



Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет
Шосткинський інститут
Кафедра економіки та управління

Тур О. М., Новикова І. В., Пригара І. О.

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ ТА ЄС

Конспект лекцій

Суми
Сумський державний університет
2023

Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет
Шосткинський інститут
Кафедра економіки та управління

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ ТА ЄС

Конспект лекцій
для студентів усіх спеціальностей
денної та заочної форм навчання

Затверджено
на засіданні
кафедри економіки та управління
як конспект лекцій
із дисципліни «Розвиток електронної
демократії в Україні та ЄС».
Протокол № 3 від 20.11.2023.

Суми
Сумський державний університет
2023

Розвиток електронної демократії в Україні та ЄС: конспект лекцій / укладачі: О. М. Тур, І. В. Новикова, І. О. Пригара. – Суми : Сумський державний університет, 2023. – 94 с.

Кафедра економіки та управління Шосткинського інституту Сумського державного університету

| | |
|---|----|
| Лекція 1. Концепція електронного урядування та електронної демократії | 5 |
| 1.1. Інформаційне суспільство та електронна демократія | 5 |
| 1.2. Принципи електронного урядування в ЄС та Україні | 9 |
| 1.3. Кількісний вимір розвитку електронного урядування та електронної демократії в Україні та ЄС..... | 14 |
| Список використаної літератури до лекції 1..... | 19 |
| Лекція 2. Управління розвитком інформаційного суспільства в ЄС та Україні..... | 22 |
| 2.1. Розвиток інформаційного суспільства в Україні..... | 22 |
| 2.2. Особливості розвитку інформаційного суспільства в Данії..... | 26 |
| 2.3. Досвід розвитку інформаційного суспільства в Німеччині..... | 33 |
| Список використаної літератури до лекції 2..... | 39 |
| Лекція 3. Методи та інструменти електронного урядування в управлінні містами та регіонами: досвід ЄС та України | 42 |
| 3.1. Концепція «розумного міста» в електронному урядуванні | 42 |
| 3.2. Практика електронного урядування на місцевому та регіональному рівні в Україні в умовах євроінтеграції..... | 49 |
| Список використаної літератури до лекції 3..... | 61 |
| Лекція 4. Особливості надання електронних послуг для населення міст і регіонів | 66 |
| 4.1. Електронні адміністративні послуги: особливості їх надання в Україні..... | 66 |
| 4.2. Досвід надання електронних публічних послуг у країнах ЄС | 72 |
| Список використаної літератури до лекції 4..... | 76 |
| Лекція 5. Стратегії розвитку електронного урядування та демократії в умовах євроінтеграції. Місце України | 78 |
| 5.1. Стратегічні ініціативи уряду України у сфері е-урядування та е-демократії в довоєнний час | 78 |

| | |
|---|----|
| 5.2. Стратегія розвитку е-демократії та е-урядування в Україні у військовий час | 82 |
| 5.3. Особливості розроблення та впровадження стратегічних програм цифрової трансформації в Україні..... | 85 |
| Список використаної літератури до лекції 5..... | 91 |

Лекція 1

Концепція електронного урядування та електронної демократії

1.1. Інформаційне суспільство та електронна демократія

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується масовим поширенням інформаційних технологій, що допомагають вирішувати низку питань: від побутових до загальнодержавних.

Під **інформаційними технологіями** розуміють обчислювальну техніку, системи зв'язку, які використовують для створення, збирання, передавання, зберігання та оброблення інформації в усіх сферах суспільного життя [9; 14].

Зокрема, варто зазначити про такі основні світові тенденції, що спостерігаються останнім часом [9; 14]:

1. **Домінування інформації** в усіх сферах суспільного життя. Спостерігається перехід від інформації *для впливу на технології*, до технологій *для впливу на інформацію*. Такий перехід підтверджується появою різноманітних соціальних мереж (Facebook, LinkedIn, Instagram, You Tube тощо), месенджерів (Viber, WhatsApp, Skype тощо), пошукових систем (Google, Yahoo! тощо), інформаційних технологій у бізнесі (Oracle, MeDoc тощо), інтернет-бізнесу, інструментів електронної демократії тощо.

