

Міністерство освіти і науки України
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Філософський факультет
Кафедра політології

ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНОГО ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Кваліфікаційна робота
зі спеціальності 052 - Політологія
освітнього рівня «Бакалавр»

студента
V курсу ОР «Бакалавр»
заочної форми навчання
Костянтина ПОНТКОВСЬКОГО

Науковий керівник -
доктор політичних наук, професор
Олег БАТРИМЕНКО

Допущено до захисту:

Завідувач кафедри _____

Київ – 2021

ЗМІСТ

	стор.
Вступ	3-4
Розділ I. Теоретичні засади дослідження електронного урядування	5-21
Розділ II. Зарубіжний досвід електронного урядування	22-32
Розділ III. Сучасний стан та перспективи впровадження електронного урядування в Україні	33-43
Висновки	44-47
Список використаних джерел	48-56

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Будь-яка політична система є комплексом інститутів і організацій, які в сукупності зумовлюють політичну організацію суспільства та його взаємодію. Це, передусім, інститути та органи управління й координації політичного життя та держава, що має забезпечити цілісність і єдність інститутів та організацій, які виконують різноманітні функції управління.

Вже близько тридцяти років в Україні тривають трансформаційні процеси в політичній системі та суспільних відносинах. Не швидко, але впевнено йдуть демократичні зміни та перетворення. Одним з важливих чинників прискорення демократизації суспільства наразі виступає саме електронне урядування, тому важливо розібратися в поняттях та термінах цього процесу, проаналізувати успішний світовий досвід в цій галузі та окреслити теперішній стан електронного урядування в Україні та його найближчі перспективи.

Стрімкі зміни, пов'язані з процесами інформатизації, до яких можна віднести кардинальне збільшення кількості інформації, скорочення термінів на її отримання та обробку, зниження просторових обмежень інформації та глобальну розбудову інформаційних суспільств в світі, зумовили оновлення змісту, форм та методів роботи на базі новітніх інформаційних технологій, які, в свою чергу, мають налагодити діалог між органами державної влади та громадськістю. Інтерактивні методи взаємодії та можливості соціальних мереж спрямовані на підвищення прозорості влади та покращення доступу до інформації й здатні стати рушійною силою демократичної консолідації. З огляду на ці процеси, стає очевидною необхідність реінжинірингу системи взаємовідносин між державними органами, громадянами та бізнесом. Відповідно до поставленої задачі, новою формою взаємодії влади і суспільства задля підвищення якості державних та управлінських послуг виступає електронне урядування. Саме сучасне електронне урядування в умовах сучасного постіндустріального

суспільства здатне нівелювати недоліки бюрократичної системи, підвищити рівень довіри до влади, спростити процес комунікації влади з суспільством.

Об'єктом дослідження є електронне урядування.

Предметом дослідження особливості сучасного електронного урядування.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розкриття змісту електронного урядування як інструменту модернізації державної влади, ознайомлення з його нормативно-правовою базою та дослідження перспектив втілення електронного урядування в Україні.

Реалізація поставленої мети зумовила вирішення наступних **завдань:**

- з'ясувати теоретичні засади дослідження «електронного урядування» та основні поняття та терміни, які до нього відносяться;
- дослідити зарубіжний досвід впровадження електронного урядування;
- з'ясувати стан електронного урядування в

Україні, основні проблеми та перспективи провадження.

Основними методами дослідження є: нормативно-ціннісний, порівняльний, структурно-порівняльний, статистичний, історичний методи.

Структуру кваліфікаційної роботи складає: вступ, 3 розділи, висновки та список використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 56 сторінок. Список використаних джерел нараховує 65 найменувань.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ступінь наукової розробки теми. Джерельну базу дослідження у кваліфікаційній роботі складають наукові праці вітчизняних і зарубіжних дослідників з питань електронного урядування та інформатизації суспільства, наукові статті, законодавство України [12], [19-21], [36-48], [54-55], статuti міжнародних організацій [12], [33] та результати дослідження індексу розвитку електронного урядування за 2020 р. Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй [62].

Досягнення узагальненого теоретичного осмислення місця і ролі інформаційних технологій в управлінні державою, й інформаційному суспільстві в цілому, стало можливим завдяки дослідженням політичних комунікацій, комунікативних систем та сучасних комунікативних технологій в політичному адмініструванні. У цьому аспекті варто відзначити роботи: Азаровій А.А.[1], Алексеєвої І.Ю.[2], Анохіна М.Г.[4][5], Афоніна Є.А.[7], Белла Д.[9], Гнатюка С.Л.[16], Гурковського В.І.[17], Дюжника Д.О.[18], Загорського В.С..[22], Кириченка М.О.[24], Максименюка М.К.[29], Парафійника Н.І.[33], Петричко М.М.[34], Роговського Є.А. [48], Сопілко І.М. [51], Шеверди В.А [59].

Модернізація політичної системи за допомогою електронного урядування є предметом дослідження як теоретиків-політологів, так и практиків в урядових структурах. Політологічний контекст даної теми вивчається в роботах: Андреєвої О.М.[3], Клименка І.В.[25], Мужайла В.Д.[27], Матвейчука Л.О.[31], Семенченка А.І.[17], Сопілко І.М.[52], Соколової О.С.[51], Чукута С.А.[56][57] та ін.

Особливий внесок в дослідження електронного урядування в державному управлінні та практики його впровадження належить: Андреєвій О.М.[3], Архиповій Є.О.[6], Барегамяну С.Х.[8], Волоху О.К.[13], Гнатюку В.Л.[16], Лопушинському І.П.[28], Малюковій І.Г.[30], Матвейчуку

Л.О.[31], Риженку О.В.[49][50], Грабовцю І.В.[15], Гнатюку С.Л. [16], Чукуту С.А.[56][57], Шеверді В.А.[59].

Очевидною є недостатня кількість робіт, в яких дається систематизований політологічний аналіз електронного урядування. Оскільки процес переходу до електронної взаємодії державного апарату в нашій державі вже розпочато, необхідна подальша розробка системної стратегії впровадження електронного урядування, організаційно-технічних інструментів для ефективного, відкритого та прозорого функціонування держави. Науково-теоретичне значення роботи полягає в можливості використання її основних висновків і положень для більш поглибленого аналізу інформаційно-комунікативних складових електронного урядування, а також системного опису розробки електронного уряду. Практична значимість дослідження полягає в тому, що отримані в ході кваліфікаційної роботи висновки і рекомендації можуть бути використані для вдосконалення роботи органів державної влади в області електронного уряду та демократизації суспільних відносин за допомогою прозорості та підзвітності влади.

Загальносвітовою тенденцією розвитку суспільно-політичних відносин є посилення їх невизначеності, не прогнозованості, збільшення кількості та складності проблем в цій сфері. Зазначене вимагає пошуку та впровадження нетрадиційних підходів, принципів та методів формування та реалізації відповідної державної політики та державного будівництва, а також впровадження інноваційних підходів до підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів для органів влади, формування її політичної та управлінської еліти.

В той же час, серед нагальних внутрішніх викликів національній безпеці «Стратегія національної безпеки України»[45] визначає «консервацію неефективної пострадянської суспільної системи, насамперед державної влади, викривлення демократичних процедур, що штучно стримувало

процеси кадрового оновлення державних органів, обумовило слабкість, а подекуди і неспроможність держави виконувати її функції, перш за все, у сфері захисту прав і свобод людини і громадянина, зростаючу недовіру до держави з боку суспільства» та відносить до ключових завдань політики національної безпеки у внутрішній сфері: «здійснення адміністративної реформи, у тому числі, оптимізації системи органів виконавчої влади, реформування державної служби та її складових, зокрема, розмежування політичних і адміністративних посад, стабілізація кадрового складу державних органів».

Поняття «електронний уряд» було використано вперше у Сполучених Штатах Америки в 1997 році коли почалося масове застосування інформаційно-комунікаційних технологій в органах виконавчої влади та у державному менеджменту в цілому. Це було зроблено за ініціативою Національного наукового фонду США. Саме в цей час з'явилась нова парадигма використання ІКТ для підвищення ефективності управління державою. Наприклад, М. Форман під електронним урядом має на увазі використання цифрових технологій для перетворення державного управління з метою підвищення ефективності, результативності та обслуговування[26]. В наступні роки ІКТ стало проникати майже в усі органи як загальнодержавного рівня, так і місцевого врядування, реформа набула широко втілення. Тоді з'явився новий термін «електронна держава». На наступному етапі електронно комунікаційні технології завдяки прозорості та відкритості процедур почали значно впливати на демократизацію публічного управління, тоді й виник термін «електронне урядування», сучасні особливості якого ми й розглядаємо в цій кваліфікаційній роботі. Звичайно, що є дуже багато різних визначень цього терміну, автори використовують різні підходи. Але основними підходами є технократичні, де електронне урядування розглядається як одна з розповсюджених та базових технологій сучасного інформаційного суспільства разом з такими технологіями як електронна освіта, електронна

комерція, електронна суспільна комунікація тощо. Інший підхід розглядає це явище як один із етапів впровадження ІКТ в усі сфери життєдіяльності, коли першим етапом була комп'ютеризація, другим етапом була інформатизація, а сучасний третій етап і є саме електронним урядуванням. Також застосовуються ще й теоретичні підходи, де електронне урядування розглядається як певна ідеологія чи концепція сучасного управління державними та суспільними процесами.

Понятійно-категорійний апарат електронного управління складається з наступних понять:

Електронна демократія – 1) форма організації суспільно-політичної діяльності де за рахунок використання ІКТ значно підвищується рівень та якість комунікації між державними установами, бізнесом та громадянами. 2) Залучення широких мас населення з використання інформаційно комунікаційних технологій до участі в процесі державного управління, як на загальнодержавному рівні, так і на рівні місцевих громад.

Електронні інформаційні ресурси – дані чи інформація, яка структурована та оцифрована та може бути використана у певній галузі знання.

Інформаційне суспільство – це суспільство з широким вжитком ІКТ яке орієнтоване на інтереси членів суспільства, де відкрита інформація сприяє розкриття потенціалу людей, відкритому навчанню та широкій комунікації за для суспільного блага, для підвищення якості життя.

Електронні державні послуги – послуги державних структур та органів місцевого самоврядування, які надаються в електронному вигляді фізичним та юридичним особам.

Електронне урядування – система взаємодії державних органів, громадян та бізнесових структур на базі широкого використання інформаційно комунікаційних технологій, яка значно підвищує прозорість, відкритість та ефективність управлінських процесів, зменшує час надання державних послуг,

підвищує доступність та якість наданої інформації, зниження рівня адміністративного навантаження для організацій та громадян щодо їх отримання.

Електронний уряд – цілісна система автоматизованої міжвідомчої інформаційної взаємодії, яка в реальному часі пов’язує державні органи управління, органи місцевого між собою та суб’єктами господарювання.

