

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр заочної, дистанційної та вечірньої форм навчання
Кафедра управління імені Олега Балацького

Наказ ректора про
затвердження теми

Шифр _____
«До захисту допускається»
завідувач кафедри
_____І.І.Рекуненко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА
на тему:

«ЗАРУБІЖНИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ»

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

Здобувач вищої освіти

гр. Пуз-82-9с
Янкова Світлана Миколаївна

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело Янкова С.М.

Науковий керівник

к. е. н. Кубатко В.В

АНОТАЦІЯ

У роботі опрацьовано теоретичні та методичні основи процесу реалізації електронного урядування в Україні та країнах Європейського Союзу. За допомогою застосування загального аналізу вивчення процесів використання електронних технологій в прийнятті управлінських рішень органами влади в Україні, виявлено основні проблемні питання щодо реалізації державної політики на різних рівнях з використанням електронних сервісів.

Розроблено пропозиції і надані практичні рекомендації для органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо покращення дієвості механізмів реалізації державної політики, використовуючи зарубіжний досвід країн ЄС. Запропоновано ряд заходів щодо вдосконалення застосування електронного урядування при ухваленні управлінських рішень органами державної влади, а також модернізації державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування.

РЕФЕРАТ

Тема роботи. Зарубіжний та український досвід упровадження електронного урядування

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи бакалавра. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 69 найменувань. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 54 сторінки, у тому числі 5 рисунків, список використаних джерел 7 сторінок

Метою роботи є узагальнення вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо застосування нових управлінських технологій електронного урядування та визначення напрямків модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування.

Відповідно до постановленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати суть та етапи розвитку електронного урядування;
- дослідити роль електронного урядування в системі державного управління;
- проаналізувати досвід впровадження електронного урядування країнами Європейського союзу;
- порівняти особливості Електронного уряду країн ЄС та України;
- дослідити напрямки модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування;
- проаналізувати проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес впровадження електронного урядування в систему публічного управління України з урахуванням зарубіжного досвіду.

Предметом дослідження є соціально-економічні відносини, що виникають в процесі впровадження електронного урядування в систему публічного управління України з урахуванням зарубіжного досвіду.

Методом дослідження є метод синтезу і аналізу, метод наукового пізнання, методи пошуку та збору інформації, системний аналіз.

Одержані результати дослідження та їх новизна полягає в узагальненні теоретичних положень, вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо впровадження електронного урядування, що дозволило визначити проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні та запропонувати напрямки модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування.

Ключові слова: ЕЛЕКТРОННІ ДОКУМЕНТИ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК СПОСІБ ОРГАНІЗАЦІЇ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	8
1.1. Сутність та етапи розвитку електронного урядування	8
1.2. Роль електронного урядування в системі державного управління	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ КРАЇНАМИ ЄВРОПЕЙСЬОГО СОЮЗУ	22
2.1. Основні засади розвитку Електронного уряду в країнах ЄС	22
2.2. Стратегія та принципи електронного урядування країн ЄС	24
2.3. Порівняльна характеристика особливостей Електронного уряду країн ЄС та України	29
РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	34
3.1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні	34
3.2. Проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні	36
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ.....	53

ВСТУП

Основні нововведення в сучасному світі пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, включаючи інновації в державному управлінні, наприклад, електронному уряді.

Сьогоднішні завдання, пов'язані із впровадженням електронного уряду в Україні, полягають не у створенні нових правил та підходів, а у розробці спеціальної системи заходів та порядку їх виконання, визначенні розміру та форм правової, політичної, фінансової та адміністративної державної підтримки.

Така стратегія повинна розроблятися не лише на центральному рівні, але й на регіональному та місцевому рівнях з урахуванням їх особливостей.

Система електронного урядування повинна відповідати національним інтересам України та спиратися на її специфіку. З одного боку, слід адаптуватися до одних соціально-економічних, соціокультурних та політичних умов. З іншого боку, новизна інформаційних технологій кардинально перероблюють систему корпоративного управління та замінюють негнучкі ієрархічні структури більш еластичними горизонтальними розгалуженими структурами, які краще пристосовані під швидке реагування на зміни зовнішніх чинників [20].

Назараз інформаційні технології стали невідривною частиною і значним чином визначили подальший економічний та соціальний прогрес населення. За цих умов влада вимагає революційних змін. Дивлячись на це, можна зробити висновок про серйозність цієї проблеми, що займає важливе місце в сучасному світі, так як якісний державний процес управління в наші дні не може здійснюватися без використання інструментів та новинок, що надаються комп'ютерними технологіями та Інтернетом.

Метою роботи є узагальнення вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо застосування нових управлінських технологій електронного урядування та

визначення напрямків модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування.

Відповідно до постановленої мети необхідно вирішити такі *завдання*:

- проаналізувати суть та етапи розвитку електронного урядування;
- дослідити роль електронного урядування в системі державного управління;
- проаналізувати досвід впровадження електронного урядування країнами Європейського союзу;
- порівняти особливості Електронного уряду країн ЄС та України;
- дослідити напрямки модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування;
- проаналізувати проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес впровадження електронного урядування в систему публічного управління України з урахуванням зарубіжного досвіду.

Предметом дослідження є соціально-економічні відносини, що виникають в процесі впровадження електронного урядування в систему публічного управління України з урахуванням зарубіжного досвіду.

Методом дослідження є метод синтезу і аналізу, метод наукового пізнання, методи пошуку та збору інформації, системний аналіз.

Одержані результати дослідження та їх новизна полягає в узагальненні теоретичних положень, вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо впровадження електронного урядування, що дозволило визначити проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні та запропонувати напрямки модернізації системи державного управління в Україні шляхом використання електронного урядування.

РОЗДІЛ 1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК СПОСІБ ОРГАНІЗАЦІЇ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність та етапи розвитку електронного урядування

Інформаційні технології, ІТ - сукупність методів, виробничих процесів та інтегрованого програмного та апаратного забезпечення для збору, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах користувачів [24].

Технології, що забезпечують та підтримують інформаційні процеси, тобто процеси отримання, збору, відправки, зберігання, збору, дублювання інформації та процедури доступу до неї.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) часто використовуються як синонім інформаційних технологій (ІТ), хоча інформаційно-комунікаційні технології є більш загальним терміном, який підкреслює роль сучасних технологій та інтеграції телекомунікацій (телефонних ліній та бездротових з'єднань), комп'ютери, програмне забезпечення, пам'ять та аудіо системи, які дозволяють користувачам створювати, отримувати доступ, зберігати, передавати та використовувати інформацію. Іншими словами - інформаційно-комунікаційні технології включають ІТ, а також телекомунікації, медіа мовлення, всі види обробки аудіо та відео, передачу, управління мережею та моніторинг.

Застарілі методи та інструменти управління державою в деякий момент перестали відповідати сучасним вимогам і гальмували тенденції швидкого розвитку науково-технічного прогресу, саме це вплинуло на впровадження інноваційних методів навчання та адаптації цих технологій у процесі державного управління [36]. Проблема застарілих методів є особливо зацікавленою у розвитку навичок, оскільки для ефективнішого оволодіння ними процес включення їх у навчання потребує використання великої кількості практичних матеріалів та інтерактивних інструментів, що прискорює

реалізацію. Тому можна вважати, що під час роботи, використання інформації та спілкування є ефективним засобом досягнення цієї мети [67].

Електронний уряд - це застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) до функціонування та процесів діяльності уряду, орієнтоване на підвищення ефективності, демократичності та участі громадян.

Це поняття показує, як електронний уряд працює з інформаційно-комунікаційними технологіями - інструментом підтримки у розвитку ефективного функціонування уряду. Саме це застосування електронних послуг в діяльності уряду дозволяє підвищити рівень результативності завдань дежаної влади, покращити процеси та результативність, підвищити якість адміністративних дій, а також покращує використання інформації в процесах реалізації рішень та дозволяє краще комунікувати різним урядовим установам.

Муніципалітети володіють унікальною безпосередньою взаємодією з громадянами. Взаємовідносини між муніципалітетами та їх мешканцями є неминучі: реєстрація підприємств, автореєстр, розвиток реального стану або навіть передплата дитини в школу, наприклад, - все вимагає, щоб громадяни контактували з муніципалітетом. Метою електронного уряду є створення нових динамічних відносин між владою та громадянами: процес, який стане простішим та більш ефективним для громадян. Для реалізації цього завдання важливим є не лише впровадження технологій у звичайні завдання муніципалітету [44], а й управління державним сектором, а головним нюансом цього нововведення є громадяни та їх потреби. Каталізатором оновлення державного управління є інформаційно технологічні цен.

Значне збільшення використання інформаційно комп'ютерні технології в останній час справило результативний вплив на багато галузей суспільства та роботу в сфері економіки, зробивши щоденні запити легкими та ефективними в отриманні результатів своєї реалізації [35].

Ефективний електронний уряд може принести широкий спектр переваг, зокрема підвищення ефективності та економії витрат для діяльності уряді та ведення бізнесу, внести більш прозорі та активну участь об'єктів у житті

держави та сприйняття політики. Інформаційно комп'ютерні технології вже багато і часто використовуються владою та урядовцями, як це відбувається на підприємствах, але електронне урядування передбачає більш ширший спектр, чим просто інструменти. Він також передбачає перегляд організацій та реалізацію процесів та зміну поведінки, щоб різні публічні послуги були ефективними в руках клієнта [48].

Ефективно впроваджене, електронне урядування, дає можливість суб'єктам, підприємствам та організаціям вести свою справу з урядом прозоро, швидко та за мінімальних витрат.

Системи інформаційно комп'ютерних технологій зараз є пріоритетними для процесів діяльності уряду, але таки ще потрібно плідно попрацювати для того, щоб вони продовжували покращувати надання державних дій та послуг [12].