2. **Індустрія знань** – основна галузь економіки. Без передавання, збереження, оброблення, створення нової інформації не можливо уявити сьогоденний світ. Скрізь створюється нова інформація – в науці, бізнесі, шоу-бізнесі, книгодрукуванні, державному управлінні тощо. Частка бізнесу з істотною інформаційною складовою стрімко зростає.

3. **Глобалізація** – інформаційні технології та нова інформація набувають всеохоплюючого ефекту. Нова інформація швидко поширюється в усьому світі завдяки новим інформаційним технологіям, а поява нових технологій

оброблення даних стає відомою завдяки поширенню інформації про неї. Така обставина викликає швидкі зміни в концепції управління не лише бізнесом, освітніми закладами, а й під час реалізації прав громадян, забезпечення демократичних цінностей у державі тощо. Через появу нових технологій з'являються й нові явища в управлінні державою, бізнесом, забезпеченні якісних умов проживання громадян у країні. Зокрема, мова йде й про електронну демократію як відносно нове явище в управлінні державою, яке постійно трансформується під впливом нових інформаційних технологій.

4. Електронна демократія – інструмент управління розвитком держави громадянами країни. Поява такого явища ознаменувала нову революцію в управлінні державою, регіонами та містами за допомогою громадян країни. На разі електронна демократія покликана створити для громадян безпечні умови проживання в країні, покращити їх якість життя, підвищити соціальні стандарти, забезпечити якісний контроль за використанням бюджетних коштів тощо.

5. Інформаційна культура – це вміння цілеспрямовано працювати з інформацією, використовувати комп'ютерну інформаційну технологію, сучасні технічні засоби і методи. Без таких знань і навиків важко уявити сучасну людину. Варто відзначити, що особи, які зовсім не володіють інформаційними технологіями, в майбутньому стануть не конкурентоздатними на ринку праці, не спроможними в побуті вирішувати елементарні питання, та не будуть спроможними впливати на політичні події в державі тощо. Тому з боку уряду будь-якої країни повинні бути реалізовані дії на підвищення інформаційної культури громадян країни, адже без цього не може бути ні економічного, ні соціального розвитку держави.

6. Інформаційна та особиста безпека кожного громадянина є пріоритетом не лише для уряду певної держави, а й для будь-якої організації, що працює в країні. Без забезпечення інформаційної безпеки з'являється широке поле для зловживань та активізації різного роду шахраїв. Тому інформаційно-

комунікаційні технології повинні бути безпечними та давати гарантію збереження не лише особистих даних, а й дозволяти організувати захист кожного громадянина від інформаційних, фізичних, психічних та інших форм атак на особистість.

Зазначені тенденції яскраво проявляються в наш час і є основою для закладення міцного фундаменту інформаційного суспільства.

Інформаційне суспільство – високоорганізоване суспільство з високою інформаційною культурою, в якому досягнуто найвищих форм інформаційної безпеки. Інформаційне суспільство є новітнім етапом розвитку людства, в якому зникають кордони під час спілкування людей із різних країн, під час ведення бізнесу, вирішення гострих соціально-економічних питань [9]. Це нова інформаційна революція, яка вже призвела до переосмислення сутності та ролі інформації в суспільстві.

Наріжним камінням в інформаційному суспільстві є електронна демократія. Поняття електронної демократії тісно пов'язано з такими поняттями, як [9; 14]:

– **електронний уряд** – це застосування ІКТ у державному управлінні в поєднанні з організаційними змінами і новими навиками державних службовців з метою підвищення якості державних послуг і демократичних процесів, зміцнення підтримки політики держави (це означення надане Європейською комісією);

– **електронне урядування** містить е-демократію та постачання е-публічних послуг. Опублікування інформації електронними засобами як вид діяльності належить до е-послуг (це означення надане Комітетом міністрів Ради Європи).

Електронна демократія (е-демократія) – поняття відносно нове і вперше з'явилося в 1997 р. за ініціативи Національного наукового фонду США для визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного менеджменту та широкого впровадження ІКТ у державне управління.

Поняття е-демократії охоплює виконавчу гілку влади

(«електронний уряд»), законодавчу («електронний парламент»), судову («електронне правосуддя»), інститути громадянського суспільства та всю систему взаємовідносин між суб'єктами публічної політики («електронне управління»).