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) – вид електронного підпису, отриманий шляхом криптографічного перетворення множини електронних даних, що додаються до цього набору та логічно з ним пов’язані. Він дозволяє підтвердити цілісність даних та ідентифікувати підписанта. ЕЦП накладається із закритим особистим ключем та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Інформаційний ресурс - систематизована інформація або знання, містить цінність у конкретній предметній області і може бути використана людиною у своїй діяльності для досягнення конкретної мети.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) - сукупність методів, виробничих процесів та програмного та апаратного забезпечення, які інтегровані з ціллю збору, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення та використання інформації.

Публічна інформація – це інформація, яка була створена в процесі виконання своїх функцій суб’єктами владних повноважень, яка знаходиться у власності цих суб’єктів та повинна бути оприлюднена згідно чинного законодавства або на вимогу громадян чи організацій згідно Закону о доступі до інформації.

Система електронного документообігу - система, що організовує процеси створення, поширення та управління доступом до електронних документів у комп’ютерних мережах, а також контролює потоки документів в будь якій організації.

Технології електронного урядування – комплекс технічних заходів, які

забезпечують реалізацію комунікації державних органів з суспільством на базі використання ІКТ.

Цифрова нерівність (англ. digital divide або digital gap) - обмеження чи нерівність в доступі до отримання інформаційно-комунікаційних послуг між окремими людьми, різними соціальними групами, країнами чи регіонами через відсутність чи обмеження доступу до новітніх засобів комунікацій - телебачення, телефонного зв'язку (стаціонарного та мобільного), радіо та Інтернету.

Якість адміністративних послуг - сукупна характеристика адміністративної послуги, що характеризують її можливість задовольняти очікувані або встановлені запити громадянина.

Авторами [57, 14, 31, 29] виділяються такі основні фактори впливу як недоліки традиційного адміністративно управління державою (неефективність, непрозорість, нерезультативність, закритість, неоперативність, кулуарність прийняття рішень надмірна бюрократизованість, корупційність,), недовіра до влади з боку суспільства та бізнесу і у зв'язку з цим зростання актуальності проблеми щодо її легітимності, перманентне ускладнення зовнішнього та внутрішнього середовища (збільшення рівня непередбачуваності, кількості та складності проблем), та неспроможність органів влади самотійно й своєчасно розв'язувати динамічно зростаючу кількість складних проблем, нові можливості, що надають електронному урядуванню можливість зміни парадигми державного управління з «суспільства для держави» на «державу для суспільства»; глобалізація, розповсюдженню якої сприяли ті ж самі ІКТ, та яка обумовила появу нових акторів формування державної політики - транснаціональні та наднаціональні корпорації й організації, активізація суспільства та бізнесу щодо їх участі у формуванні державної політики, контролю за її реалізацією, виборчому процесі тощо.

Таким чином, комплексний вплив зазначених факторів обумовив необхідність пошуку новітніх підходів до управління державою, які б

максимально враховували його позитивні риси та мінімізували негативні наслідки.

Вже у сімдесятих роках 20-го століття з'явилися перші теорії політичних мереж та державного менеджменту нової якості які й стали теоретичною основою електронного урядування.

Р. Рейган та М. Тетчер в своїх країнах стали засновниками нового державного менеджменту (*new public management*) та головними ідеологами початку практичного впровадження системи «електронного уряду» в управлінні державою. Це відобразилося в серії адміністративних реформ у Великій Британії, США, Новій Зеландії та Канаді. Головною метою реформ було значне підвищення результативності та ефективності в управлінні державою та забезпечення більш якісних послуг для громадян та бізнесових структур. Це були вимушені заходи, бо в той час тривала економічна криза, зростав дефіцит державного бюджету, була велика кількість безробітних та зростав рівень незадоволення у суспільстві. Громадяни вимагали не лише поліпшення свого економічного стану, але й покращення суспільних послуг від держави. Тому модернізація державного управління в широкому сенсі цього терміну була на часі [53].

Основні концепції «менеджеризму» були сформульовані Т.Геблером та Д. Осборном [18]. Вони включали наступні принципи: оцінювати роботу влади за кінцевими результатами, а не за витратами; використовуючи електронні сервіси підвищити прозорість державних органів, надати можливість громадянам приймати участь у контролі дій держави та брати безпосередню участь у виробленні управлінських рішень; перенести акцент в діяльність з централізованого утворення електронних сервісів на створення середовища, де електронні сервіси можуть вільно конкурувати між собою; використання інформаційно комунікаційних технологій повинно зменшувати витрати на державний апарат, впроваджувати випереджальний підхід до виникаючих проблем; децентралізувати та підвищувати гнучкість прийняття рішень; зосереджувати увагу не на самих електронних сервісах та послугах, а

на стимулюванні суб'єктів електронного урядування до взаємодії та інтеграції.

Варто зауважити, що електронне урядування виступає головним каталізатором та визначальним фактором прогресивних перетворень в державних організаціях, органах місцевого самоврядування у взаємодії та комунікації як всередині цих відомств так й в зовнішній комунікації з громадянами.

Зараз електронне урядування використовується в наступних сферах:

1) Електронне адміністрування як удосконалення державних процесів.

Ініціативи електронного уряду в цій галузі пов'язані, зокрема, вдосконалення внутрішньої роботи державного сектору. Вони включають:

- Скорочення витрат на процес: поліпшення співвідношення витрат та виробництва за рахунок скорочення фінансових витрат та / або витрат часу.

- Управління ефективністю процесу: планування, моніторинг та контроль роботи технологічних ресурсів (людських, фінансових та інших).

- Встановлення стратегічних зв'язків в урядових структурах влади: зв'язок збройних сил, агентств, рівнів та схожих даних у зв'язку з зміною спроможності досліджень, розробка та реалізація стратегії та політики, що спрямовані на державні процеси.

- Створення можливостей: передача влади, повноваження та ресурси для процесів з їхніх місць у нових місцях.

2) Сервіси для громадян: eCitizens та eServices

Такі ініціативи співпрацюють між собою, взаємодією, зв'язком між владою та громадянами: або як виборці / зацікавлені сторони, від яких державний сектор повинен отримати свою легітимність, або як замовники, які користуються державними послугами. Такі ініціативи цілком можуть включати вдосконалення процесу, визначені в розділі де йшлося про

електронне адміністрування. Однак вони також включають більше широких повноважень:

- Комунікацію з громадянами: надання громадянам детальної інформації про діяльність державного сектору. Це стосується, головним чином, певних видів підзвітності: підвищення державної службової відповідальності за їх рішення та дії.
- Електронні сервіси для громадян для використання вкладу громадян у рішення та дії державного сектору. Це може бути як ознайомлення с планами дій влади так і участь та вплив на прийняття рішень.
- Поліпшення державних послуг: вдосконалення послуг, що надають представникам громадськості за такими показниками, як якість, зручність та вартість.

3) Побудова зовнішніх взаємодій: eSociety

Такі ініціативи стосуються, окрім того, відносин між державними установами та іншими установами - іншими державними установами, компаніями приватного сектору, некомерційними та громадськими організаціями. Як і під час зв'язку з громадянами, ці ініціативи можуть включати вдосконалення процесу, визначеного в розділі де йшлося про електронне адміністрування, однак вони також включають більше широких повноважень:

- Краща робота з бізнесом: покращення взаємодії між владою та бізнесом. Сюди входить цифрове регулювання, закупівля та обслуговування бізнесу для підвищення якості, зручності та вартості.
- Громади, що розвиваються: нарощування соціального та економічного потенціалу та капіталу місцевих громад.
- Побудова партнерських відносин: створення організаційних груп для досягнення економічних та соціальних цілей. Державний

сектор майже завжди є одним із партнерів, хоча іноді він виступає лише посередником для інших.

Є декілька сталих категорій електронного урядування: G2C уряд - громадянам (government to citizens), G2B уряд – бізнесу (government to business), G2G уряд - урядові (government to government), та G2E уряд - державні службовці (government to employees).

Категорія G2C включає всі взаємодії між урядом та громадяни, які можуть мати місце в електронному вигляді. Основна ідея полягає у наданні можливості громадянам взаємодіяти з органами державної влади та органами місцевого самоуправління дистанційно за допомогою електронних сервісів в мережі Інтернет. G2C - додатки дозволяють громадянам робити запити державним органам та отримувати відповіді, платити податки, отримувати платежі та потрібні документи тощо. Наприклад, громадяни можуть поновити водійські ліцензії, оплатити квитки на проїзд і зробити призначення на перевірку викидів транспортних засобів та іспити з водіння. Уряди також можуть поширювати інформацію в Інтернеті, проводити навчання, допомагати громадянам знайти роботу та інші послуги.

G2B - уряди прагнуть автоматизувати свої взаємодії з бізнесом, хоч ми це називаємо категорією G2B, але відносини працюють у двох напрямках: уряд для бізнесу та бізнес для уряду. G2B відноситься до електронної комерції в якій уряд продає продукцію для бізнесу або надає їм послуги, а також підприємства, які продають товари та послуги уряду. Дві ключові сфери G2B - це закупівлі та державні аукціони.

G2G – ця категорія складається з електронної комерційної діяльності між підрозділами уряду, в тому числі тих, що входять до одного урядового органу. Ця діяльність спрямована на підвищення ефективності роботи та зменшення затрат на утримання.

G2E - це категорія електронного уряду, яка включає діяльність та послуги між урядовими підрозділами та їх працівниками. Уряди наймають велику кількість людей. Отже, уряди зацікавлені так само, як і організації

приватного сектору, в електронному вигляді надання послуг та інформації для своїх службовців. Тому що працівники державних урядових структур часто працюють у різних географічних розташуваннях, тут можуть бути задіяні додатки G2E, які особливо корисні для забезпечення ефективності спілкування в таких умовах. Інші електронні додатки надають інструменти для підвищення ефективності роботи для державних службовців. Використовуються слідуєчі системи: електронний фонд оплати праці, управління електронними записами, електронне навчання, управління справами підприємств, інтегровані закупки, інтегровані людські ресурси.

Якщо розглядати електронне урядування в широкому сенсі до до нього, звісно, входять й такі складові як електронна освіта (e-Learning), електронне здоров'я (e-Health), електронний парламент (e-Parliament), електронне правосуддя (e-Justice) та інші сучасні електронні системи, які працюють на базі ІКТ.