За визначенням, електронний уряд - це звичайне використання інформаційно-комунікаційних технологій, таких як Інтернет, для вдосконалення управління процесами. Бачимо, що електронний уряд взагалі то не є новим. Управлінці, державна влада почали першими використовувати комп'ютери в своїй роботі. Та глобальне поширення Інтернету, яке ефективно впроваджує інформаційно-комунікаційні технології на основі відомих стандартів у поєднанні з реалізацією реформи державного управління, оголошене як новітнє публічне управління, по багатьох причинах спровокувало велику хвилю зацікавленості в цій темі. Електронне урядування зробить управління ефективнішим, чутливішим, прозорішим та демократичним, а також зрощує ринок товарів та дій з різними новиминками для ведення бізнесу.

Декому електронне урядування може здатися кроком для розширення ринку комерції від бізнесу до уряду в сфері надання електронних послуг. Звичайно, тут є частка правди та логіки. Електронна комерційна діяльність - це маркетинг та продаж через інет. Через те що державні установи беруть співучасть у маркетинговій та реалізаційній діяльності як покупців, так і

продавців, не можна заперечити заявам електроуряду наявної комерції. Бо владні структури ведуть свій так званий бізнес.

Слід пам'ятати, що електронна комерція не в основна складова електронного врядування. Головним завданням влади є управління, робота з регулювання життя суспільства, а не маркетинг та продажі. У сучасних демократіях відповідальність та повноваження за регулювання поділяються та розподіляються між законодавчою, виконавчою та судовою гілками влади. Дещо спрощуючи, законодавча влада несе відповідальність за вироблення політики у формі законів, виконавча влада для впровадження політики та правоохоронних органів, а також судова влада за рішенням правових конфліктів. Електронний уряд - це покращення роботи всіх секторів влади, а не тільки державного управління у вузькому розумінні.

Новий гласний менеджмент - це своєрідна теорія управління відносно реформування влади шляхом заміни неповторних ієрархічних організаційних структур на більш динамічні сектори невеликих організаційних формовань; заміна авторитарних практик затвердження рішень та поняття прийняття політики більш гармонійним підходом по зростаючій лінії, який підштовхує до участі великої кількості зацікавлених сторін, перш за все звичайних громадян; одержання більш зрозумілого для споживача ставлення до державних дій; та застосування ринкових засад для підвищення дієвості та плідності праці.

Електронний уряд дає поновленій державній службі свіжий погляд. Інформаційно-комунікаційні технології не лише забезпечують інфраструктуру та програмні засоби, які треба для слабо пов'язаного ряду урядових підрозділів для ефективною співпраці, впровадження технології в держ установи, за правило, призводить до державної реформи, адже важко підтримувати неухильну ієрархічну форму. канали зв'язку та інспекції, в той час як державний службовець може співпрацювати ефективно та напряду з ким-небудь ще через мережу Інтернет.

Перпендикулярність поділу влади по гілками влади є ієрархічна організація наднаціональних (наприклад, європейських), національних,

регіональних та місцевих органів влади, обмежених географічною територією. Інформаційно-комунікаційні технології створюють доступність послуг, долаючи часові, географічні та організаційні кордони. Таким чином, електронний уряд може спростити свіжі форми співпраці між урядами, які перетинають та послаблюють такі кордони. Приклад EuroCities - наприклад. Обов'язково, в перспективі електронний уряд допоможе посилити ідентифікацію громадян по усьому світу [30].

Електронний уряд відноситься до реформування робочих процесів у державних установах та серед них, та більше до покращення їхніх дій та співпраці з спільнотами, бізнесом, громадою та профспілкою, а асоціаціями, також некомерційними та неурядовими організаціями, профспілками, політичними організаціями, духовенство та громадські види інтересів.

Використання інтернет-порталів World Wide (всесвітнє павутиння) для створення мережі магазинів – популярний підхід держави у створенні зручного використання електронного урядування громадянами під час вчинення запитів. Основна мета роботи цих порталів – організувати зручний зрозумілий простір, в чому народ зможе брати участь в адміністративних процесах, отримання адмін послуг без безпосереднього контакту споживача та посадових осіб.

Вебсайти можуть надавати державні дії різного формату взаємодії. Зазвичай оговорюють існування трьох рівнів: інформацію, комунікацію та трансакції. Інформаційні служби [44] доставляють урядову інформацію через статичні веб-сторінки та сторінки, згенеровані з баз даних, громадянам, туристам, бізнесу, асоціаціям, державному управлінню та іншим державним користувачам. Відомства зв'язку користуються технологіями групового програмного забезпечення, наприклад електронну пошту, робочі форуми та чат, щоб полегшити діалог, участь та зворотні відповіді у плануванні процедури розробки політики. Бюро трансакцій використовують онлайн-форми, робочий процес та платіжні системи, щоб громадяни та партнери по бізнесу могли піклуватися про свій бізнес із владою в мережі. Характерні програми

транзакційних дій для громадян включають заявку на отримання соціальних виплат, реєстрацію автомобілів, подання змін адреси або подання заявки на отримання дозволів на будівництво. Для підприємств, мабуть, найбільше зацікавлення сьогодні представляє Інтернет-закупівля державних контрактів. Часто хтось читає, що ці три рівні взаємодії впорядковані за складністю, транзакції є найскладнішими. Імовірно, це пов'язано з очевидними та складними проблемами безпеки та реінжинірингу (перебудови) бізнес-процесів при обробці онлайн-транзакцій.

Надання високоякісних інформаційно-комунікаційних дій є не менш складним завданням. Інформаційні дії повинні перерости в служби управління знаннями та стати адаптивними, персоналізованими, ініціативними та доступними з широкого діапазону пристроїв. Дії зв'язку мають переростати в ефект співпраці, що забезпечують краще сприяння аргументації, переговорів, обговорень та інших цільових форм структурованого дискурсу.

Поміж найцікавіших та найскладніших соціо-технологічних питань електронного урядування є сфера е-уряду, яка має намір застосувати інформаційно-комунікаційні методи для вдосконалення процесу формування громадської ідеї, що є центральним для початкової регуляторної місії уряду. Цілі полягають у тому, щоб збільшити фактичну участь громадськості, а не лише технічну можливість та протидіяти політичній апатії без позбавлення волі нижньої ланки чи малоосвічених.

Існує велика кількість та різноманітність держ процесів, які потребують певних рішень. Разом із прагненням до виконання аутсорсингових (передача) завдань та співпраці з промисловістю в приватно-державних партнерствах це, ймовірно, спричинить швидке зростання сфери електронного уряду та створення буйних можливостей для бізнесу, також для малих та середніх підприємств [21].

Обміркування проєктів електронного урядування як переважно внесок у державну інфраструктуру є занадто нечисленним, адже інвестиція також спрямована на зменшення розмірів та витрат уряду, пришвидшуючи зростання

ринку електронної держави, слугуючи створенню нових підприємств та робочих місць у приватному секторі.

1.2. Роль електронного урядування в системі державного управління

У науковій різній літературі, де згадується питання електронного уряду науковці зазначають, що виникнення концепції електронного урядування - це вже часткова взаємодія та нова форма співпраці громадян та держави в інформаційному суспільстві. На цій основі існує навіть декілька класифікацій взаємодій, що відбуваються в електронному уряді. Різні вчені називають ці класифікації по-різному.

Деякі дослідники додають четвертий тип (сектор) взаємодії G2E (уряд-держслужбовці). Одні розглядають їх як види взаємодії, інші - гілки. Маємо кілька основних типів (секторів) взаємодій: G2B (уряд - бізнес) G2C (уряд - громадяни); G2G (уряд - уряд). Інші додають окремий п'ятий тип (сектор) взаємодії C2G (громадяни - уряд), спираючись на цей вид взаємодії з урядом.

В принципі Південна Корея розробила концепції, яка на перший погляд майже не візуально різниться від G2C, взаємодії уряд-громадянин, але насправді єдиною концептуальною відмінністю є лише англійська аббревіатура G4C - уряд для громадян (Рисунок 1.1) [45].

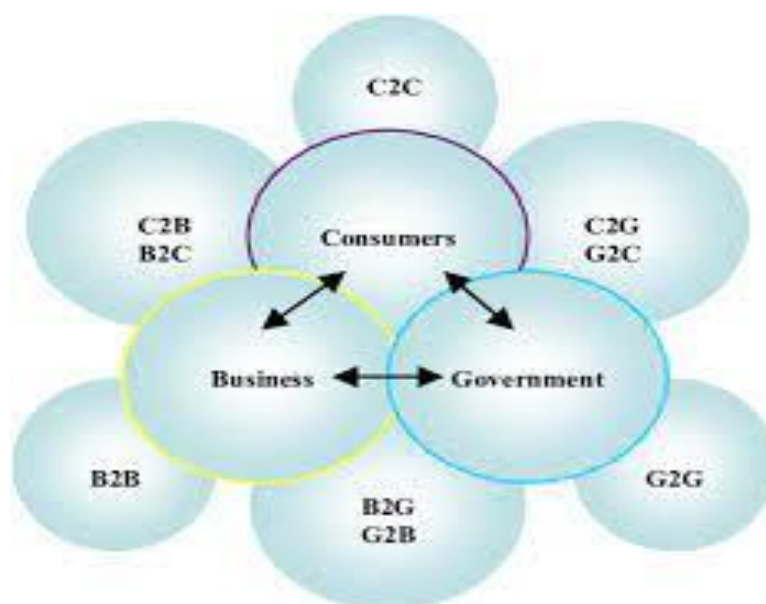


Рисунок 1.1 – Модель «Уряд-бізнес-громадянин»

Без огляду на те, що електронне урядування передбачає багато різних видів практик та багатьох організацій, існує три різні галузі взаємодії: між урядом та бізнесом (G2B), між урядом (G2G) і між урядом та громадянами (G2C)» [16].