Європейський досвід показує, що ефективність електронного урядування забезпечують **Національні рамки інтероперабельності** – нормативно-правовий документ організаційно-технічного характеру, що встановлює та описує чіткі організаційні й технічні вимоги до проєктів і систем органів влади у сфері е-урядування. Розроблення набору нових і гармонізація з європейськими стандартами існуючих нормативно-правових і технічних документів є головною передумовою для всебічного розвитку е-урядування в Україні [14].

З точки зору інтеграції з ЄС, під час розроблення національних документів важливою орієнтуватися на eIDAS (Положення Європейського парламенту та Ради ЄС щодо електронної ідентифікації та послуг інтероперабельності) та EIF (Європейські рамки інтероперабельності) [14]. Це дасть можливість у майбутньому забезпечити транскордонну електронну взаємодію та надання транскордонних електронних послуг. Досягнення інтероперабельності та забезпечення електронної взаємодії різних систем органів публічної влади визначено одним із головних пріоритетів в Європейському Союзі як необхідної умови для формування єдиного цифрового ринку Європи та надання транскордонних послуг.

Розвитку електронного урядуванню в Україні надається значна увага. Зокрема, цю сферу нині регулюють понад 10 законів, 30 постанов і 20 розпоряджень Кабінету Міністрів України [9]. Зокрема, Закони України «Про інформацію», «Про Національну програму інформатизації», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративні послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про персональні дані», «Про електронну комерцію», «Про внесення змін до Закону України

«Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» тощо.

Електронне урядування в Україні є одним із найголовніших пріоритетів розвитку держави, що є основою для успішної інтеграції у європейський простір.

1.2. Принципи електронного урядування в ЄС та Україні

Під реалізацією принципів розуміємо виконання певних правил, які дозволяють максимально ефективно досягти певних результатів. Так, під час реалізації принципів електронного урядування ставлять головну мету – сприяти становленню інформаційного суспільства, що орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного суспільства, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого й суспільного розвитку та підвищення якості життя.

Електронне урядування як важливий елемент інформаційного суспільства має сприяти становленню сприятливих умов для формування відкритого й прозорого державного управління [9; 12; 14].

Зважаючи на важливе місце електронного урядування у формуванні інформаційного суспільства пропонуємо такі основні принципи, на яких воно має розвиватися [9; 14]:

– **прозорість і відкритість органів публічної влади** – інструменти е-демократії дозволяють забезпечити доступність інформації щодо діяльності державних органів влади для громадян. Так, на вебресурсах державних органів влади є можливість одержати безкоштовний доступ до публічної інформації, що містить дані щодо діяльності державних органів влади, їх фінансування з державного бюджету, законодавчої бази,

якою керуються в своїй діяльності державні органи влади тощо [11]. Завдяки простому розкриттю публічної інформації стає можливим контроль з боку громадян країни за роботою уряду, місцевих адміністрацій, виконавчих комітетів та інших органів влади. Такий контроль дозволяє реалізувати беззаперечне право громадян на: участь у реалізації публічної політики; відслідковування витрат бюджетних коштів, джерелом яких є податкові відрахування з доходів громадян; контроль за використанням ресурсів країни, що спрямовуються на отримання суспільних благ тощо;

– **участь громадян і бізнесу у формуванні та реалізації публічної політики** – цей принцип передбачає реалізацію прав громадян на власне волевиявлення щодо вибору політичних сил, що представлятимуть їх інтереси на місцевому, регіональному та національному рівнях. Це право тісно пов'язане з можливістю співпрацювати з такими політичними силами. По-перше, для розподілу бюджетних коштів, для забезпечення найбільш ефективного їх використання. По-друге, для формування адекватної соціальної політики держави, що має бути спрямована не лише на надання фінансової допомоги, а й на допомогу окремим верствам населення отримати соціальні пільги та підтримку державних органів, наприклад, у працевлаштуванні, у власному самовираженні та реалізації свого потенціалу тощо. По-третє, для лобювання інтересів бізнесу спрямованого на формування сприятливих соціально-економічних умов розвитку. По-четверте, для участі у формуванні соціально-економічних стратегій розвитку міста, регіону чи країни загалом. Цей принцип охоплює досить широкий спектр прав і можливостей громадян, які на сьогодні можуть бути реалізовані завдяки розвитку та поширенню інформаційно-комунікаційних технологій;