Електронна освіта означає використання електронних засобів масової інформації та інформаційно-комунікаційних технологій в освіті. Електронне навчання широко включає в себе всі форми освітніх технологій у процесі навчання та викладання. Електронне навчання включає і в основному є синонімом мультимедійного навчання, технологічного навчання, комп'ютерних інструктажів, комп'ютерного навчання, комп'ютерних інструктажів або комп'ютерних інструктажів, Інтернет-тренінгів, Інтернет-тренінгів, Інтернет-освіти, віртуальної освіти, віртуальні навчальні середовища, m-навчання та цифрове освітнє співробітництво. Ці альтернативні назви підкреслюють певний аспект, компонент або спосіб доставки. Електронне навчання включає численні типи засобів масової інформації, які забезпечують передачу тексту, аудіо, зображень, анімації та потокового відео, і включає технологічні додатки та процеси, такі як аудіо- чи відеозапис, супутникове телебачення, навчання на комп'ютері, а також локальну інтранет / екстранет мережі та веб-навчання. Інформаційно-комунікаційні системи, незалежно від того, базуються вони на локальних

мережах або Інтернеті в мережевому навчанні, є дуже багатьма процесами електронного навчання.

Розвиток е-парламентів - використання ІКТ для вдосконалення парламентських процесів - розглядаються можливі напрями в майбутньому та виступає за прийняття триступеневої моделі електронного парламенту, яка буде значно стосуватися електронного уряду та е-демократії. Якщо застосування ІКТ до парламентів сьогодні здається неминучим, то неминучим буде і його вплив на функціонування парламентських інституцій. Розвиток «електронних парламентів» змінить як спосіб функціонування парламентів, так і їх представницьку функцію.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) визначає електронне здоров'я як “використання інформаційно-комунікаційних технологій на підтримку охорони здоров'я та пов'язаних із здоров'ям областей”. Десять років тому це часто обмежувалося використанням комп'ютерів для перегляда результатів тестів, елементарних електронних медичних карт або телеконсультацій для тих, хто живе у віддалених географічних регіонах. Сьогодні він охоплює широкий спектр використання, від мобільного охорони здоров'я (m-Health) до телемедицини, і все більше лежить в основі всієї діяльності в галузі охорони здоров'я. За останнє десятиліття всі сфери електронного охорони здоров'я стрімко розвивались, з подальшим прискоренням прийняття, яке виявилось під час кризи Covid-19. Дистанційна телеконсультація сьогодні є звичною справою для багатьох кардіологів і оцінюється пацієнтами за зручність. Технології m-Health, які, як правило, базуються на смартфоні, швидко розширюються і можуть бути корисними для підтримки здоров'я та зміни способу життя та прийняття медичних рішень. Пов'язати потоки даних із ЕНР може бути складним завданням, але вдосконалюється. Пацієнти та громадяни все частіше використовують цифрові технології для підтримки власного прийняття рішень щодо охорони здоров'я та охорони здоров'я. Вкладання коштів часто тягнеться за інноваціями, але також змушене підтримувати більш віддалені підходи в

умовах недавньої кризи охорони здоров'я. Існує багато перешкод для повної реалізації потенційних переваг цифрового здоров'я та охорони здоров'я, але рішення поступово знаходяться.

Електронне урядування стало популярним для державних зусиль у багатьох країнах усього світу. Держави запроваджують електронне урядування як засіб для зменшення витрат, вдосконалення послуг, економії часу та підвищення результативності та ефективності в державному секторі. Електронне урядування та Інтернет внесли істотні зміни в до структури суспільства, доповнили цінності, культуру та шляхи ведення бізнесу, що сталося за допомогою потенціалу ІКТ як інструменту у щоденній роботі.

Мета електронного урядування не тільки в перетворенні традиційної інформації в цифрову форму представлення, а й в тому, щоб зробити його доступним через Інтернет-ресурси та стимулювати перехід усіх держслужбовців та більшості громадян та юридичних осіб до практичного застосування електронних платформ.

Уряди мають різні стратегії побудови електронного урядування. Деякі створили комплексні довгострокові плани. Інші виділили лише кілька ключових сфер як фокус ранніх проектів. Однак у всіх випадках країни, визначені найбільш успішними, розпочали з менших проектів та поетапно побудувати структуру. Процес впровадження електронного урядування поділяють на фази або етапи.

У дослідженні «Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States» [64] визначається п'ять етапів кількісної оцінки прогресу електронного управління.

Етап 1: Зародження: офіційний уряд присутність в Інтернеті встановлюється кількома незалежними офіційними сайтами. Інформація є обмеженою та статичною.

Етап 2: Покращений: Кількість урядових сайтів збільшується; інформація стає більш динамічною. Зміст та інформація оновлюється з більшою регулярністю.

Етап 3: Інтерактив: Користувачі можуть завантажувати форми, електронна пошта службовців, взаємодіють через Інтернет і призначити зустрічі та запити.

Етап 4: Транзакція: Користувачі можуть насправді оплачувати послуги або проводити фінансові транзакції в Інтернеті.

Етап 5: Безбар'єрність: Повна інтеграція послуг через адміністративні кордони. Повна інтеграція електронних функцій та послуг через адміністративні та відомчі межі.

Дослідження Гартнера [63] прогрес у впровадженні електронного урядування – розділяє на чотири етапи.

«Етап 1: Присутність: Цей етап є класифікованим за допомогою простого інформаційного веб-сайту пасивний характер, іноді описуваний як "Брошурний", що вказує на той самий рівень функціонує як паперова брошура.

Етап 2: Взаємодія: Етап взаємодії пропонує прості взаємодії між урядом та громадянином (G2C), уряд для бізнесу (G2B) або урядової установи для державних органів (G2G). Етап взаємодії веб-сайти надають електронну пошту та інтерактивні форми, що генерують інформаційну відповіді.

Етап 3: Транзакція: Транзакція етап дозволяє здійснити такі транзакції, як оплата поновлення ліцензії в Інтернеті, сплата податків або зборів, або подання заявок на контракти на закупівлі.

Етап 4: Трансформація: Найвищий етап, найбільш тісно узгоджений з концепцією управління, передбачає переосмислення того, як державні функції задумані та організовані.

Впровадження електронного уряду дає багато переваг для громадян, бізнесу та суб'єктам державного управління. Електронні додатки дозволяють людям, компаніям і державному сектору мати доступ до відкритої державної інформації 24 години на добу, 7 днів на тиждень, що значно покращує якість послуг. Відповідно до [65] впровадження електронного уряду зменшить вартість та складність організаційних процесів тому що процедури будуть більш впорядковані. Більше того, використання систем електронного

урядування покращить результати діяльності державних установ що забезпечить ефективне надання державних послуг та ефективність для всіх клієнтів. Електронний уряд має велике значення щодо економії та вдосконалення державних службових операцій, у тому числі ефективності, зниження трансакційних витрат, збільшує прозорість якості послуг для громадян. Крім того, [64] визначає переваги електронного уряду таким чином:

- зменшення споживачів і час, зусилля та витрати організацій
- вдосконалення надання послуг та задоволення громадян
- підвищення рівня ІКТ-навичок користувачів, Інтернету знання та використання комп'ютера

- створення нового бізнесу та роботи можливості

Можемо зазначити що впровадження електронного урядування:

- підвищує ефективність роботи служб статистики
- покращує послуги завдяки кращому розумінню вимог користувачів, таким чином прагнучи до безбар'єрної роботи з послугами в Інтернеті
- надає можливість обмінюватися інформацією та ідеями між всіма державними органи та департаментами, будувати єдину спільну базу даних
- сприяє росту ефективності уряду шляхом просування приросту продуктивності, які властиві застосуванню ІКТ та електронній комерції
- підвищує прозорість, точність та обміну інформацією між урядом та замовниками
- допомагає у побудові довіри між урядом та громадянами, що є важливим фактором належного управління за допомогою Інтернет-стратегій, залучення громадян до політичного процесу, підвищує прозорість уряду та підзвітність.

Необхідність здійснення державного впливу та формування з цією метою окремої державної політики в сфері інформаційного суспільства визначена, насамперед в документах Туніського (2005 р.) та Женевського (2003 р.) всесвітніх самітів з питань розвитку інформаційного суспільства

[12] в Окінавській хартії з розвитку глобального інформаційного суспільства [33], в Стратегії та Програмі ЄС з розвитку інформаційного суспільства.

Підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та бізнесу є ознаками, насамперед, демократичної та правової держави, розвинутого громадянського суспільства. Тільки в такому суспільстві та державі повною мірою може бути впроваджено та ефективно застосовуватись електронне урядування, яке надає технічні та технологічні можливості здійснювати громадянський контроль за діяльністю влади.

Владна структура повинна бути націлена на вирішення актуальних політичних, економічних, соціальних завдань держави, забезпечувати доступ до відкритої державної інформації, об'єднання інформаційних ресурсів, оптимізацію структури державного апарату, тощо. Серед головних умов успішного впровадження електронного урядування є підтримка проекту зі сторони вищого керівництва держави, демократична правова держава і розвинуте громадянське суспільство, довіра населення до влади, мережева організація суспільства, наявність діючої інформаційної інфраструктури, підключення до Інтернету більше, ніж 80% громадян країни, навчені та мотивовані до впровадження е-урядування державні службовці, активне та підготоване до використання ІКТ населення та бізнес, наявність необхідної та достатньої системи нормативно-правових документів, достатність ресурсів та їх раціональне та ефективне використання.

Отже, застосування технологій електронного урядування принципово змінює атмосферу взаємодії держави і громадян. Запровадження ІКТ у суспільстві сутнісно змінює парадигму державного управління. Так, І. Клименко та К. Линьов розглядають електронне урядування як прикладний інструмент - "... це автоматизація роботи з документами, із заявами громадян, довідками, ліцензіями, іншими актами, які легалізують певну діяльність особи". [25]. Враховуючи те, що одним з головних

пріоритетів сучасності є прагнення побудувати відкрите, орієнтоване на інтереси людей суспільство, електронне урядування є найоптимальнішим інструментом державної політики, адже така модель публічного адміністрування підвищує якість надання послуг державними владними структурами, сприяє відкритості їх діяльності, забезпечує доступ громадян до інформації про діяльність державних структур та послуг, що ними надаються, сприяє зменшенню часу на отримання державних послуг та, певною мірою, виступає дієвим інструментом протидії корупції, адже виключає з процесу надання державних послуг людину.

РОЗДІЛ II. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

У нашій державі попереду ще довгий та складний шлях впровадження електронного врядування, тому нам буде дуже корисно знати, як такий шлях пройшли визнанні світові лідери в цій галузі. На декількох прикладах ми розберемо які є дієві форми електронного урядування в зарубіжних країнах.

Електронне урядування, не може функціонувати без чіткої структури та організації. Ідеальні умови для електронного урядування можливі лише в разі поєднання організаційних основ та структур державного управління, що їх забезпечують. Перед центральними органами влади, які відповідають за впровадження електронного урядування, ставляться дуже специфічні завдання. Вони повинні розробляти ініціативи, виробляти загальні стандарти, виконувати роль координатора усіх зацікавлених сторін які пов'язані з впровадженням електронного урядування а також контролювати хід виконання усіх проектів по цьому питанню.