Необхідно зазначити, що разом з впровадженням комп'ютерних технологій у всіх сферах сучасного життя виникла нова форма взаємодії у формуванні інформаційного суспільства - електронна взаємодія. Унікальність усіх видів взаємодії полягає в поєднанні всіх перерахованих вище класифікацій. Якщо розглянути всі зазначені сектори електронної взаємодії, то ми можемо віднести до простору електронної взаємодії - дані три сектори (уряд, бізнес, суспільство)[16] (Рисунок 1.2).

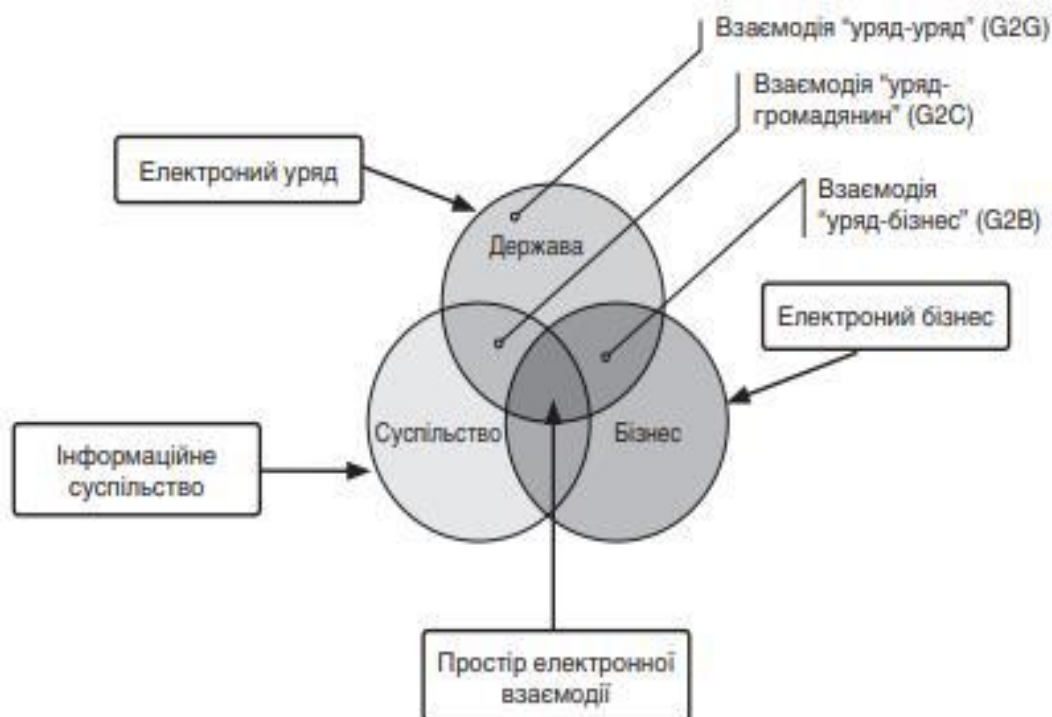


Рисунок 1.2 - Простір електронної взаємодії [31, с. 31..]

Не мало важливо, що поява електронної взаємодії призвела до взаємодії цих галузей та появи нових ідей інформаційного суспільства, електронного уряду та електронного бізнесу (електронна комерція).

Електронне адміністрування забезпечує автоматизацію взаємодій у секторах G2B, G2G та G2C. Детальніше розцінимо можливості впровадження електронного уряду в цих секторах[16].

Сектор взаємодії G2B (уряд та бізнес) - це сфера де взаємодіють уряд та торгові представники у сфері електронного урядування. Для підтримки та розвитку підприємств ІКТ має бути постійна онлайн-взаємодія між урядом та бізнесом.

Ініціативи у секторі G2B звернули багато уваги завдяки великому ентузіазму приватного сектора та зробили можливим зменшення витрат за рахунок вдосконаленого процесу електронних закупівель та підвищення конкуренції.

Взаємодія у секторі G2B відбувається у сфері підтримки ділової інформації та створення умов для розвитку електронної комерції. Сектор G2B складається з продажу надлишку товарів, що належать державі, а також купівля державою товарів і дій у підприємців [16].

Головним аргументованим фактором, що підвищує інтерес до галузі G2B, є зростаючий попит на зниження витрат та підвищення ефективності купівлі. Подібно до того, як інтерес до прибутковості сприяє розвитку ініціатив G2G, підтримка багатьох ініціатив G2B пояснюється їх потенціалом для впорядкування та підвищення витриманих операцій із залученням багатьох працівників. Прикладами таких операцій є продовження дозволів та ліцензій, реєстрація пільг для ведення бізнесу.

На рівні G2B впровадження електронного уряду дозволить зменшити витрати органів державної влади за рахунок використання аутсорсингових технік та зробити систему публічних закупівель більш прозорими та тонкими.[16].

Задля організацій, які витрачають багато власного часу для формування звітності, електронне урядування в секторі G2B пропонує здійснювати онлайн-передачу наступних транзакцій:

- податки та виплати, за співробітників, відправляються до фондів соціального страхування;
- надання повної інформації статистичним органам;

Сектор G2B має значну увагу, частково через хороший ентузіазм комерційної жилки та потенційне зниження витрат на впровадження вдосконалених засобів надання дій та посилення конкуренції.

Гілка взаємодії G2G (уряд - уряд) - сектор взаємодії органів влади в е-урядуванні. Сектор G2G є фундаментом електронного урядування. G2G включає організацію електронного документообігу між державними структурами та передачі даних між державними електронними реєстрами на основі уніфікації, взаємозамінності та сукупності (так звані правила взаємодії). Це означає як міжвідомчу взаємодію всередині та між органами державної

влади, так і взаємодію між органами державної влади на всіх рівнях та місцевими органами влади [45, с. 429].

Є кілька факторів, які стимулюють появу ініціативи в секторі G2G. Один з них - зацікавленість влади в підвищенні ефективності процесів управління, пов'язаних з внутрішнім та зовнішнім управлінням документами.

З багатьох переваг можна виділити інвестування в ІКТ це зниження витрат, що досягається скороченням процесів управління та зниженням кількості працівників, потрібних для виконання завдань. Однак важливо збільшити строк дії отриманих результатів. Поруч зі пошуків інтересом до обмеження росту бюджетних витрат зростає також інтерес до використання інформаційно-комунікаційних технологій для вдосконалення роботи та скорочення різних видів витрат.

Об'єм з головних напрямків роботи в галузі сектору G2G є кошти, податки, митниця, управління фінансами, збір статистичних даних і переписів населення, вибори, планування розвитку, охорона здоров'я, освіта та соціальне забезпечення, соціальне забезпечення та ведення сільського господарства [18]. Кожен бачить сфери, пов'язані з правоохоронними органами, державною безпекою та обороною, науково-дослідними установами [17].

Сектор G2G, з використанням ІКТ, дозволяє встановлювати міцні внутрішні та зовнішні зв'язки між державними установами, а також:

- поліпшити співдію курсом утворення загального безпечного простору для інформаційних ресурсів та документообігу між органами державної влади;
- покращити планування та контроль;
- створення більш дієвої взаємодії та співпраці з державними установами інших країн та міжнародними неурядовими організаціями;
- значно зменшити бюрократію та корупцію в країнах [56, с. 41–75].

Взаємодія на рівнях сектору G2G відбувається в електронному вигляді між різними установами та органами влади.

Сектор взаємодії G2C (уряд - громадяни) - сектор взаємодії держави та громадян в електронному уряді. Ініціативи G2C - це ініціативи, спрямовані на

сприяння взаємодії громадян з владою. Ініціаторами даної взаємодії може бути як одна так і інша сторона. Мета цих ініціатив - скоротити час, необхідний органам влади для надання управлінських дій, а також полегшити ці процеси через Інтернет.

Інтерес до ініціатив у секторі G2C впливає з таких факторів:

- запити громадян, зокрема тих, які часто використовували електронні транзакції в інших сферах життя (наприклад, банківські діяльність);
- брак часу; час очікування через бюрократію зменшується [53, с. 33–38].

Основні напрямки сектору G2C:

- орієнтація на громадян як споживачів публічних електронних дій;
- надання державних електронних дій громадянам;

Діяльність, спрямована на реалізацію цих напрямків, здійснюється на таких рівнях:

- інформування громадян про діяльність установ;
- надання державних електронних дій, онлайн-консультації;
- залучення громадян до ухвалення рішень установ; громадський контроль за діяльністю органів державної влади.

Ріст сектору G2C дозволяє перейти на якісний новий рівень комунікації між державою та громадянами з метою вдосконалення їх дій при задоволенні вимог управлінських рішень, а отже, перехід на нові форми комунікації з державою (включаючи електронну демократію).

У секторі G2C громадяни мають такі можливості [48]:

- сформувати інтерфейс для спілкування між громадянами та органами державної влади;
- можна використовувати комплексні дії завдяки більш ефективній взаємодії різних державних організацій. Громадянам не доведеться передавати довідки з одного міністерства в інше - все, що вам потрібно зробити - це подати

онлайн-заявку, під час якої весь подальший обмін документами та інформацією буде здійснюватися безпосередньо між органами влади вчасно;

- скоротити час замовлення дій та час надання дій. Громадяни можуть відвідувати державні електронні ресурси та заповнювати форми, реєструватися на збори, отримувати ліцензії та дозволи, подавати податкові декларації та заяви на отримання соціальних виплат, шукати місце роботи користуючись послугами служби зайнятості, опрацьовувати особові документи (паспорт, водійське), реєструвати транспортні засоби, свідоцтво про народження, про укладення шлюби, заяви про вступ до вищої освіти, інформація про заміну меж проживання тощо;

- громадськість отримуватиме більш повну інформацію про положення, правила, державну політичну діяльність та управління. Доступ до різних документів буде спрощений: рахунки, матеріали засідань комітетів, бюджетні документи тощо;

- можливість отримати знання та освіту через дистанційне навчання.