– **конфіденційність та інформаційна безпека громадян країни** – є основним стрижнем формування інформаційного суспільства. ІКТ є досить уразливим з боку шахраїв і хакерів, а отже, вимагають створення надійних елементів захисту особистих даних громадян. Шифрування даних,

багатоступінчасті процедури аутентифікації, законодавчий захист особистих даних від їх розкриття третім особам – це лише основний перелік інструментів забезпечення інформаційного захисту особистих даних громадян від їх попадання до третіх осіб, які можуть ними скористатися для отримання різних соціально-економічних вигод – доступ до фінансових коштів, паспортних даних, номерів соціального та пенсійного страхування тощо. Крадіжка особистих даних є величезною проблемою на шляху становлення інформаційного суспільства і потребує постійного вдосконалення засобів захисту особистих даних. Важливим інструментом запобігання розкриття конфіденційної інформації є створення надійних програмних рішень, що використовуються державними органами влади. Наприклад, нещодавно створена інформаційна система «Трембіта», що створена за технологіями латвійської системи міжвідомчого обміну даних та яка пройшла Bug Bounty тест і є достатньо захищеною від зовнішніх хакерських атак;

– **оцінювання та контроль діяльності органів публічної влади** – як зазначалось вище, завдяки можливості одержати публічну інформацію з різних офіційних інформаційних порталів державних органів влади щодо їх діяльності в громадян є можливість не лише контролювати діяльність державних органів влади, а й дати оцінювання їх діяльності. Оцінювання діяльності органів публічної влади є потужним інструментом, що стимулює політичні сили до результативних дій та активізує між ними конкуренцію за голоси громадян країни. Така обставина дозволяє поставити на перше місце потреби саме громадян країни, яких цікавлять результати роботи державних органів влади, що покращують їх якість життя;

– **чутливість до вимог, інтересів і потреб громадян і бізнесу** – інструменти е-демократії покликані надати максимально широкий спектр державних послуг, які можуть підвищити якість життя населення країни. Зокрема, найважливішою потребою громадян є скорочення витрат часу на отримання необхідних послуг з боку державних органів влади. До

таких послуг можна віднести отримання соціальних виплат, реєстрація прав власності на нерухоме та рухоме майно, оформлення документів на відкриття бізнесу тощо. Розширення спектру таких послуг є прерогативою державних органів влади та диктуються не лише політичною потребою, а й потребами самих громадян, про які вони повинні говорити державним виконавцям, зокрема і із використанням відповідних інструментів е-демократії, наприклад, використовуючи інструмент подання онлайн-петицій. ІКТ дозволяють істотно скоротити час на отримання будь-яких державних послуг і водночас вартість надання таких послуг здебільшого стає безкоштовною. Так, подання документів на реєстрацію фізичної особи підприємця без використання ІКТ займає більше одного дня. На сьогодні в Україні завдяки єдиному державному порталу «Дія» подання документів на реєстрацію ФОП відбувається менше ніж за 10 хвили і є безкоштовною. Пришвидшення процедур надання державних послуг є беззаперечною перевагою інструментів е-демократії;

– **вільний доступ до публічної інформації** – прозорість і відкритість публічної влади не можлива без організації вільного доступу до публічної інформації. Такий доступ для громадян закріплено на рівні законодавства. Кожен громадянин може скористатися таким своїм правом та одержати публічну інформацію, що його цікавить, безпосередньо від державних виконавців. Надання такої інформації для державних органів влади є обов'язковим, тому на інформаційні запити громадян вони мають відповісти впродовж двох тижнів (часова вимога для українських державних органів влади). На сьогодні безпосередні запити можуть бути надіслані через електронну пошту або із використанням вбудованих програмних рішень офіційних вебсайтів державних органів влади. Відповіді на інформаційні запити зазвичай надаються громадянам електронною поштою або із використанням месенджерів, якщо про таке було повідомлено громадянином окремо;