На стратегічному рівні розробка та впровадження систем електронного урядування у державі дуже часто визначається можливостями, що виникають час від часу і часто зумовлені політичною волею та політичної мотивацією.

Однією з головних засад електронного урядування є спрощення доступу до державних сервісів з використанням електронних інтерфейсів і, за можливістю, навіть єдиної точки входу для користувачів. У перспективі це потребуватиме фундаментальних змін у системі державного управління й значного підвищення рівня співпраці й обміну інформацією між органами влади та іншими державними установами.

Зазвичай, загальна координація практичної діяльності та політики на стратегічному рівні у сфері інформаційно-комунікаційних технологій і електронного урядування перебуває у сфері діяльності центрального уряду. Головним при цьому може бути безпосередньо:

- керівництво уряду;
- спеціально створений орган (Digital Austria Platform в Австрії,

Федеральне управління з координації і дорадчої допомоги в галузі використання ІКТ у федеральних установах в Німеччині);

- колегіальна структура (Рада керівників служб ІКТ з представників тридцяти державних установ у Великій Британії);

- інший орган, якому надаються відповідні функції (Генеральна дирекція з модернізації державних установ у Франції)[57].

У зв'язку з цим слід розглянути деякі основні аспекти, що вимагають дотримання особливих умов організації та управління. Велике значення має використання єдиних підходів при створенні базових компонентів, загальнодержавних та відомчих інформаційних ресурсів та систем, а також забезпечення їх сумісності. При електронному урядуванні взаємодія між державними структурами влади всіх рівнів, громадянами та бізнесом відбувається у вигляді обміну документами у електронній формі. Існують основні принципи захисту персональних даних, за якими усі дані повинні оброблятися об'єктивно і на законних підставах, використовуватися тільки в особливих і дозволених законами цілях, бути точними і там, де необхідно, прив'язаними до дати та часу, зберігатися не довше, ніж це необхідно, оброблятися, враховуючи права володаря, бути захищеними, передаватися тільки в країни, які забезпечують належний захист даних[53].

У деяких випадках приймається комплексний закон про електронні телекомунікації, яким регламентуються необхідні умови для забезпечення розвитку комунікаційних мереж електронного зв'язку та послуг з комунікації.

Для ідентифікації фізичних осіб у більшості країн використовується електронний паспорт (посвідчення особи, біометричний паспорт, ідентифікаційна картка). Наприклад у Швеції ще у 2005 році було впроваджено електронне посвідчення особи, яке містило біометричні дані. «Національне посвідчення особи» (nationellt identitetskort), яке не було на той час обов'язковим та не замінювало попередні паперові посвідчення особи. Його можна використовувати як доказ посвідчення особи та громадянства та як дійсний проїзний документ у межах Шенгенської зони. Це відповідає

стандартам ІКАО щодо біометричних проїзних документів; видається за паспортом офіси та виготовляються тим же постачальником, що і біометричний паспорт.

Юридичні особи можуть мати в якості ідентифікатора організаційний номер. Його можна використовувати в сертифікатах для автентифікації та підписання. Сертифікати містять назву організації та номер організації, а також може містити URL-адресу. Контактна особа, яка замовляє організаційні сертифікати, повинна мати на це дозвіл від особи, уповноваженої підписувати від імені своєї організації.

В провідних зарубіжних країнах, досконала нормативна правова база яка була створена для впровадження електронного урядування надала змогу усунути відставання законодавства в цій сфері від потреб суспільства і характеру суспільних відносин, а також створити цілісну правову систему, гармонізовану із загальновизнаними нормами і принципами міжнародного права.

Перелік нормативно-правових актів які відносяться до реалізації електронного урядування в кожній країні може відрізнитися. Як правило, кількість таких документів (законів, указів, постанов, відомчих наказів тощо) може досягати декількох сотень. У країнах Європейського Союзу нормативно-правова база формування електронного уряду координується Європейською Комісією, яка приймає відповідні директиви та рішення. Зокрема, були прийняті Плани дій програми “Електронна Європа 2002”, “Електронна Європа 2005” та Програма “І2010 - європейське інформаційне суспільство для росту та зайнятості”[13].

На базі аналізу систем електронного урядування в різних країн можливо визначити сфери нормативно-правового регулювання, що їх забезпечують. Обов’язковою є наявність концепції або програми загальнодержавної стратегії створення та розвитку електронного урядування в країні на чітко визначений період. Така концепція приймається окремим законом, указом глави держави або урядом і включає проблеми, на розв’язання яких вона спрямована, мету,

принципи і завдання, очікувані результати від її реалізації, основні пріоритети і напрями формування електронного урядування, механізми реалізації завдань, засади управління реалізацією концепції та формуванням електронного урядування, необхідні ресурси та джерела фінансування тощо. У деяких країнах приймається окремий закон про електронний уряд, наприклад у США - закон 8.803 про е-уряд (2002 р.) та в Республіці Австрія - Федеральний закон про правила полегшення електронних транзакцій з державними органами (2004 р.).

Велику увагу в цих системах приділяється регулюванню доступу до інформації. Для цього, як правило, приймаються окремі закони про доступ до інформації, свободу інформації, про повторне використання інформації державного сектора тощо. Такі закони визначають права кожного громадянина на доступ до інформації, що перебуває у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації та інформації, що становить суспільний інтерес. При цьому забезпечується необмежене законне право для кожного члена суспільства звертатися з проханням надати доступ до інформації, що зберігається в структурах державного сектора.

Також законами регулюються відносини, які пов'язані з упровадженням і вдосконаленням в органах державної влади систем електронного документування, електронного документообігу, електронних архівів на основі єдиних принципів і правил. Це може бути визначено в окремому законі про електронний документообіг або в іншому більш загальному законі. Обидва підходи мають певні переваги та недоліки. На рівні урядових документів вирішуються питання відкритих стандартів форматів електронних документів, а також створення та експлуатації державних інформаційних систем, забезпечення їх технологічної і семантичної сумісності і встановленням вимог до інформаційної безпеки[40]. Велике значення надається забезпеченню використання електронного цифрового підпису (ЕЦП) у відносинах усіх

суб'єктів електронної взаємодії в державі - юридичних та фізичних осіб, який гармонізований з міжнародними та державними правовими актами. Для цього приймається низка документів, законів та урядових підзаконних актів.

За більш ніж два десятиліття з початку впровадження електронного урядування в різних країнах світу була накопичена велика теоретична база у даній сфері. Електронне урядування усіх країн спрямоване на вирішення наступних важливих завдань [33]:

- забезпечити для громадян та бізнесу доступ до різноманітних електронних сервісів;
- забезпечити державні органи влади інформаційно-комунікаційними технологіями та сучасними можливостями для якісних управлінських рішень;
- забезпечити електронну взаємодію державних органів, громадян та бізнесу на постійній безперервній основі;
- надання більшості адміністративних послуг на базі інформаційно-комунікаційних технологій;

Дивлячись на основні пріоритети цих завдань утворюються різні моделі для електронного урядування. Наприклад, в основу розбудови електронного урядування США та Канади була обрана модель з пріоритетом на забезпечення державних органів дієвими та ефективними інструментами для надання адміністративних послуг та впровадження управлінських рішень. Використання подібної моделі у країнах з низьким рівнем технічної готовності та високим рівнем корупції виявилось недостатньо вдалою[59].

Іншим шляхом пішли Японія, Південна Корея, Сінгапур, скандинавські та балтійські країни. Вони у фокусі розбудови електронного урядування поставили інші цілі – досягти максимального рівня доступності електронних сервісів до широкого кола громадян та надання широких можливостей для контролю за владою. Успішне впровадження цієї моделі електронного урядування базувалося на високій технологічній готовності та доволі

низькому рівню корупції у владних структурах[13].

Досвід впровадження електронного урядування має сенс проаналізувати за Індексом розвитку електронного уряду (E-government development index, EGDI) на прикладі країн-лідерів. Цей індекс базується на багатьох показниках основними з яких є : доступ громадян та бізнесу до електронного урядування, інфраструктура мережевого зв'язку, комп'ютерна грамотність, технологічна інфраструктура та інше. Останнє оприлюднення цього рейтингу відбулось в 2020р. [62]. У рейтингу за 2020 рік 193 держав-членів ООН з точки зору цифрового уряду, що охоплює обсяг і якість онлайн-послуг, стан телекомунікаційної інфраструктури та існуючий людський потенціал, лідирують Данія, Республіка Корея і Естонія, за якими слід Фінляндія, Австралія, Швеція, Великобританія , Нова Зеландія, Сполучені Штати Америки, Нідерланди, Сінгапур, Ісландія, Норвегія і Японія. Досвід країн є дуже показовим не лише для країн, що реалізують на даний момент стратегію індустріалізації та інформатизації, а й для всіх держав, які прагнуть сформувати гнучке, динамічне, ефективне суспільство, навіть якщо саме впровадження ще попереду. В цьому контексті доцільно розглянути е-урядування низки країн, в яких уряд вже функціонує за допомогою ІКТ.

Електронне урядування у Південній Кореї займає високи сходинки у рейтингу завдяки тому що має повне покриття країни швидкісним Інтернетом та широкому застосуванню громадянами мобільних програм для смартфонів. [62]. Електронна митна служба Південної Кореї (“UNI-PASS”) виконує усі 100% операцій в онлайн форматі. Використання електронного урядування в цій галузі дає прибуток до 2,5 млрд доларів на рік, а також значно скорочує тривалість митних процедур.[58]

У Південній Кореї значних успіхів добилися у просуванні електронного навчання, яке вони називають u-Learning (повсюдне навчання). Майже усі навчальні матеріали вже переведені в цифровий електронний формат. Економія коштів на роботі навчальних державних центрів, які повністю

перейшли на електронне навчання становить 26 відсотків[58].

Протягом останніх років уряд Швеції посилив свою увагу на сумісності та стандартизації у сфері електронного урядування.

Для досягнення загальної мети стати світовим лідером у використанні можливостей електронного урядування, Швеція сконцентрувала свою увагу на наступних напрямках роботи:

- підвищення рівня цифрових навичок громадян, щоб дати їм змогу брати активну участь у цифрова трансформація;
- підвищення цифрової безпеки, а отже, довіри та впевненості громадян у використанні цифрових технологій та послуг;
- сприяння цифровим інноваціям шляхом створення конкурентних умов для розробки та поширення нових або вдосконалених продуктів та послуг, що мають цінність для людей та бізнесу;
- вдосконалення цифрового лідерства, що тягне за собою покращення управління, але також вимірювальні та подальші заходи;
- посилення цифрової інфраструктури, наприклад, широкосмугової інфраструктури, яка є вирішальне значення для передачі даних.