Сектор взаємодії G2E (уряд - посадові особи) - сектор взаємодії влади та посадових осіб або представників місцевих органів влади в електронному уряді. Це онлайн-взаємодія шляхом миттєвого спілкування між владою та їхніми працівниками (державними чиновниками чи посадовими особами місцевого самоврядування). Крім того, взаємодія в секторі G2E є ефективним засобом забезпечення електронного навчання працівників, їх ефективного спілкування та обміну знаннями між ними. Взаємодія в секторі G2E також забезпечує працівникам доступ до інформації про можливості оплати праці та соціального захисту, можливостей навчання або професійного розвитку, доступ до створення законодавства тощо [49].

Сектор G2E також включає використання та управління інформаційним програмним забезпеченням та службовими документами працівниками державних службовців.

Гілки взаємодії C2G (Громадяни - уряд) - Сектор взаємодії громадян та електронного уряду. Це взаємодія, пов'язана з ініціативами громадян у сфері

відносин з владою та навпаки. Діяльність у цій галузі включає: податки та збори, необхідні для користування державними діями; форми та інформація, необхідна органам влади для надання певних державних дій; штрафи та інші платежі; дії, якими користуються громадяни в надзвичайних ситуаціях (пожежна служба, рятувальна служба, допомога в крадіжках та інших кримінальних правопорушеннях); пропозиції та рекомендації щодо відкритості та оптимізації процесу управління та участі громадян у впровадженні рішень.[16]

Взаємодія в секторі C2G показує ефективний комунікаційний канал між владою та громадянами, який дає шанс громадянам брати участь у проектуванні національних, регіональних або місцевих стратегій та у прийнятті управлінських рішень.

Це дає потенціал для стимулювання нових партнерських вигідних взаємовідносин між владою та народом. За допомогою цього каналу уряд може краще зрозуміти, чого очікують громадяни щодо якості обслуговування та досягнення ефективного рівня управління» [16].

Сектор взаємодії G4C (Уряд для громадян) - це сектор взаємодії влади та громадян в електронному уряді. Ця нова концепція взаємодії влади з громадянами, як згадувалося вище, була розроблена в Південній Кореї і на перший погляд майже не відрізняється від концепції взаємодії в секторі G2C. Однак його англійська аббревіатура G4C вже має концептуальну відмінність: громадяни PRO уряду. Цей слоган також можна трактувати як уряд, орієнтований на громадянина» або уряд, який обслуговує своїх громадян. Ініціативи в секторі G4C розуміють як подібні ініціативи, доступні в секторі G2C, тобто ініціативи, спрямовані на полегшення взаємодії громадян з владою, але в секторі G4C ініціаторами цих ініціатив є держава [45, с.1]. 429–430].

Вислів цивільний уряд - це бачення, засноване на осмисленні різних способів спілкування людей з урядом. Надання та інтеграція онлайн-державних дій економить час / гроші та допомагає вирішити потреби різних громадян, у тому числі: самих громадян, платників податків, які очікують результату;

громадяни, які очікують доступних, якісних державних дій, а також громадяни, що живуть у процесах демократичного управління.

Значимо, що в онлайн-уряді, зорієнтованому на громадськість, цей уряд знаходиться в центрі відносин влади, і державна політика слугує для блага свого народу [16].

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ КРАЇНАМИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

2.1. Основні засади розвитку Електронного уряду в країнах ЄС

Для розуміння сутності процесів, що відбуваються у мережі електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях, слід поглянути та проаналізувати відповідні кращі зарубіжні практичні дії в цьому руслі. Досвід найбільш успішних з них стане в нагоді для подальшого вдосконалення розвитку електронного урядування в Україні.

У сучасних умовах суспільного розвитку гостро усвідомлюється проблема необхідності трансформації всієї системи державного управління. Це зумовлено насамперед переходом від інформаційного суспільства до суспільства знань, що докорінно змінює всі комунікації в суспільстві і ставить нові вимоги перед якістю дій, які надаються державними службовцями.

Наприклад раніше, десять- п'ятнадцять років тому, акцентувалася увага на тому, що держава має обслуговувати своїх громадян, то зараз мова має йти про формування партнерських відносин між державою і громадянами, про їх спільний внесок і дії щодо вирішення назрілих питань.

Електронне урядування - це, насправді, модернізація всієї системи державного управління, яка охоплює як надання якісних дій для громадян і бізнесу, так і налагодження новітніх комунікативних каналів між владою і громадянським суспільством, реінжиніринг всієї державної служби.

Країни, які досліджувалися, доволі різні - за розмірами, місцем розташування, кількістю населення, але їх об'єднує одне - бажання розвиватися надзвичайно потужними темпами, використовуючи при цьому переваги електронного урядування. Країни успішно в повсякденній роботі вирішують свої проблеми за допомогою електронного урядування та пропонують своїм громадянам більш якісні дії, які вони можуть отримати в будь-якому місці, не прив'язуючи до часу та території. Завдяки використанню технологій

електронного урядування відбувається скорочення часу, коштів та ризиків, водночас підвищується ефективність, характер, правильність, гарантія виконання роботи. Досягненням цієї системи є те, що всі переваги стосуються як управління адміністрації, так і підприємця, громадянина.

Сьогодні надзвичайно актуальним питанням є впровадження електронної взаємодії в умовах стрімкого розвитку електронного урядування.

Досить багато країн світу (Австрія, Бельгія, Ірландія, Сінгапур, Таїланд, Фінляндія, Естонія, Данія, Люксембург, Франція, Німеччина, Іспанія, Італія тощо) живуть уже у нових вимірах цифрового суспільства та економіки, запровадивши електронного урядування, створивши урядові портали, запусивши електронні цифрові підписи, ID- та MobileID-карти, налагодивши взаємодію між органами державними влади, а найголовніше – між державою і громадянином.

Великі країни-члени ЄС наполягають на запровадженні єдиного цифрового податкового реєстру та відповідних баз даних для цифрової економіки. Сутність цих задумів полягає у тому, щоб фірми сплачували податки саме там, де вони працюють і заробляють, а не там, де зареєстровані.

Це є можливістю отримувати більше надходжень від цифрової економіки.

Розглянемо досвід Європи щодо впровадження інформаційно-комунікативних технологій. Електронна Європа - ініціатива Європейської комісії, виконавчого органу Євросоюзу, спрямована на прискорення трансформації європейського промислового суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу громадян до інформації державних органів, що забезпечує більшу відкритість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих Євросоюзом рішень.

Необхідно здійснити великий обсяг роботи для того, щоб забезпечити громадянам доступ до сайтів урядів окремих держав і європейських інституцій, забезпечивши їм зручні засоби для пошуку необхідної інформації

2.2. Стратегія та принципи електронного урядування країн ЄС

Яскравим прикладом закордонного успішного досвіду впровадження електронного урядування і зокрема електронної взаємодії є Естонія, громадяни якої з 2002 р. замість паперових документів і паспортів отримують індивідуальні ID-карти, за допомогою яких користуються широким гамою дій в режимі он-лайн (державно-адміністративні, медичні, фінансові, освітні дії, користування громадським транспортом і бібліотеками, страхування і голосування на виборах, водійські права та можливість подорожувати країнами ЄС тощо).

Найважливішою епізодом в розвитку електронної взаємодії Естонії стала програма X-Road – це система, яка очолює запити між незв'язаними комп'ютерними середовищами. І, через те що, ці системи використовують різні і методи, кожна з них вимагає «адаптера» для передачі і отримання інформації в форматі, що використовує X-Road. І для захисту важливих даних, кожна система також використовує свої захищені сервери для шифрування [37].

Завдяки цій системі сьогодні в Естонії майже всі адміністративні дії надаються он-лайн. Коротше кажучи, X-Road – інтегрована система обміну даних.

Сучасна Естонська стратегія розвитку інформаційного суспільства будується відповідно до i2010: A European Information Society for growth and employment та i2010 eGovernment action plan (програма дій), затвердженою урядом Естонії, і залучає до своєї реалізації всі міністерства, державну канцелярію, наукові кола та інші організації. Водночас нова стратегія «Estonian Information Society Strategy 2013» була схвалена і затверджена 30 листопада 2006 р. урядом Естонії і вступила в силу 1 січня 2007 р.

Основні принципи стратегії - 2013 такі:

- розвиток інформаційної спільноти - це стратегічний вибір Естонії;

- інформаційна громада має розвиватися у співпраці між публічним (державним) та приватним сектором;
- інформаційний загал створений для всіх резидентів Естонії. Окрема увага має приділятися групам з особливими потребами, а також регіональному розвитку і місцевим ініціативам;
- гарантується захист естонської мови;
- розвиток інформаційного спільноти не повинен негативно вплинути на людське почуття безпеки. Має бути забезпечений захист основних прав громадян, анкетних даних, особистої інформації;
- інформаційне суспільство й ті можливості, що воно надає, мають бути враховані при розробці державної політики в усіх сферах [67].

Починаючи з 90-х років ХХ століття, після розпаду СРСР, Естонія посідає одне з найперших місць у списку країн, що запровадили електронне урядування. Сьогодні в Естонії усі державні дії надаються у режимі он-лайн, кожний громадянин має ID-карту, у школах змалечку вивчають інформатику та комп'ютерні технології, а старше покоління проходить відповідні курси.

Система X-Road (X-Tree). Запущена в грудні 2001 р. X-Road надає можливість зв'язку різних урядових баз даних між собою. Система дозволяє посадовим особам, фізичним і юридичним особам користуватися інформацією національних баз даних через Інтернет у межах їх ступеня доступу. Крім того, ця система надає можливість користування інформацією з різних баз даних одночасно.

