdf), вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
4. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-п#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
5. Деякі питання цифрового розвитку [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 56 від 30 січня 2019 р. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
6. Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 12 березня 2022 року № 263. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/263-2022-п#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
7. Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навч. посіб./ Д. В. Дубов. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
8. Електронне урядування : підручник / авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – Київ : НАДУ, 2014. – 352 с.

9. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / С. В. Дзюба, І. Б. Жиляєв, С. К. Полумієнко, І. А. Рубан, А. І. Семенченко ; за ред. А. І. Семенченка. – Київ, 2012. – 262 с.

10. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 2 : Семенченко А. І. Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

11. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 3 : Грицяк Н. В. Електронна демократія : основи та стратегії реалізації / Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, І. Б. Жиляєв. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 84 с.

12. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 4 : Семенченко А. І. Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / А. І. Семенченко, А. О. Серенок. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 80 с.

13. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 6 : Полумієнко С. К. Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування / С. К. Полумієнко. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

14. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Київ, 2017. – Частина 9 : Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук, Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

15. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 11: Доступ до публічної інформації / [Ю. Б. Пігарєв, В. М. Дрешпак, І. С. Куспляк]. – Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

16. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Частина 13: Хошаба О. М. Захист інформації в системах електронного урядування / О. М. Хошаба. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

17. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. – Київ, 2008. – 200 с.

18. Клименко І. В. Технології електронного врядування / І. В. Клименко // Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
19. Куйбіда В. С. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, В. В. Наместнік // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2018. – № 1. – С. 5–10. – (Серія: Державне управління).
20. Положення про Міністерство цифрової трансформації України [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
21. Про доступ до публічної інформації [Електрон. ресурс] : Закон України від 13 січня 2011 року. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
22. Про електронні довірчі послуги [Електрон. ресурс] : Закон України від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
23. Про електронні документи та електронний документообіг [Електрон. ресурс] : Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
24. Про електронні комунікації [Електрон. ресурс] : Закон України від 16 грудня 2020 р. № 1089-IX. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
25. Про інформацію [Електрон. ресурс] : Закон України № 2657-XII від 2 жовтня 1992 року. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
26. Про затвердження Порядку функціонування єдиної геоінформаційної системи здійснення моніторингу та оцінювання розвитку регіонів і територіальних громад [Електрон. ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок від 23 травня 2023 р. № 522. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/522-2023-%D0%BF#Text>, вільний (дата звернення 17.09.2024). – Назва з екрана.
27. Про публічні електронні реєстри [Електрон. ресурс] : Закон України від 18 листопада 2021 р. № 1907-IX. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text>, вільний (дата звернення: 17.09.2024). – Назва з екрана.

28. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [Електрон. ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>, вільний (дата звернення: 17.09.2024). – Назва з екрана.

29. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електрон. ресурс] : Розпорядження Кабінету міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p#Text>, вільний (дата звернення: 17.09.2024). – Назва з екрана.

30. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації [Електрон. ресурс] : Розпорядження Кабінету міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-p#Text>, вільний (дата звернення: 17.09.2024). – Назва з екрана.

31. Про цифровий контент та цифрові послуги [Електрон. ресурс] : Закон України від 10 серпня 2023 р. № 3321-ІХ. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text>, вільний (дата звернення: 17.09.2024). – Назва з екрана.

32. Чукут С. А. Основи електронного урядування : навч. посіб. / С. А. Чукут, О. В. Загвойська, Я. Ю. Цимбаленко // КПП ім. Ігоря Сікорського. – Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2022. – 268 с.

33. Цифрове врядування : монографія / О. В. Карпенко, Ж. З. Денисюк, В. В. Наместнік [та ін.] ; за ред. О. В. Карпенка. – Київ : ІДЕЯ ПРИНТ, 2020. – 336 с.

Електронне навчальне видання

ГАЙДУЧЕНКО Світлана Олександрівна

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування)

Відповідальний за випуск *М. М. Новікова*

Редактор *О. В. Михаленко*

Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

План 2024, поз. 117Л

Підп. до друку 04.10.2024. Формат 60 × 84/16.

Ум. друк. арк. 3,5.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Черноглазівська (Маршала Бажанова), 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: office@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.