Транскордонна електронна ідентифікація є одним із ключових факторів, що сприяють цій програмі. Нордично-балтійський проект NOBID, який триває з 2018 по 2021 рік, має на меті пришвидшити роботу вдосконалення впровадження eIDAS у Північній Європі та Прибалтиці. Крім того, північно-балтійська співпраця з питань електронної ідентифікації була на порядку денному на засіданні Прем'єр-міністрів Північних країн у 2018 році. Прем'єр-міністри підтримали співпрацю з електронною мережею, яка забезпечує доступ до цифрових даних, яким довіряють послуги через кордон.

Багато уваги у Швеції приділяють безпеці електронного урядування. Уряд представив першу національну стратегію кібербезпеки Швеції в червні 2017 року. Потім стратегія була доповнена додатком у липні 2018 року, який, серед іншого, включав огляд поточних та завершених вжитих заходів урядом

у 2017-2018 роках. Між 2017 і 2018 роками їх було приблизно 50 поточних або завершених заходів, ініційованих урядом для реалізації Стратегії. У 2019 році сім державних установ, відповідальних за сферу кібербезпеки представили Комплексний план дій з кібербезпеки 2019-2020 року для реалізації стратегії на рівні агентства. План дій з кібербезпеки містить 77 найважливіших заходів, які були розпочати у 2019 році. У березні 2020 року Шведське агентство з питань цивільних надзвичайних ситуацій (MSB) разом із державними установами випустили оновлену версію плану дій з кібербезпеки.

У Швеції електронне урядування впроваджується також в роботу судової системи, що дозволить їй краще функціонувати. Органи судової системи повинні прискорити цифровий обмін інформацією. У світлі цього судовим органам були доручено спільно розробляти методи управління кримінальними справами з акцентом на ефективність та з'ясувати як надавати заявникам кращий електронний сервіс. Навесні 2017 року Швеція розпочала проект для вивчення можливості емісії нової цифрової валюти Центрального банку (CBDC), так званої eKrona, яка дасть широкому загалу доступ до цифрового доповнення до готівки, чия вартість буде гарантована урядом. В даний час Riksbank пропонує лише цифрові гроші банкам та іншим учасникам RIX.

Цікавий й досвід Естонії щодо скорочення витрат та покращення загальної якості життя кожного за допомогою електронного урядування. В Естонії понад 2000 офіційно зареєстрованих інформаційних систем та баз даних. Згідно з дослідженням, найпопулярнішими послугами, кожна з яких користується близько половини населення Естонії у віці від 16 до 74 років, є:

цифрова податкова звітність, лікарські рецепти, сплата державного мита, та центральний сервісний портал eesti.ee

Інші послуги, такі як портал цифрової освіти, електронне голосування, реєстр підприємств, соціальні виплати та юридичний урядовий портал, також популярні. Без сумніву, велика популярність послуг сигналізує про особливу привабливість, але, крім того, 80% користувачів кожної з цих послуг

повідомляють про збільшення доступності та економії часу. Наприклад, реєстрація нового бізнесу в 14 разів швидша за допомогою цифрової послуги.

Без сумніву, звітування про річні податки за лічені хвилини завдяки попередньо заповненим цифровим звітам, автоматизованим за допомогою взаємодіючих баз даних, може бути занесено до успіхів електронного урядування у Естонії.

Електронне урядування в Естонії розповсюджується й на електронне голосування. Вивчення електронного голосування у 2017 році показало, що, хоча обробка звичайних голосів у торговому центрі коштувала 20,4 євро, вартість обробки електронного голосування становила 2,3 євро. Різниця майже в 10 разів. А заощадження від найповсякденного з усього портфоліо послуг - цифрового підпису - можна легше підрахувати на простому прикладі. Тартуський університет (навчається 18 000 студентів) підрахував, що організація щомісяця економить 12 190 євро, використовуючи цифрові підписи під час їх взаємодії зі студентами, порівняно із підписами “старої школи” ручкою та папером.

Міністерство економіки та комунікацій Естонії висунуло основні принципи розвитку цифрових послуг, тобто так звані «10 заповідей» .

1. Визначте фактичну проблему та потребу користувача.
2. Залучайте до команди інноваційних людей, які мають різноманітні знання.
3. Подивіться на можливі рішення та виберіть найкраще.
4. Розглядаючи рішення, також дивіться у майбутнє.
5. Створіть необхідну та просту послугу.
6. Розвивайте сервіс разом із користувачами та іншими сторонами.
7. Забезпечте сумісність, повторно використовуйте існуючі та відкривайте своє творіння іншим.
8. Працюйте спритно.
9. Створюйте та забезпечуйте безпеку та прозорість послуги.

10. Запустіть свій власний сервіс.

Підсумовуючи, можу зазначити, що впровадження електронного урядування неможливе без створення для нього певної структури та організації управління. Розвиток електронного урядування та електронної демократії в Україні еволюційно пов'язаний з вивченням передової практики в Європейському Союзі яка стосується створення та використання державного управління з використанням ІКТ-технологій, а також необхідності їх впровадження та застосування у суспільному житті та економіці (електронне урядування та електронна демократія, електронна ідентифікація особи, електронне голосування та електронні адреси, блокчейн, електронний банкінг, кібербезпека тощо) з урахуванням національних особливостей.

Електронні послуги та засоби доступу до інформації, залучення громадян до прийняття рішень та вдосконалення своїх цифрових навичок та компетенцій в сучасному суспільному житті з новим змістом, основою якого є європейські знання, нормативні акти та електронні технології. У сучасних реаліях Європейський Союз прагне забезпечити більш широке і більше ефективне використання цифрових технологій, що дає Європі можливість вирішити її основні проблеми, які покращать якість життя європейців, а зокрема, забезпечити кращу медичну допомогу, безпечніший та ефективніший транспорт, чистіше навколишнє середовище, нові можливості у ЗМІ та спрощений доступ до державних послуг та культурний розвиток громадян. Це життєво важливо, зокрема, для розвитку демократичних процесів, державного управління та боротьби з корупцією.

Що стосується європейської інтеграції, українські органи державної влади та громадяни стикаються із необхідністю забезпечення прозорості та підзвітності уряду, залучення громадян до спільнот, що приймають рішення та об'єднують громаду навколо демократичних цінностей, заснованих на європейському досвіді електронного урядування та електронної демократії. Цифрова Програма Європи є однією із семи флагманських ініціатив стратегії Європа 2020. Цифрова програма передбачає заходи, які слід негайно взяти

для переходу до стійкого та інклюзивного зростання в Європі. Ці заходи включають створення умов для довгострокових змін, які будуть спричинені розвитком цифрової економіки та суспільства. Поєднання організаційних основ, централізованих систем управління, що їх забезпечують, та якісної нормативно-правової бази дасть змогу усунути відставання держави від потреб суспільства, а також створити дієву систему, яка буде гармонізована із загальновизнаними нормами і принципами міжнародного права.

РОЗДІЛ III. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Аналізуючи перспективи впровадження електронного урядування в Україні доцільно розглянути становище електронного урядування в тій мірі, в якому воно в нас вже представлене на теперешній час. Державну політику електронного урядування слід розглядати через основні програмні концептуальні документи, які стосуються цього питання.

Першими законодавчими актами по цьому питанню були Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» та Закон України «Про Національну програму інформатизації», які були прийняті Верховною Радою України в 1998 році. В цих документах стверджується, що інформатизація - це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних та виробничих процесів, спрямованих на створення умов для того щоб задовольнити інформаційні потреби громадян та суспільства шляхом створення, розробка та використання інформаційних систем, мереж та ресурсів в інформаційних технологіях, заснованих на використанні сучасних комп'ютерних і обладнання зв'язку.

Програма інформатизації була зосереджена за визначенням не лише на комп'ютеризацію державних органів влади в країні, але також на розвиток усіх компонентів суспільного життя держави з використанням ІКТ, і перш за все - інформаційних технологій громад та громадян, розвиток реальної економіки, науки, освіти, медицини тощо, як цього вимагає Закон. Особливо потрібно було вдосконалення цифрових навичок громадян, людей, які працюють у державній службі та бізнесі (цифрова освіта громадськості).

Починаючи з 2002 року у нормативно-правових актах було зазначено, що для початку впровадження електронного урядування державним органам потрібно мати власні веб-сайти в мережі Інтернет, а також була створені документи, котрі регулювали їх порядок створення та режими функціонування [9, 54, 55, 37].

Кабінет Міністрів України відіграє провідну роль у встановленні політики електронного урядування шляхом затвердження різних концептуальних політик, стратегій та планів дій у сфері електронного урядування. Наприклад, було прийнято рішення про впровадження електронного урядування як один з головних пріоритетів у середньостроковому плані пріоритетних заходів (до 2020 року) а також була затверджена низка важливих стратегічних документів, таких як Концепція розвитку електронного уряду (2017) та Концепція розвитку електронних послуг (2018) та плани їх реалізації. Затвержені документи чітко демонструють, що реалізація порядку денного електронного урядування є головним пріоритетом реформи для Кабінету Міністрів, яким затверджуються необхідна політика та стратегічні рамкові дії.

Державне агентство з питань електронного урядування мало широкий спектр функцій, які були на нього покладені: пропонувати вдосконалення законодавства; проводити різні дослідження; здійснювати моніторинг та оцінки; координувати галузеві та регіональні програми та проекти; надавати методичну, правову, інформаційну та організаційну підтримку різним залученим суб'єктам; здійснювати державну реєстрацію інформаційних ресурсів державного сектору та видавати відповідні свідоцтва про реєстрацію; забезпечити функціонування єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України; стежити за змістом веб-сайтів державного сектору; забезпечити інтеграцію інформаційних систем в єдиний веб-портал органів державного сектору та забезпечити надання інформації та послуг через інформаційну систему електронного урядування; координувати роботу зі створення, ведення та експлуатації Національного реєстру інформаційних об'єднань; встановити формати даних електронних документів, методологію визначення того, хто повинен платити з бюджетних програм, методологію розробки показників; подавати пропозиції щодо: цілей політики, завдань та шляхів реалізації; координація діяльності державних органів; встановлення стандартів, норм, правил, розпоряджень, класифікаторів; правил використання веб-порталу та

контенту веб-сторінок; розробка та впровадження сумісності інформаційно-комунікаційних систем; затвердження порядку та вимог до інтеграції послуг до Державного порталу адміністративних послуг, розробка та впровадження Порталу відкритих даних; розробка та впровадження електронної системи «Єдине вікно для електронної звітності»; розробка Порталу адміністративних послуг; впровадження національної системи показників розвитку Інформаційного товариства; впровадження ЕЦП (єдиного цифрового підпису); брати участь у захисті державних інформаційних ресурсів.