Проміжна кількість щомісячних запитів у системі X-Road вже перевищила 2,5 млн 163 736 осіб, а це більше ніж 12% населення Естонії, скористались X-Road-сервісом через різні портали в 2006 р. Кількість компаній і державних установ, що є користувачами цієї системи, сягнула 28300. У вересні 2006 р. X-Road включала 67 баз даних та 687 різних дій [69].

Законодавчим підґрунтям створення і забезпечення баз даних є закон про бази даних від 1997 р., який затвердив створення реєстру баз даних. На сьогодні

адміністративна система Естонії налічує понад 100 офіційно зареєстрованих баз даних.

У наш час усі органи державної влади, весь державний апарат покликані обслуговувати інтереси суспільства в цілому та його громадян зокрема. Демократизація суспільних процесів, визнання пріоритету загальнолюдських цінностей приводять нас до розуміння того, що на перше місце необхідно передусім ставити інтереси громадян. У громадянському суспільстві необхідно дотримуватися балансу інтересів усіх соціальних груп за умови одночасного захисту інтересів кожного громадянина.

Абсолютно природним є бажання громадян у будь-який час звернутися до органів влади, особливо до органів місцевого самоврядування, і швидко одержати відповідні дії. В Естонії основною метою стало створення таких умов, коли громадянам надаватиметься однаковий доступ до інформації та дій усієї адміністративної структури держави, а муніципалітет буде відкритий цілодобово й без вихідних [65].

Серед великої кількості дій, що стають можливими завдяки електронному врядуванню в Естонії, виділимо дії громадян та бізнесу. Усі вони мають п'ять рівнів:

- 1) інформування;
- 2) одностороння взаємодія;
- 3) двостороння взаємодія;
- 4) трансакція (у разі потреби);
- 5) персоналізація.

Дії для громадян:

1. Упорядкування податкових платежів. eTaxBoard - дає можливість платникам податків, якими є громадяни Естонії, контролювати стан речей у сфері їх персонального оподаткування. Вони можуть бачити свої податкові відрахування, заповнювати податкову декларацію, підрахувати всі податкові відрахування соціального призначення, подавати аплікаційну форму на відшкодування ПДВ та контролювати його поворот через Інтернет. Іншими

словами, кожен естонець має можливість прозорого, зрозумілого і зручного впорядкування своїх податкових справ. Станом на 2006 р. 82% естонців подали свою податкову декларацію через eTaxBoard (центральний уряд).

2. Можливість пошуку роботи через центри праці.

Вакансії пропонуються національною та регіональними службами зайнятості. У дистанційному режимі рекомендується короткий опис роботи, крайні строки для подачі заявки і контактна інформація для тих, хто бажає взяти участь у конкурсному відборі. Анкета заповнюється і відсилається також через глобальну мережу (центральний уряд) [<http://www.amet.ee/>].

3. Соціальні виплати.

Здійснюються завдяки електронним технологіям. Необхідна інформація й аплікаційні форми заповнюються та надсилаються електронним шляхом.

До них відносять: виплати по безробіттю, по догляду за дитиною, медичні виплати, студентські гранти (центральний уряд).

4. Персональні документи (водійське посвідчення, паспорт громадянина).

Сучасний стан електронного суспільства Естонії дозволяє навіть сервіс, що стосується ідентифікаційних документів, перевести в електронний формат (центральний уряд).

5. Реєстрація транспортних засобів також здійснюється без необхідності стояти в черзі на майданчику державтоінспекції.

Необхідна інформація і заповнені форми подаються в естонський центр реєстрації транспортних засобів Estonian Motor Vehicle RegistrationCentre (ARK) електронним шляхом (центральний уряд)

6. Дозвіл на будівництво (місцеві органи влади).

7. Поліцейський облік (центральний уряд).

8. Публічні бібліотеки (центральний уряд).

9. Свідоцтва про укладання шлюбу, свідоцтво про народження дитини.

10. Сповідення про переїзд, зміну адреси (центральний уряд).

11. Вступ до вищого навчального закладу (центральний уряд).

12. Сервіс медичних закладів. Надає можливість первинної консультації, пропонує інформацію щодо доступності в даний момент часу тих чи інших дій, можливість реєстрації, призначення прийому і т.ін.

Ще одна цікава Інтернет-дія, що сьогодні стрімко розвивається в Естонії, - Інтернет-школа. Сервіс дуже зручний, адже дає можливість батькам бачити оцінки своїх дітей в електронних журналах, постійно отримувати листи на електронну пошту, що стосуються успішності дитини. Є бажання покрити всі школи веб камерами, та це процес затяжний але корисний, для безпеки в першу чергу[62].

Деякі послуги можуть бути надані лише за рахунок тандему зусиль кількох державних структур. Наприклад можа зазначити з питань реєстрації підприємств, ридичних осіб, різного виду зовнішньоекономічної діяльності тощо. З цією метою в Естонії у рамках програми створення електронного врядування серйозну увагу приділили взаємодії державного апарату зі спільного обслуговування бізнесових структур найраціональнішими способами, якомога простішими, швидкими й комфортними. Підприємство, звернувшись до однієї державної структури та виконавши юридично значимі дії, не повинне оповіщати про це інші. За нього це зробить державна структура, яка має комп'ютерний зв'язок з іншими організаціями [65].

Дії для бізнесу:

1. Сплата соціальних платежів он-лайн. Естонські роботодавці згідно із законодавством змушені платити соціальні податки за кожного найманого працівника. Норма цих внесків становить 33% від заробітної плати: 20% - пенсійне страхування, 13% - медичне страхування. Ці податки можуть бути подані і сплачені в режимі он-лайн.

2. Податок з доходів корпорацій.

3. Податок на додану вартість (декларування, повернення ПДВ) он-лайн.

4. Реєстрація нової компанії (дія доступна з січня 2007 р.)

5. Подача статистичної звітності в the Statistical Office (дія доступна з лютого 2006 р.).

6. Заповнення митних декларацій (введено в дію з травня 2006 р.).
7. Отримання дозволів в сфері екології.
8. Реалізація державних закупівель онлайн (упроваджено в 2001 р.).

2.3. Порівняльна характеристика особливостей Електронного уряду країн ЄС та України

Міжнародний досвід показує, що технології електронного урядування сприяють покращенню ефективності та якості адміністративних дій, зниженню корупції, мінімізації адміністративного тягаря для громадян і бізнесу, а також посиленню демократії та конкурентоспроможності.

Успішний досвід Естонії у використанні електронних інструментів та можливі шляхи його впровадження в Україні стали головним для України в розвитку е-управління, децентралізації, розвитку бізнесу тощо.

Естонія є лідером серед країн Європейського Союзу у галузі електронного урядування. Завдяки ефективному законодавству та сприятливим економічним умовам, вся комунікація між громадянами та державою відбувається виключно в електронному вигляді [61].

Для порівняння візьмемо декілька прикладів електронного урядування, що ефективно реалізуються країнами.

Електронний парламент України - сучасний парламент європейського зразка:

- націлений на якісні реформи
- ефективний у прийнятті рішень
- оперативний у своїй роботі
- прозорий у взаємодії з громадянами.

Е-Парламент - доступні та зрозумілі інтерфейси взаємодії з ВР, онлайн контроль роботи ВР та депутатів, безпосередній вплив на рішення ВР через е-петиції, е-звернення, е-обговорення, збереження природних ресурсів.

Е-Парламент Естонії (ДОДТОК А) слугував зразком для реалізації проекту в Україні.

ID-картка. Паспорт громадянина України є документом, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України. Паспорт виготовляється у формі картки, що містить безконтактний електронний носій (Рис.2)



Рисунок 2.1 - ID-картка паспорт громадянина України

Паспорт оформляється особам, які не досягли 18-річного віку — на 4 роки, а особам, які досягли 18-річного віку — на кожні 10 років.

Прийняття документів на оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обмін та видача паспорта здійснюються: особі, яка досягла 14-річного віку — на підставі особистого звернення до центрів Паспортний сервіс.

Естонське посвідчення особи (Естонська ID-карта) - естонське посвідчення особи є обов'язковим документом, що посвідчує особу громадянина Естонії. На додаток до регулярної ідентифікації особи, ID-картка

може також використовуватися для встановлення особи в електронному середовищі та для надання цифрового підпису (Рисунок 2.2).



Рисунок 2.2 - Естонське посвідчення особи

Електронна система охорони здоров'я. Електронна система охорони здоров'я в Україні — двокомпонентна система, в якій користувач через МІС взаємодіє з центральною базою даних.

Система eHealth (Рисунок 2.3) складається з центральної бази даних (ЦБД) — інформаційно-телекомунікаційна система, яка містить передбачені законодавством реєстри, програмні модулі, інформаційну систему НСЗУ, в частині, необхідній для реалізації державних фінансових гарантій та ін. Також, забезпечує можливість створення, перегляду, обміну інформацією та документами між реєстрами, державними електронними інформаційними ресурсами, електронними медичними інформаційними системами [63].

МІС (електронна медична інформаційна система) — інформаційно-телекомунікаційна система, яка дає змогу автоматизувати роботу суб'єктів господарювання у сфері охорони здоров'я, створювати, переглядати,

обмінюватися інформацією в електронній формі, зокрема з центральною базою даних (у разі підключення).

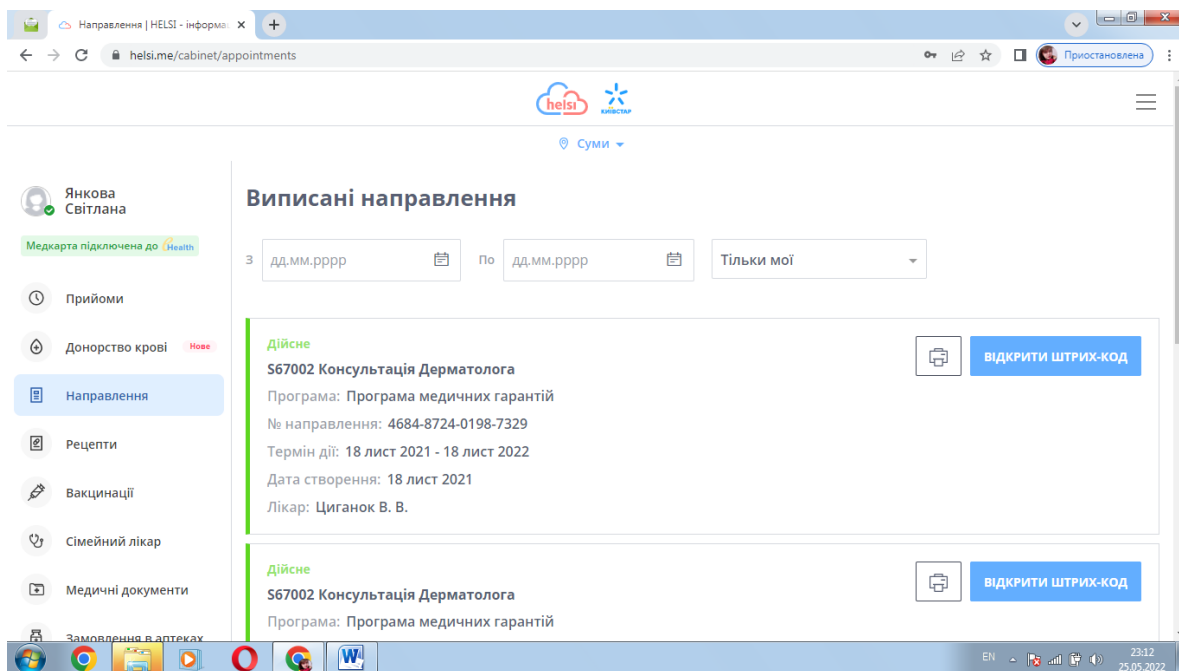
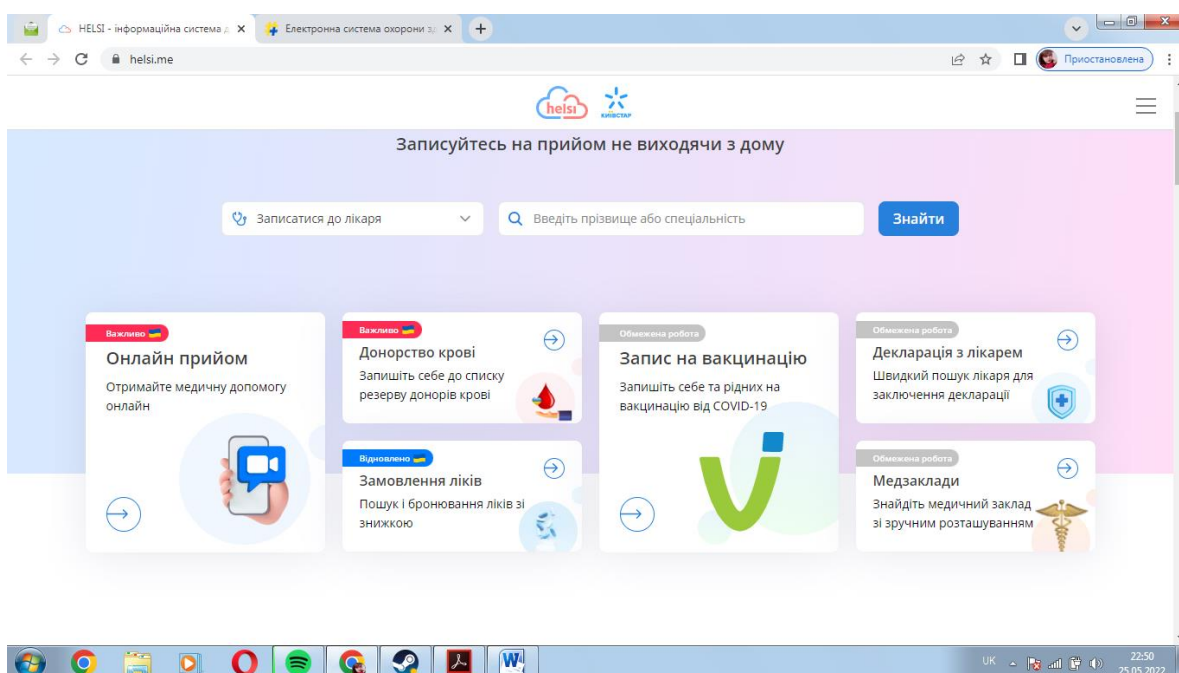


Рисунок 2.3 - Helse.me - електронна медична система

Країнами ЄС використовуються електронні медичні картки ще в 2008 році, це стало першою державою в світі, де на національному рівні була

повністю впроваджена система ЕМК з записами, які мають історію пацієнта від народження.

Естонія у 2009 році впровадила механізм обміну медичною інформацією для завантаження всієї меддокументації в цю систему. Використання e-health також підтримано законодавчими інструментами: закон про інформаційну систему охорони здоров'я Естонії (ухвалений в 2007 році) і постанова уряду про обмін інформацією охорони здоров'я (2008). Наразі система містить медичну документацію близько 1,35 млн осіб (98 % населення), а електронні рецепти складають приблизно 98 % від усіх лікарських призначень [60].

Усі пацієнти (включно з іноземцями) може побачити свою електронну медкартку, увійшовши в систему Minu e-tervis (переклад моє електронне здоров'я) за допомогою електронного посвідчення особи або пароля до абонементу мобільного телефону. Система кожного разу фіксує, коли хтось із медпрацівників знайомиться з даними тієї чи іншої медкартки. Тобто кожен може бачити, хто цікавиться його станом здоров'я, і запитати, з якою метою був здійснений доступ.

Крім того, естонська платформа Моє електронне здоров'я дає можливість записуватися на прийом до лікаря і профілактичне обстеження, отримувати нагадування про майбутній час візиту. Система також надає певні послуги дії, наприклад, електронні рецепти, телеконсультації, карту імунізації, навіть віртуальний медогляд і електронний швидкий допомогу.

З огляду на вище викладене, можна з впевненістю сказати, що Україна давно вже не пасе задніх, та ефективно впроваджує світовий досвід е-управління у повсякденне життя кожного українця [61].

Кожен день громадянин України має змогу скористатися е-дією та зекономити свій час на відвідуванні закладів з надання різних дій.

РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

3.1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні

Фіксуючи в Концепції розвитку електронного урядування в Україні [18] електронне урядування стало одним з засобів розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого сприяє створенню умов для відкритого і прозорого державного управління. Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно - телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [15].

Сутність електронного урядування полягає у інноваційному здійсненні державного управління з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Слід зазначити, що формулою електронного урядування є поєднання електронного уряду з електронною демократією.

На нашу думку, найголовніша мета впровадження електронного урядування – це надання різноманітних адміністративних дій громадянам відповідними органами у режимі «он-лайн». Це свідчить про те, що громадяни завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям можуть отримати адміністративну дію або необхідну інформацію від органів державної влади чи місцевого самоврядування у будь-який час і незалежно від місцезнаходження.

Електронне урядування виступає своєрідною адаптацією державного управління до вимог інформаційного суспільства. Сутність, якого полягає в інтерактивній взаємодії держави з громадянами завдяки системі зворотного зв'язку (громадянин-уряд-громадянин та навпаки) із залученням інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронна демократія – це форма демократії, що характеризується залученням громадян до процесу вироблення та прийняття управлінських рішень за допомогою використання сучасних інформаційних комунікаційних технологій як основного засобу [22].

Сьогодні в країнах Європейського Союзу, а також і в Україні, одним із важливих завдань розвитку електронного урядування є врегулювання ряду проблем:

- проблеми спільних , оскільки усі інноваційні технологічні нововведення в електронного урядуванні мають взаємодіяти між собою як на рівні державних органів, так і на рівні органів місцевого самоврядування;
- проблеми національної безпеки в умовах мережевої, інформаційної війни, коли персональні дані можуть бути зчитаними за рахунок кіберзлочинів, хакерських атак, вірусів-шпигунів;
- проблема втрати національної самобутності та привабливості у процесі активного запозичення зарубіжного досвіду;
- проблеми непередбачуваних обставин у вигляді збою обладнання з базою даних, переведення даних в електронний вигляд без резервних копій тощо.

З 2014 року у нашій державі діє Державне агентство з питань електронного урядування України. Наша держава поступово рухається у напрямку електронного урядування, невід'ємною частиною якого є запровадження електронної ідентифікації, у жовтні 2017 р. був прийнятий Закон Про електронні довірчі послуги, який цілковитої чинності набуде у листопаді 2018 р. Саме у цьому вітчизняному нормативному акті визначені поняття таких термінів, як:

- електронна ідентифікація – процедура використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, які однозначно визначають фізичну, юридичну особу або представника юридичної особи;

- ідентифікаційні дані особи – це унікальний набір даних, який дає змогу однозначно встановити фізичну, юридичну особу або представника юридичної особи;
- процедура ідентифікації особи є використанням ідентифікаційних даних особи з документів, створених на матеріальних носіях, та/або електронних даних, у результаті виконання якої забезпечується однозначне встановлення фізичної, юридичної особи або представника юридичної особи.

Однією із останніх подій стало ухвалення «Концепції розвитку цифрової економіки в Україні до 2020 року», що відбулося 17 січня 2018 року. Також було прийнято положення про координування проектів нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України в електронній формі. Уряд перейшов на електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади і відтоді все загальне листування відбувається в електронній формі.

3.2. Проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні

Для українців, які звикли до ходіння «колами бюрократичного пекла» при отриманні будь-якої адміністративної дії, електронна система управління здавалося фантастикою. Навіть незважаючи на активний розвиток електронних дій в нашій країні, для отримання багатьох з них все одно необхідно фізична присутність громадян.