Суттєву допомогу для впровадження електронного урядування в Україні в останні роки надають міжнародні організації та країни донори. Проект технічної допомоги «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах» (далі – TAPAS) співфінансувався USAID та UKAid. Проект на 19 млн доларів США на 5 років (2016 - 2021 роки), який охоплює сфери електронних закупівель, відкритих урядових даних, електронних послуг та нарощування потенціалу. Проект технічної допомоги «Електронне уряд для України» («EGov4Ukraine») співфінансувався Естонським співробітництвом у галузі розвитку та Швецією з його субпроектом «Ти лідируєш» («U-LEAD»), що впроваджується Академією електронного урядування Естонії, фокусується на: впровадженні платформи сумісності «Трембіта»; нарощування потенціалу у сфері електронного урядування для центральних та місцевих органів влади.

Проект TAPAS надав підтримку в розробці проекту Закону про державні електронні реєстри. Закон буде спрямований на уніфікацію критеріїв та вимог до всіх державних реєстрів. Це створить правову базу для створення та ведення електронних реєстрів. Проектом є підтримка впровадження стандартів ЄС щодо обміну даними та оперативної сумісності, включаючи транскордонний обмін даними з країнами-членами ЄС. Наразі початковий проект перебуває на стадії публічних консультацій. Буде реалізовано семантичний каталог, який дозволить з'єднання з єдиним цифровим шлюзом ЄС та цифровим ринком. Обмін даними буде ґрунтуватися на принципі

«тільки раз» та унікальному ідентифікаційному номеру, виключати дублювання персональних даних у всіх державних реєстрах. .

Реалізація Концепції була передбачена на період до 2020 року. Концепція затвердила перелік з 45 пріоритетних послуг, які будуть оцифровані до 2020 року.

Важливим документом політики є Дорожня карта розвитку національної оперативної сумісності (2017-2020). Дорожня карта взаємосумісності визначає основні кроки, які повинні бути зроблені різними органами державної влади в координації з Державним агенством з питань електронного урядування для впровадження платформи сумісності. Згідно з Дорожньою картою, до кінця 2017 року очікувалося, що центральні елементи платформи сумісності будуть розгорнуті шляхом інтеграції реєстрів.

Необхідність кращого використання інформації для управлінських рішень формально визнається на рівні стратегії уряду. Концепція розвитку електронного урядування в Україні 2017 року висвітлює «низькі темпи розвитку внутрішнього електронного документообігу та сучасних інформаційно-аналітичних інструментів прийняття рішень» серед питань, які необхідно вирішити. Концепція передбачає автоматизацію обробки великих обсягів даних та інформаційно-аналітичне забезпечення прийнятих рішень, оптимізацію та автоматизацію адміністративних процесів, впровадження електронних форм взаємодії серед інструментів електронного урядування, які є критично важливими для ефективного управління будь-яким сектором. Серед кроків, які сприятимуть посиленню інформаційно-аналітичної підтримки при прийнятті рішень у державному секторі є також розвиток електронного документообігу.

Основним політичним документом у сфері електронного урядування є Концепція розвитку електронного уряду в Україні (Рішення КМУ No 649-П від 20 вересня 2017 року). Концепцією мають керуватися органи державної влади центрального, регіонального та місцевого рівня та суб'єкти

господарювання під час впровадження електронного урядування. Документ є досить вичерпним і охоплює наступні теми:

- Проблеми, які слід вирішити;
- Мета і терміни реалізації;
- Шляхи і методи вирішення проблеми;
 - Модернізація державних послуг та розвиток взаємодії органів влади, громадян та бізнесу за підтримки інформаційно-комунікаційних технологій;
- Розробка електронних послуг;
- Розробка відкритих даних;
- Розробка електронних до зборів для залучення громадян;
- Модернізація державного управління за підтримки ІКТ;
- Розвиток електронної взаємодії (сумісності);
- Електронне урядування у ключових секторах економіки та підтримка пріоритетних реформ;
 - Управління розвитком електронного уряду;
 - Формування базової інфраструктури електронного уряду та утворення ІКТ;
 - Підвищення ефективності управління розвитком електронного уряду.

Відповідно до Концепції, реформа електронного уряду була встановлена КУ як один з головних пріоритетів реформи державного управління, а також впровадження електронного уряду є одним із зобов'язань України в рамках Угоди про асоціацію з ЄС. Електронне урядування розглядається як головна передумова ефективного розвитку цифрової економіки та цифрового ринку в Україні та її подальшої інтеграції згідно Стратегії єдиного цифрового ринку ЄС.

Метою Концепції електронного уряду є визначення напрямків, механізмів та етапів розвитку ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та задоволення потреб фізичних та

юридичних осіб, вдосконалення державного управління, підвищення конкурентоспроможності та сприяння соціально-економічному розвитку країни. Реалізація цієї програми була передбачена на період до 2020 року.

Відповідно до Плану дій з електронного урядування ЄС, Концепція визначає наступні міжнародно визнані принципи реалізації електронного урядування:

- Цифровий за промовчанням
- Тільки один раз
- Сумісність за промовчанням
- Доступність та залучення громадян
- Відкритість та прозорість
- Довіра та безпека

Реалізація передбачає здійснення комплексних заходів, що охоплюють три основні напрямки: модернізація державних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу за підтримки ІКТ; модернізація державного управління за підтримки ІКТ; управління розвитком електронного урядування.

Ще одним важливим документом політики у сфері електронного урядування є Концепція електронних послуг, яка була затверджена Кабінетом Міністрів у листопаді 2016 року (Рішення КМУ No 918-р від 19 листопада 2016 року). Концепція визнає, що Україна відстає від глобальних темпів розвитку електронних послуг і є необхідність розробки єдиної скоординованої державної політики у цій сфері.

Водночас Концепція електронного уряду визнала, що нормативно-правова база є недосконалою та необхідні наступні дії:

аналіз та систематизація нормативно-правової бази з питань електронного урядування та ІКТ щодо їх ефективності та зосередження уваги на цілях та стратегічних цілях електронного урядування;

оновлення та доробка нових нормативних документів, що стосуються електронного урядування, ІКТ, інформаційно-орієнтованого суспільства та

електронних послуг тощо;

надійний захист даних та право на приватне життя фізичної особи з метою зміцнення довіри громадськості до он-лайн електронного зв'язку;

гармонізація та впровадження міжнародних стандартів у сфері інформаційних технологій; визначення уніфікованих правил та вимог до створення, впровадження та функціонування державних електронних інформаційних ресурсів та запровадження національного реєстру електронних інформаційних ресурсів.

Україна знаходиться в процесі впровадження загальнонаціональної системи цифрової ідентифікації (ID), яка слугуватиме воротами для доступу громадян до електронних послуг. Розвиток інфраструктури електронної ідентифікації дозволить практично і безпечно отримати доступ громадянам та бізнес структурам до необхідних даних з інформаційних систем, які зараз знаходяться під контролем органів влади різних рівнів (національних і субнаціональних), різних електронних сервісів та інтерактивних інструментів без необхідності використання декількох акаунтів в різних інформаційних системах. E-ID сприятиме розвитку електронних форм співпраці громадян та держави.

Визначення основних принципів, термінології та інструментів електронної демократії були зазначені у постанові Кабінету Міністрів України «Про схвалення концепції розвитку електронної демократії в Україні» (Постанова №797 від 8 листопада 2017 року). У плані дій на 2018 рік були включені наступні кроки по впровадженню електронного урядування: забезпечення застосування єдиної політики в галузі електронної демократії, сприяння підзвітності громадянам державних органів, вдосконалення механізму висвітлення діяльності держави та вдосконалення інструментів електронної демократії на національному та місцевому рівнях. Також передбачалося: забезпечення електронної ідентифікації осіб та організації в системах загальної інформації та телекомунікацій, підвищення якості статистичної та аналітичної інформації, поширення практики використання

електронних інструментів голосування та прозоре використання державних коштів для забезпечення розвитку відкритих даних, забезпечення доступу до користування електронними інструментами для людей з інвалідністю, особливо з порушеннями чутливості (включаючи слух і зір). Таким чином, громадськість дійсно потребує спілкування з експертами для подолання цифрового розриву та освоєння нових технологій.

Незважаючи на слабку інституційну спроможність та ресурсні обмеження, урядовці на центральному рівні продовжують бути досить амбітними. Основні ініціативи, включені до порядку денного по впровадженню електронного урядування, відносяться до: нормативно-правової та інституційної бази; сумісності та реєстрів, електронних послуг; відкритих даних та прозорості; а також потенціалу, цифрової грамотності та комунікації. Одна з ключових ініціатив України у просуванні реформ електронного уряду пов'язана з триваючою реалізацією платформи оперативної сумісності «Трембіта» (на базі естонської X-road). У зв'язку з проблемами, пов'язаними з доопрацювати ключові реєстри, зокрема надійний демографічний реєстр (наразі охоплює близько 20% населення), який шукається як основа для унікальних ідентифікаційних номерів для громадян, повне впровадження платформи міжоператорської бази для підключення реєстрів може зайняти додаткові три роки. Національна дорожня карта розвитку оперативної сумісності передбачала кроки з імплементації до кінця 2020 року.

Запровадження інтероперабельності вважається головним українським викликом електронному урядуванню, адже без взаємодії державних інституцій в обміні даних між галузевими інформаційно-комунікаційними системами системами побудувати дієву ефективну систему неможливо. Задля розбудови ефективного електронного урядування всі електронні реєстри потрібно поставити на облік, розробити та затвердити Закон “Про управління державними електронними інформаційними ресурсами”, визначити перелік базових реєстрів, розробити та затвердити технічні та семантичні вимоги до

розробки державних реєстрів та заборонити ведення або генерацію даних, які вже зберігаються в реєстрах вищого рівня. На сьогоднішній день електронний обмін документами в повному обсязі реалізовано у сфері Державної міграційної служби, Міністерства юстиції та Міністерства внутрішніх справ [15]. Актуальною проблемою залишається відсутність єдиного реєстру громадян, в якому б мінімально вказувалась уся головна інформація. Влітку 2016р. цю функцію поклали на муніципалітети, тому місцева влада тепер має відцифрувати всі паперові дані про своїх мешканців.

В жовтні 2016р. Україна приєдналася до Хартії відкритих даних, в березні 2017р. - затверджено дорожню карту розвитку відкритих даних, згідно з якою передбачена реалізація 45-ти завдань в рамках основних принципів Хартії - чіткість та доступність, прозорість та залучення громадян, інклюзивність та інтеперабельність[16].