Починаючи з 2001 р. Організація Об'єднаних Націй готує звіт про розвиток електронного урядування в світі, з 2008 р. цей звіт публікується кожні два роки. Останнім таким звітом є «United Nations E-Government Survey 2018», в якому за результатами комплексного оцінювання розвитку електронного урядування E-Government In Support Of Sustainable Development у 2018 році Королівство Данія посіло перше місце, Австралія – друге місце, Республіка Корея – третє місце серед 193 країн, що брали участь в оцінюванні [65]. Тобто

Королівство Данія є світовим лідером розвитку електронного урядування в 2018 р. На відміну від провідних країн світу, які внесли зміни в управлінські принципи ще у середині 1980-х рр., Україна значно відстає за темпами впровадження електронного урядування.

Так, щодо розвитку е-урядування Україна посіла 82 місце серед 193 країн [65], тоді як за даними попередньої оцінки у 2016 році, Україна це було 62 місце [64], а у 2014 році – знаходилась на 87 місці [63]. Динаміка участі нашої країни в EGovernment Development Index, на якому і базується звіт ООН стосовно готовності країн до електронного урядування, – свідчить про певні системні проблеми у багатьох напрямках впровадження електронного урядування в Україні [19].

Ратифікувавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Україна прийняла зобов'язання по виконанню вимог відповідності Копенгагенським критеріям, що надасть можливість Україні в подальшому стати повноцінним членом в Європейському Союзі. У Стратегії сталого розвитку Україна – 2020 серед 62 реформ та програм розвитку держави як вектор безпеки визначено програму електронного урядування [37].

Для того, щоб забезпечувати вільний доступ громадян до інформації про діяльність органів публічної влади, має бути якісною нормативно-правова база [7]. До основних нормативно-правових актів слід віднести Закони України:

- «Про інформацію» від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ;
- «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР;
- «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР;
- «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998 р. № 75/98- ВР;

- «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851-IV;
- «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 р. № 852-IV;
- «Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки» від 09.01.2007 р. № 537-V;
- «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI;
- «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI;
- «Про адміністративні дії» від 06.09.2012 р. № 5203-VI, «Про електронні довірчі дії» від 05.10.2017 р. № 2155-VIII та інші.

Окреме місце належить Закону України «Про адміністративні дії» від 06.09.2012 р., в якому, зокрема, закріплено, що надання адміністративних дій в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні дії з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних дій, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних дій в Україні. Єдиний державний портал адміністративних дій забезпечує:

- 1) доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні дії та про суб'єктів надання адміністративних дій;
- 2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних дій;
- 3) можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- 4) можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;
- 5) можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних дій;
- 6) можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної дії дистанційно, в електронній формі [19].

Впроваджується програма Електронна Україна, яка передбачає такі заходи для широкого впровадження системи електронного урядування в Україні:

- створення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та інтеграція в нього веб-сайтів та електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади з дотриманням вимог до захисту інформації;
- розробка порядку надання органами виконавчої влади державних (адміністративних) дій фізичним та юридичним особам через мережу Інтернет;
- створити Інтернет-приймальні органів державної влади всіх рівнів;
- «забезпечити створення та регулярне оновлення веб-сайтів обласних органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- сприяти поширенню використання програмного забезпечення з відкритим кодом для інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади та системи електронного уряду;
- забезпечити використання електронного цифрового підпису в органах державної влади» [20];
- створити електронну систему закупівель товарів і дій за державні кошти;
- надати фізичним і юридичним особам через мережу Інтернет адміністративних дій загального призначення та таких, що потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин та забезпечення цілісності і достовірності інформації (дії спеціального призначення);
- створити веб-сайти районних та сільських органів виконавчої влади;
- організувати надійну та захищену інформаційну взаємодію між органами виконавчої влади

Впроваджується програма «Електронна Україна», яка передбачає заходи для широкого впровадження системи електронного урядування в Україні.

Оцінка рівня розвитку електронного урядування в органах публічної влади, як правило, здійснюється за такими напрямками:

- 1) доступ до інформації;
- 2) зворотний зв'язок із громадськістю;
- 3) адміністративні дії;
- 4) доступ до публічної інформації;
- 5) зручність користування веб-сайтом;
- 6) оцінка системи електронного документообігу органів публічної влади;
- 7) оцінка організації діяльності центрів надання адміністративних дій (ЦНАП) [15, с. 41].

Необхідно вказати на важливість впровадження електронного урядування на місцевому рівні. Це пояснюється тим, що місто виступає лакмусовим папірцем для всіх нововведень щодо розвитку електронного урядування на загальнодержавному рівні, а надання адміністративних дій громадянам та суб'єктом господарської діяльності, а також залучення їх до процесу прийняття управлінських рішень, безпосередньо знаходить своє втілення саме на місцевому рівні.

На місцевому рівні існують підходи до розгляду впровадження електронного урядування, які окреслилися у термінах «смарт-сіті» (розумне місто), електронне місто та електронний регіон.

Можливо місцевим громадам важче розвивати сферу надання електронних послуг, напрацьовувати власний досвід, приймати нові рішення на підзвітних територіях, через брак спеціалістів, обладнання та достойного фінансування. Тому важливо зазначити, що розвиток має відбуватися не лише у великих містах та не лише на загальнодержавному та обласному рівнях, а і щоб маленькі міста, селища та села мали доступ до публічної інформації, послуг та могли в будь який момент скористатися своїм громадянським правом на отримання державних послуг.

Жителі міст, громад вже мають можливість відчувати привілегії розумного міста, де комфортно вести свою життєдіяльність, працювати та отримувати блага цивілізації не виїзжаючи за межі населеного пункту.

Результати розвитку електронних послуг серед невеликих міст та сіл напряду залежать від орієнтації на локальні проблеми та урахування усіх викликів опосередковано.

Зазначимо, що реалізація усіх правил не мають бути нав'язаними вищими органами влади та спущеними згори. До їх обговорення та створення мають бути долучені голови громад з іншими представниками від громадськості.

Таким чином можна буде розглянути всі специфічні потреби та особливості малих міст-сіл, а також мегаполісів.

Місцева та регіональна влада реалізують проекти, що спрямовані на розвиток е-урядування, та притримуються Концепції. На малюнку зображено, як стартувало впровадження електронних сервісів в одному державних служб, а саме Державна фіскальна служба України :

- полегшили процес складання Договору про визнання документів в електронному вигляді та використання їх будь яким підрозділом
- можливість підпису документів ЕПЦ (електронний підпис)
- зменшено час реєстрації платників податків, взяття їх на облік
- можливість подати запит на отримання інформації з електронних сервісів служби

Електронні сервіси дають можливість громадянам отримувати інформацію не відвідуючи органи державної влади.

Не зупиняючись на досягнутому, з кожним днем все більше послуг ми можемо отримати через власний смартфон, більшість довідок можна сформувані власноруч, зайшовши в особистий кабінет , що відповідає якомусь державному органу. Прив'язавши до кабінету власну електронну пошту, отримуємо довідки та витяги на свою скриньку, та формуємо з часом власний архів державних наданих послуг.

Влада різних рівнів, беручи в роботу успішні проекти «розумних» міст дають щасливий білет своїм територіальним громадам, бо цифрові технології є прямою дорогою до демократичного, відкритого, зручного управління.

Інститут громадянського суспільства розробив методіку для оцінювання веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Якісне інформаційне наповнення веб-сайту є першою та обов'язковою вимогою. Важливим показником якості веб-сайту є його функціональність, тобто можливість встановлення через веб-сайт зворотного зв'язку з громадськістю та надання дій.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження були проаналізовані теоретико-концептуальні засади електронного урядування, яке є формою організації державного управління та сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Система е –урядування сприяє економії державних коштів на адміністрування, підвищує його характер, позбавляє державних службовців рутинної роботи, забезпечує громадянам прозорий, відкритий доступ до публічної інформації, а також активну участь у політичних процесах, робить владу підконтрольною громадськості, підвищує рівень демократизації населення, деперсоніфікує взаємовідносини громадян, представників бізнесу з державними посадовцями, створює умови для розвитку бізнесу, зростання економіки, зменшує корупцію в органах влади, усуває бюрократизацію, тощо.

Були досліджені особливості зарубіжного досвіду розвитку електронного урядування, зокрема Естонії. Країни світу давно вже обирають електронну систему урядування та е-ідентифікацію, зокрема Естонії приписують наявність прогресивної моделі електронного уряду в Європі.

В роботі досліджено досвід впровадження електронної взаємодії в цій країні, адже в Естонії функціонує одна з найрозвиненіших у світі систем. Загалом майже всі адміністративні державні дії надаються в Естонії в режимі он-лайн і це значно сприяє економії державних коштів і часу. Запровадження електронної ідентифікації та електронної взаємодії є необхідною умовою розвитку електронного урядування, і досвід Естонії це показує.

Проаналізувавши сучасний стан електронного урядування в Україні, можна з впевненістю сказати, що наша держава вже поступово рухається у напрямку електронного урядування, а також активно співпрацює з країнами ЄС та вчиться її досвіду у запровадженні e-governance. З 2014 року в Україні діє

Державне агентство з питань електронного урядування України. Наша держава поступово рухається у напрямку електронного урядування, невід'ємною частиною якого є запровадження електронної ідентифікації.

Запровадження електронного урядування і зокрема електронної взаємодії в Україні не лише полегшить життя громадянам у використанні власного часу, але й зменшить рівень корупції, завдяки відкритості, об'єктивності та прозорості процесів, ліквідує систему бюрократизації, яка постійно втомлює українців своєю паперовою тяганиною, чергами, занадто складним методом та доступом.

Поза тим, слід відзначити також і те, що воно сприяє збереженню навколишнього середовища, окрема за рахунок відсутньої необхідності використовувати папір. Використання різноманітних технологій та інструментів електронного урядування сприяє перетворенню робочого процесу державних службовців на більш мобільний, оперативний і комфортний.

Електронне урядування та електронна ідентифікація – це ідеальний спосіб відчувати себе вільним громадянином у своїй державі та вирішувати усі питання за допомогою гаджетів, незалежно від місцезнаходження і часу перебування.

Сьогодні в країнах ЄС досить успішно впроваджуються системи електронного урядування. «Електронна Європа» - ініціатива Європейської комісії, виконавчого органу Євросоюзу, спрямована на прискорення трансформації європейського промислового суспільства в інформаційне. Країни ЄС зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу громадян до інформації державних органів, що забезпечує більшу відкритість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих Євросоюзом рішень.

В наш час впроваджується програма «Електронна Україна», яка передбачає заходи для широкого впровадження системи електронного урядування в Україні. Необхідно впроваджувати електронне урядування на місцевому рівні. Це пояснюється тим, що місто виступає лакмусовим папірцем

для всіх нововведень щодо розвитку електронного урядування на загальнодержавному рівні, а надання адміністративних дій громадянам та суб'єктом господарської діяльності, а також залучення їх до процесу прийняття управлінських рішень, безпосередньо знаходить своє втілення саме на місцевому рівні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беліков О. Аутсорсинг як делегування функцій управління [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2735>
2. Академія електронного управління Естонії. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ega.ee>.
3. Гануцишин С. теоретико-методологічні аспекти застосування краудсорсингу та краудфандингу в практиці публічного адміністрування [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/12.pdf
4. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: Шифр: «Трембіта надії». – К.: НАДУ, 2008. – 136 с.
5. Впровадження принципів електронного самоврядування в громадах http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=4455:detsentralizatsiya-v-diji-rozvitok-elektronного-samovryaduvannya&catid=64&Itemid=376
6. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. - К.: НАДУ, 2008. - 136с.
7. Григорян О.О. Світовий і вітчизняний досвід забезпечення прозорості та відкритості органів державної влади в реалізації публічної політики (інформаційний аспект). URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej15/txts/12GOOPIA.pdf>
8. Децентралізація <https://decentralization.gov.ua/news/12513>
9. Дубас О. П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс] / О. П. Дубас. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua>.
10. Електронна служба для державної реєстрації договорів земельної оренди «Трембіта». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://online.minjust.gov.ua>.
11. Електронне урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://knote.edu.ua/file/NjY4NQ==/498a1b0297a1c4501bc16ca2676828b9.pdf>

12. Електронне урядування <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>
13. Електронне урядування в Україні – ефективна влада для мешканців. – К. : ПРООН/ МПВСР, 2011. – XX с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://msdp.undp.org.ua>.
14. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://egov.at.ua>.
15. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування / [С.К. Полумієнко]. Київ: ФОП Москаленко О.М. 2017., с. 41
16. Електронне урядування: основи та стратегії організації. Київ, 2017. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf
17. Електронне урядування. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://hvylya.net/analytics/tech/estonskiy-elektronniy-uryad-yak-priklad-dlya-nasliduvannya.html>
18. Електронний уряд – Естонія. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.dw.com/uk/e-estonia>.
19. Електронний уряд [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/32.pdf
20. Електронний уряд: науково-практичний довідник / Укладачі: Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. 2016. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_prak-dovidnik_CNukut_Linov_Klimenko.pdf
21. Електронний уряд. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/31965/1/Prylepko_magistr.pdf
22. Естонський портал RIA. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ria.ee>.

23. Закон України «Про доступ до публічної інформації». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
24. Закон України «Про електронний цифровий підпис». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
25. Закон України «Про електронні довірчі дії». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
26. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>. 27
27. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
28. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
29. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: Шифр: «Трембіта надії». – К.: НАДУ –К., 2011. – 172 с.
30. Кислюк К.В. Розвиток електронного урядування в Україні як фактор соціокультурної динаміки. Культурологія. Випуск 60. 2018., с. 232
31. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія]. Харків, 2010. С. 31
32. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект [Електронний ресурс] / І. Колесніченко // Бізнес-Інформ. – 2014. – № 3. – Режим доступу : <http://business-inform.net>.
33. Концепція розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dki.org.ua>.
34. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. - К., 2010.- 144 с.
35. Організація американських штатів-
http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%

BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx?language=en-us

36. Про адміністративні дії: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

37. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

38. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>

39. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>

40. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2018–2020 роки «Електронна Одещина» («e-ОДЕЩИНА», «e-ODESA REGION»). URL: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/

41. Результати моніторингу сайтів міських рад других за величиною міст областей України / Інститут громадянського суспільства. URL: <http://old.csi.org.ua/?cat=28>

42. Про адміністративні дії: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

43. Сайт Верховної Ради України. Законодавство. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua>.

44. Сайт Парламенту Естонії. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.riigikogu.ee>.

45. Серенок А.О. Сервісна електронна взаємодія в системі електронного уряду. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Харків, 2010. № 1(37). С. 153 – 161.

46. Сіпаковська Т.В. Краудсорсинг, як інструмент розвитку бізнесу [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://sb-keip.kpi.ua/article/view/55512/51702>

47. Стахурська О. Аутсорсинг в Україні й у світі: особливості, тенденції та перспективи / Стахурська О. // електронне видання Юрист і закон. – 2017. – №38. -15 с.

48. Стратегія інноваційного розвитку України на 2010–2020 роки в умовах глобалізаційних викликів / [авт.-упоряд. : Г. О. Андрощук, І. Б. Жиляєв, Б. Г. Чижевський, М. М. Шевченко] ; за заг. ред. проф. В. І. Полохала. – К. : Парлам. вид-во, 2009. – 632 с

49. Сумак Н. А. Використання Україною міжнародного досвіду управління інноваційною діяльністю [Електронний ресурс] / Н. А. Сумак // Режим доступу : http://uiis.com.ua/conf_22/

50. Сумська РДА <http://sumy.sm.gov.ua/index.php/uk/prioriteti/ob-ednannya-teritorialnikh-gromad/6139-zagalni-rekomendatsiji-shchodo-stvorenniya-tsentriv-nadannya-administrativnikh-poslug-tsnap-v-otg>

51. Чукут С.А. Електронна демократія: сутність та основні етапи [Текст] / Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування: зб. матеріалів наук.-практ. конф. / за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. - К., 2008. - С.85-88.

52. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження еурядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13., с. 92

53. Шаров Ю. П. Демократичні зміни в публічному управлінні: програмно-цільова ідеологія здійснення / Ю. П. Шаров // Вісн. Акад. митної служби України. Серія : Державне управління. – 2010. – Вип. 1. – С. 33–38

54. Шифр: «Трембіта надії». Впровадження електронного парламенту в Україні в контексті сучасних світових тенденцій / Шифр: «Трембіта надії»// Держава та регіони; Державне управління, 2016р., №1 (53) с.133-137

[Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу:
http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2016/25.pd

55. Шифр: «Трембіта надії». Розвиток електронного парламенту в Україні в контексті сучасного світового досвіду / Шифр: «Трембіта надії»// Час вибору: виклики інформаційної епохи: колективна монографія / за заг.ред. О.А. Івакіна, Д.В. Яковлева. – Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2016

56. Annttiroiko A.-V. A Brief Introduction to the Field of E-Government [Text] / A.-V. Annttiroiko // Electronic government: concepts, methodologies, tools and applications. – New York: Information Science Reference, 2008. – P. 41–75.

57. European Smart Cities (european smart cities 4.0 (2015)). URL:
<http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4>

58. Finger M. Electronic Governance [Text] / M. Finger, T. Langenberg // Encyclopedia of Digital Government. – 2007. – Vol. 2. – P. 629–633.

59. Howe Jeff. Crowdsourcing: Why the power of the crowd is driving the future of business / Jeff Howe. – Crown Business, 2009 – 336 p.
<http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/16877/1/-21.pdf>

60. Leo Hollis (2015). Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis. URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about/>

61. Michel H. e-Administration, e-Government, e-Governance and the Learning City: A typology of Citizenship management using ICTs [Text] / H. Michel // The Electronic Journal of e-Government. – 2005. – № 3(4). – P. 213–218.

62. Moss A. What is the crowdsourcing / A. Moss. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://crowdsourcing.ru/article/what_is_the_crowdsourcing

63. News. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.vinnitsa.info/news/na-zasidanni-kabminu-pohodyly-utvorennya-5-oblastey-u-vinnyts-kiy-oblasti.html>

64. United Nation E-Government Survey 2014. URL:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>

65. United Nation E-Government Survey 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
66. ЦНАП [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://www.cnaprv.gov.ua/assets/files/news/dod_1.doc
67. Сучасні ІКТ [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://nmetau.edu.ua/file/ikt_tutor.pdf
68. Економічна правда [Електронний ресурс] – Режим доступу: [epravda.com.ua/publications/2017/11/3/630774/](http://pravda.com.ua/publications/2017/11/3/630774/)
69. United Nation E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

ДОДАТКИ

САЙТ АКАДЕМІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УПРАВЛІННЯ ЕСТОНІЇ

Front page - E-riigi Akadeemia x +

ega.ee/et/ Приостановлена

EGA e-governance academy e-Governance Conference Baltic Estonia NCSI NCS I for the Caribbean EGA for the Caribbean

in t f v | ENG EST RUS | Q

TEENUSED | PROJEKTID | UUDISED | BLOGI JA RAADIO | PUBLIKATSIOONID | MEIST | MEESKOND **KONTAKT**

Telli e-valitsemise alaseid koolitusi oma välismaistele partneritele

Toetame avaliku sektori juhte digipöörde elluviimisel, et suurendada ühiskondade konkurentsivõimet.

MILLEGA TEGELEMINE EDULOOD

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

https://ega.ee/et/ Введите здесь текст для поиска 22°C 18:02 18.06.2022