В 2015 році Верховною Радою України було прийнято Закон «Про публічні закупівлі», а в 2016 році запрацювала система «Prozorro» новий електронний майданчик, де державні структури стали на відкритих аукціонах покупати товари та послуги у приватного бізнесу. Основною метою цієї новації урядування є економія бюджетних коштів та протидія корупції при держзакупівлях. Система «Prozorro» неодноразово визначалася лідером серед подібних майданчиків зарубіжних країн. У 2017 «Prozorro» отримала міжнародну нагороду Davos Awards у номінації "Довіра майбутнього", у 2020 році зайняла перше місце у міжнародному рейтингу публічних закупівель. За час роботи системи з 2016 року по травень 2021 року на проведенні публічних закупівель зекономлено більше 71 млрд гривень бюджетних коштів.

Важливим рішенням по прискоренню впровадження електронного урядування в Україні стало перетворення Державного агентства з питань електронного урядування в повноцінне Міністерство цифрової трансформації (Мінцифра), яке було створене 2 вересня 2019 року.

Нове політичне керівництво держави приділяє багато уваги розвитку електронного урядування в форматі держава – громадяни, тому у 2020 році

було презентовано єдиний державний Веб Портал «Дія», а додаток «Дія» вже - працює на усіх смартфонах та дозволяє громадянам контактувати з державними структурами дистанційно онлайн. Є можливість отримати необхідні електронні документи та інші послуги. У планах Мінцифри до 2024 року перевести в онлайн майже усі публічні державні послуги та значно розширити мережу швидкісного Інтернету, а також підняти до 10 відсотків долю інформаційних технологій у ВВП країни.

Останнє дослідження Організації Об'єднаних Націй, яке проводилося в 2020 році з електронного урядування свідчить про деякий прогрес України в сфері розвитку електронного урядування. За 2 роки наша країна піднялася на 13 позицій в області електронного займаючи наразі 69-е місце серед 193 країн світу [62]. Це, на жаль, поки що передостаннє місце серед європейських країн (на останньому місці Республіка Молдова). Значний прогрес Україна має також у рейтингу Електронної участі, де ми посіли 46 місце, що на 29 сходинок вище, ніж у 2018 році. Дослідження показує, що рівень розвитку електронного участі в Україні перевищує світовий середній показник на 42%, з індексом 0.8095 проти всесвітнього середнього показника 0.5677 [62]. Такі суттєві зрушення стали можливими саме завдяки посиленій увазі держави до сфери цифровізації усіх сфер життєдіяльності в Україні.

Варто зазначити і складнощі, які виникли в процесі зміни існуючого положення речей в впровадженні електронного урядування:

- відсутність потенціалу та кваліфікованого персоналу у сфері управління ІТ для забезпечення гідної реалізації, управління та підтримки ІТ-рішень;
- низький рівень заробітної плати у державному секторі, що ускладнює утримання кваліфікованого персоналу;
- відсутність або недостатність ІТ-інфраструктури для забезпечення оптимального рівня продуктивності та безпеки;
- відсутність можливостей управління ІТ-послугами для професійного проведення ІТ-закупівель;

- обмеження потужностей для оцінки придбаних систем, належного прийняття кінцевих результатів та забезпечення стійкості.

Аналізуючи всі зміни, що відбулись в українському державному апараті в 2015-2021 роках, можна з певністю стверджувати про прискорений темп розвитку держави в наданні публічних та адміністративних послуг. Вперше за часи незалежності України розпочався реальний процес впровадження інформаційних технологій в державне управління, відійшовши від декларативних, паперових планів. За цей невеликий проміжок часу інструменти електронного урядування довели: широке використання ІКТ в діяльності держави значно підсилює ефективність державного управління, надає масові електронні послуги громадянам, робить прозорими плани та дії органів влади, що в свою чергу значно зменшує рівень корупції. Також ми можемо констатувати значну економію бюджетних коштів, підвищення рівня медичних послуг та освіти. Таким чином, електронне урядування значно впливає на усі сфери життєдіяльності людини, і, я вважаю що його широке застосування у вже є невідворотним.

ВИСНОВКИ

Розвиток процесів інформатизації привів до становлення постіндустріального суспільства, в якому всі основні процеси здійснюються головним чином при використанні інформаційно-комунікаційних технологій, а інформаційні ресурси доступні кожному громадянину. Концепція електронного урядування сформувалася в західних країнах, виходячи з орієнтації держави на інтереси широких мас. Перш за все, поняття «електронне урядування» варто розглядати як інноваційний інструмент державного будівництва, який створює можливості для широкої взаємодії державних органів влади, громадян, бізнесу, громадських організацій, підприємств, в процесі разбудови суспільства на основі урядових та суспільних інформаційних структур, що ефективно діють в умовах інформаційного суспільства. Поняття «електронне урядування» ми можемо сприймати як один з способів державного будівництва, який сприяє високій ефективності, прозорості діяльності державної влади, зниженню рівня корупції та задоволенню потреб громадян та суспільства в цілому. Загалом в світі чітко визначені такі цілі електронного урядування: всі послуги держави мають бути доступні в електронних сервісах, урядові структури мають бути інтегровані в єдину внутрішньоурядову інфраструктуру, адміністративні процеси та послуги повинні фокусуватися на потребах користувачів. Варто виділити три основні сектори комунікації електронного урядування: між органами державного управління (G2G), між державою та бізнесом (G2B), між державою та громадянином (G2C).

Успішне електронне урядування можливе лише в разі поєднання зусиль інституціональних основ та державних структур, що їх забезпечують. Необхідна організаційна розробка ініціатив, формування політики, встановлення єдиних стандартів, координація діяльності всіх установ, що пов'язані з електронним урядуванням, управління проектами побудови е-уряду і контроль за перебігом робіт в рамках таких проектів. Основними аспектами, що вимагають дотримання особливих умов організації

та управління державної роботи є електронна взаємодія між державними органами на усіх рівнях, використання електронного цифрового підпису та повна цифровізація обміну документами, формування національної ідентифікації на базі електронного паспорту (ID-картка), інтернет-банкінгу. Щодо нормативно-правового забезпечення впровадження електронного урядування обов'язковою є наявність Концепції чи Програми загальної державної стратегії створення та розвитку електронного-урядування, регулювання та доступу до інформації, її захист, тощо.

Аналізуючи світовий досвід побудови електронного урядування з'ясовано:

- побудова електронного урядування на основі пріоритетного забезпечення державою ефективності прийняття по управлінню державою та надання онлайн великої кількості адміністративних послуг доцільна в країнах з високим рівнем технічного оснащення органів влади, низьким рівнем бюрократії та корупції;
- модель максимального забезпечення рівня доступу до е-сервісів з контролем за владою базується на високому ступені демократизації суспільства, технічній та соціальній готовності мас брати участь у управлінні державою;
- для країн, які через недостатні передумови повністю не готові до другої моделі, доцільно будувати уряд за перехідною моделлю.

Саме цим шляхом пішла і Україна, плануючи поступове зміщення пріоритетів на реалізацію організаційно-технічних рішень.

В цілому, електронне урядування в нашій країні розглядається більшою мірою в контексті інформатизації, а не як окрема сфера. З 1998 по 2014 рр., попри ряд задекларованих планів та стратегій фактично відбувалась профанація інформаційних зрушень. Проте, вже з 2015 року неочікувано відбувся значний інформаційно-комунікаційний ріст. За останні шість років

впровадження електронних послуг: затверджена Стратегія сталого розвитку “Україна 2020” та у 2019 році створено Міністерство цифрової трансформації, відбувся запуск низки електронних послуг у сфері адміністративних послуг, будівництва, землеустрою, сфери екології, запроваджено єдиний електронний квиток, вже відбувся запуск електронних черг в ЦНАП та поліклініки, введена в обіг ID-картка громадянина, яка містить цифровий чіп, всю інформацію про власника, електронний цифровий підпис, наразі розробляється проєкт Mobil-ID, в який покладена ідея використання електронного цифрового підпису за допомогою сім-карти, запроваджено електронний документообіг між СКМУ та ЦОВВ, вже в мережі оприлюднюються суспільно-важливі набори даних для їх відкритого повторного використання, і звісно ж, найпотужніший в українських реаліях інструмент електронного урядування - “Prozorro”, офіційний акредитований електронний майданчик для онлайн-закупівель, проведення торгів, тендерів та аукціонів. Система вже отримала світове визнання та ряд престижних міжнародних нагород.

Враховуючи все вищесказане, вважаю що успішне впровадження електронного урядування в Україні вже відбувається. Попри обмежені ресурси, в 2020 році Україна піднялась на 13 сходинок в міжнародному рейтингу Програми розвитку ООН, на 69 місце, за Індексом розвитку електронного урядування, вперше потрапивши до переліку країн, в яких за міжнародними висновками високий рівень електронного урядування. Звісно, від наявних у суспільстві проблем нікуди не дітися (цифрова нерівність, фінансова затратність «електронних» реформ, відсутність єдиного системного підходу, існуючу обмеженість механізмів електронного урядування та бюрократичний спротив по відношенню до інноваційних реформ), проте ті зміни в державному апараті, що вже відбуваються доводять: інформаційне прогресивне суспільство неминуче.

Знівелювати всі вищесказані виклики, що стають на шляху до відкритого, прозорого та ефективного суспільства, можна виконавши ряд

завдань: зменшення рівня цифрової нерівності між різними соціальними групами та регіонами в країні, формування єдиного інформаційного простору, широкий доступ до ресурсів через глобальні інформаційні мережі, правове врегулювання суспільних відносин (формування, використання, захист державних інформаційних систем), вироблення правових рекомендацій відносно приведення до єдиного стандарту всіх державних інформаційних ресурсів, оформлення єдиного реєстру громадян, стимулювання попиту на електронні державні послуги шляхом більш ефективного та швидкісного доступу до послуг, підвищення оперативності і якості прийняття рішень.

Багато держслужбовців розглядають запровадження електронного уряду як загрозу для своєї посади та страх втратити роботу. Однак щоб зменшити опір до систем електронного урядування співробітники повинні зрозуміти важливість і значення електронного урядування та переконатися, що його впровадження не загрожує їх працевлаштуванню, бо шляхом перекваліфікації та підвищення кваліфікації, співробітники можуть бути перепризначені на нові ролі. Більше того, керівникам державних структур важливо визначити джерела опору впровадженню електронного урядування та скласти план для їх локалізації та вмовити їх змінити свою думку.

Підтримка вищого керівництва держави має життєво важливе значення для розвитку електронного урядування, отримання необхідних ресурсів та навчання, співпраці та координації між партнерами та зацікавленими сторонами.

Також слід зазначити, що широке впровадження електронного урядування справляє великий вплив й на демократизацію країни та підвищує рівень життя громадян та економічне зростання України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Азарова А., Хомяк В., Стахова О., Хошаба О. Інформаційне забезпечення електронного урядування. Молодь в науці: дослідження, проблеми, перспективи: тези Всеукр. наук.-практ. Інтернетконф. студ., асп. та мол. наук. 2019.
2. Алексеева І. Ю. Виникнення ідеології інформаційного суспільства // Інформаційне суспільство. Вип. 1 М., 1999.
3. Андреева О.М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток / О. М. Андреева // Проблеми міжнародних відносин. - 2014. - Вип. 9. - С. 154-168. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pmv_2014_9_11.
4. Анохін М.Г. Комп'ютерні технології в політиці і політології / Загальна і прикладна політологія: Навчальний посібник / Заг. ред .: Жуков В.І., Краснов Б.І., - М., 1997. - С.760-771.
5. Анохін М.Г, Комаровський В.С. Інформаційні технології в політиці // Політика: можливість сучасних технологій. - М., 1998. С.230- 246.
6. Архипова Є. О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні / Є. О. Архипова, Н. О. Дмитренко // Молодий вчений. - 2015. - № 11(3). - С. 148-152. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2015_11%283%29_34.
7. Афонін Е. А. Функціональна і компетентнісна готовність державних службовців України до здійснення публічного адміністрування в умовах демократії [Електронний ресурс] / Е. А. Афонін, О. М. Балакірева // Український соціум. - 2015. - № 1. - С. 7-22. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Usoc_2015_1_3.
8. Барегамян С. Х. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні [Електронний ресурс] / С. Х. Барегамян, Ю. В. Карпі. // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2019. - №

11. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2019_11_6
9. Белл Д. Майбутнє постіндустріальне суспільство. Досвід соціального прогнозування. -М.: Асабетіа, 1999.
10. Берназюк О. О. Електронне урядування як особлива форма публічного управління: поняття та проблеми запровадження. Наук. вісник Ужгород. нац. ун-ту. Серія Право. 2019. Вип. 55. Том 2. С. 32–35
11. Бухтатий О. Є. Еволюція українського законодавства про електронне урядування: проблеми і перспективи / О. Є. Бухтатий, О. В. Радченко // Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління. - 2014. - Вип. 2. - С. 81-97. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2014_2_14
12. Витяг з Постанови Кабінету Міністрів України від 4.01.2002 р. N 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».
13. Волох О. К. Генезис електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] / -2017 – Режим доступу: <http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2017/2/24.pdf>
14. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 - Туніс 2005): підсумкові документи. - К.: ЕСЕ, 2006. - 132 с.
15. Грабовець І.В. Електронне урядування як засіб розвитку демократії [Електронний ресурс] / І. В. Грабовець, О. А. Тарасова // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. - 2016. - Вип. 69-70. - С. 110-117. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stapttp_2016_69-70_16
16. Гнатюк С.Л. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України [Текст] : аналіт. доп. / [С. Л. Гнатюк, С. А. Гуцал] ; Нац. ін-т стратег, дослідж. - Київ : НІСД, 2014. - 58 с. - (Інформаційні стратегії ; вип. 5). - Бібліогр.: с. 52-57.

17. Гурковський В.І. Державне управління розбудовою інформаційного суспільства в Україні (історія, теорія, практика) / В.І. Гурковський. - К.: Науковий світ, 2010.- 396 с.
18. Дюжник Д. О. Електронне урядування в Україні: стан впровадження та перспективи розвитку [Електронний ресурс] / Д. О. Дюжник // Журнал східноєвропейського права. - 2020. - № 83. - С. 131-139.
19. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jousepr_2020_83_16
20. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / С.В. Дзюба, І.Б. Жилияєв, С.К. Полумієнко, І.А. Рубан, Організація з безпеки та співробітництва в Європі (ОБСЄ) ; За ред. А.І. Семенченко . - Київ : Б.в., 2012.-264 с.
21. Загорський В. С. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект [Електронний ресурс] / В. С. Загорський, С. Н. Ганущин. // Демократичне врядування. - 2016. - Вип. 16-17. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_201616
22. Закон України від 22.05.2003 р. № 852-ІУ “Про електронний цифровий підпис” та Закон України № 851-ІV “Про електронні документи та електронний документообіг”.
23. Ивара Талло: "О причинах успеха электронного правительства в “Эстонии” [Електронний ресурс]: інтерв'ю - Портал об злектронном правительстве и госуслугах онлайн в Беларуси - 14 декабря 2011. - Режим доступу: <http://e-gov.by/themes/ekspert/alena-porova-ob-elektronnom-pravitelstve-estonii>.
24. Кириченко М. О. Інформатизація як фактор оптимізації ідеології інформаційного суспільства та забезпечення його сталого розвитку [Електронний ресурс] / М. О. Кириченко // ScienceRise. Pedagogical Education. - 2017. - №1. - С. 46-50. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/texcped_2017_1_12.

- 25.Клименко І.В. Технологія електронного урядування / І.В. Клименко, К.О. Ліньов - К : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. - 192 с.
- 26.Концепція розвитку електронного урядування в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р // Офіційний вісник України від 27.12.2010 - 2010 р., № 97, стор. 48, стаття 3443.
- 27.Мужайло В. Д. Електронне урядування як важливий чинник удосконалення державного управління в умовах децентралізації [Електронний ресурс] / В. Д. Мужайло, К. С. Колеснікова, П. П. Несененко. // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2020. - № 4. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_4_19
- 28.Лопушинський І.П. Упровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади України - як вагома складова реформування державної служби // Публічне управління: теорія та практика: збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. - Х.: вид-во «ДокНаукДержУпр», 2010. - №2. - с. 194-198.
- 29.Максименюк М. Ю. Філософські засади публічного адміністрування [Електронний ресурс] / М. Ю. Максименюк // Гілея: науковий вісник. 2016. - Вип. 106. - С. 190-198. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gileya_2016_106_51.
- 30.Малюкова І.Г. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: результати дослідження / за заг. ред. І.Г. Малюкової. - К.: Поліграф-Плюс, 2007. - 254 с.
- 31.Матвейчук Л.О. Електронне урядування: правовий аспект / Л. О. Матвейчук // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 9. С. 85-88

32. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства - [Електронний ресурс] - Режим доступу: - [http://www.iis.ru/eveX2ts/0kiN°ava/charter .ru.html](http://www.iis.ru/eveX2ts/0kiN°ava/charter.ru.html).
33. Парафійник Н. І. Новітні інформаційно-комунікаційні технології як основа функціонування електронного врядування / Н. І. Парафійник // Гуманітарний часопис. - 2016. - № 1. - С. 97-102. [Електронний ресурс] / - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gumc_2016_1_14.
34. Петричко М. М. Теоритичні засади функціонування системи адміністрування в Україні [Електронний ресурс] / М. М. Петричко // Бізнес-навігатор. - 2015. - № 1. - С. 44-48. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2015_1_10
35. Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністра України від 28 грудня 2011 р. № 1363-р.
36. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. N 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».
37. Про доступ до публічної інформації: Закон України. // Відомості Верховної Ради. - 2011, № 32, ст. 314.
38. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р.
39. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України // Відомості Верховної Ради. - 1994. - №31. Ст. 286.
40. Про звернення громадян: Закон України // Відомості Верховної Ради. 1992 - № 48. - Ст. 650.
41. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-ХІІ, зі змінами.
42. Про національну програму інформатизації: Закон України від 4

- лютого 1998 р. № 74/98-ВР, зі змінами, внесеними згідно із Законом № 2684-НІ (2684-14) від 13 вересня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. - 2002. - № 1. - Ст. 3.
43. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-У.
44. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 7 лютого 2008 року № 109.
45. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23 вересня 1997 р. № 539/97-ВР, зі змінами.
46. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України // Відомості Верховної Ради. - 1994. - № 31.-Ст. 286.
47. Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних: Закон України. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). - 2010, № 46, ст.542.
48. Роговский Е.А. США: информационное общество (экономика и политика) /Е.А. Роговский. - М.: Междунар. отн, 2008. - 408 с.
49. Риженко О.В. Стратегічні пріоритети сучасного розвитку електронного урядування в Україні / О. В. Риженко // Ефективність державного управління. - 2015. - Вип. 43. - С. 99-103. [Електронний ресурс] / - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_43_14
50. Риженко О. В. Розвиток електронного урядування в Україні:

- сучасний стан, проблеми та перспективи / О. В. Риженко // Дні інформаційного суспільства - 2015 р. [Текст] : матер. щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (19-20 травня 2015 р., м. Київ) / упоряд. : М. Малюга ; за заг. ред. д. держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. — К. : Видавництво “Тезис”, 2015. — С. 113—115.
51. Соколова О.С. Электронное государственное управление / [Електронний ресурс] / - О.С. Соколова - Режим доступа: - <http://www.gov.karelia.ru/leader/inform/egov/sokolova.html>
52. Сопілко І. М. Електронне урядування, як елемент електронної демократії в Україні [Електронний ресурс] / І. М. Сопілко, Р. Є. Сай // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. - 2020. - № 2. - С. 102-107. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau_2020_2_16
53. Указ Президента України № 928 від 31.07.2000 р. «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпеченню широкого доступу до цієї мережі в Україні».
54. Указ Президента України від 01.08.2002 р. № 683/2002 “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади”.
55. Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна 2020» від 12.01.2015 р. №5/2015
56. Чукут С.А. Крайні практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвойської. -К., 2010. -144с.
57. Чукут С.А. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за загальною редакцією: С.А. Чукут, О.В.

- Загвойскої. – К., 2010. - 144с.
58. Феклістова Д. П. Електронне урядування як основний фактор розвитку фондів соціального страхування України [Електронний ресурс] / Д. П. Феклістова, Д. М. Загорська // Бізнес Інформ. - 2020. - № 9. - С. 198-204.
59. Шеверда В. А. Електронне урядування як спосіб підвищення ефективності системи державного управління / В. А. Шеверда // Менеджмент за умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення : матеріали міжнар. наук, конф., м. Суми, 10-12 травня 2007 р. - Суми : СОІППО, 2007. - 4-2. - С. 168.
60. E-Estonia: The Epic Story of the e-State [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <http://www.pare.ee/sites/default/files/e-estonia.pdf>.
61. E-Government in Sweden by the European Commission under the ISA programme (2016) - [Електронний ресурс] / - Режим доступу: - https://ioinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Sweden%20-%20February%202016%20-%2018%2001%2000.pdf
62. 2020 United Nations E-Government Survey [Електронний ресурс]: Режим доступу: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
63. Gartner Research, Traditional ROI Measures Will Fail in Government , 2003 [Електронний ресурс]: Режим доступу: http://www.gartner.com/resources/116100/116131/traditional_roi.pdf
Accessed on 17/9/2009
64. J. Seifert, A primer on E-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online Governance. Report for Congress, 2003. Accessed on 14 October, 2005, [Електронний ресурс]: Режим доступу:

<http://www.fas.org/sgp/crs/>.

65. United Nations Division for Public Economics and Public Administration. Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States, 2001. Accessed on 2/1/2010, [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://pti.nw.dc.us/links/docs/ASPA_UN_egov_survey1.pdf