– **єдині технічні стандарти та взаємна сумісність**

програмних рішень – ця вимога дозволяє спростити процес створення різного роду електронних застосунків, призначених для надання державних послуг. Відсутність технічних стандартів призводить до появи різноманітного програмного забезпечення, яке часто важко інтегрувати до державних програмних рішень. Наявність же чітких стандартів дозволяє створювати такі програмні рішення, які легко інтегруються до будь-яких програмних рішень як місцевого, так і національного рівнів. На сьогодні в Україні ухвалено рішення про створення таких єдиних стандартів і програмні рішення можуть бути створені на основі електронної системи «Трембіта». Так, мобільний застосунок «Дія» та єдиний портал державних послуг «Дія» працює за протоколами системи «Трембіта». Досвід європейських країн лише підтверджує, що ухвалення єдиних стандартів дозволяє прискорити розвиток е-демократії та створювати дієві програмні рішення. Наприклад, у Німеччині для створення веб-сайтів на рівні земель і міст використовується державний конструктор сайтів, що полегшує процес їх створення та інтеграції до державних програмних рішень. Ухвалення технічних стандартів (eIDAS (Положення Європейського парламенту та Ради ЄС щодо електронної ідентифікації та послуг інтероперабельності) та EIF (Європейські рамки інтероперабельності)) дасть можливість забезпечити транскордонну електронну взаємодію, надання транскордонних електронних послуг і сформувати єдиний цифровий ринок Європи.

Реалізація електронного урядування в Україні дасть змогу громадянам одержати доступ до інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, буде надана можливість громадянам і громадським організаціям безпосередньо брати участь у процесах підготовки проєктів рішень, що ухвалюються на всіх рівнях державного управління, а це також дозволить зменшити рівень корупції в органах державної влади.

1.3. Кількісний вимір розвитку електронного урядування та електронної демократії в Україні та ЄС

Тенденції розвитку інформаційних технологій в Україні доцільно оцінювати з використанням низки всесвітньо визнаних індексів, що виокремлюють важливі чинники впливу на розвиток ІТ-сфери. Серед цих індексів варто відмітити такі: Індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій (ICT Development Index), Індекс розвитку інформаційного суспільства (Information Society Index), Індекс мережевої готовності (Networked Readiness Index), Глобальний інноваційний індекс (Global Innovation Index), Індекс глобальної конкурентоспроможності (Global Competitiveness Index) та інші [8; 10; 11; 12; 13].

Рівень розвитку інноваційних технологій, що чинять істотний вплив на розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, оцінюється Глобальним інноваційним індексом (ГІІ) [13]. Цей індекс визначається шляхом визначення середньозважених величин з індексів, що визначають рівень розвитку інфраструктури, людського капіталу, освіти, інвестицій, екологічну сталість, вплив і створення знань тощо [13]. За позиціонуванням країн по цьому індексу є можливість судити про потенціал країни до впровадження та поширення інформаційно-комунікаційних технологій у соціально-економічній сфері, зокрема і в електронному урядуванні. Окремі значення індексу ГІІ наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Глобальний інноваційний індекс по деяких країнах європейського регіону за 2017–2021 роки [1–5]

| Країна | 2022 | | 2021 | | 2020 | | 2019 | | 2018 | |
|------------|----------|------|----------|------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Рей-тинг | Бал | Рей-тинг | Бал | Рей-тинг | Бал | Рей-тинг | Бал | Рей-тинг | Бал |
| Швейцарія | 1 | 64,6 | 1 | 65,5 | 1 | 66,08 | 1 | 67,24 | 1 | 68,40 |
| Швеція | 3 | 61,6 | 2 | 63,1 | 2 | 62,47 | 2 | 63,65 | 3 | 63,08 |
| Нідерланди | 5 | 58,0 | 6 | 58,6 | 5 | 58,76 | 4 | 61,44 | 2 | 63,32 |
| Німеччина | 8 | 57,2 | 10 | 57,3 | 9 | 56,55 | 9 | 58,19 | 9 | 58,03 |
| Данія | 10 | 55,9 | 9 | 57,3 | 6 | 57,53 | 7 | 58,44 | 8 | 58,39 |
| Туреччина | 37 | 38,1 | 41 | 38,3 | 51 | 34,90 | 49 | 36,95 | 50 | 37,42 |
| Польща | 38 | 37,5 | 40 | 39,9 | 38 | 39,95 | 39 | 41,31 | 39 | 41,67 |
| Україна | 57 | 31,0 | 49 | 35,6 | 45 | 36,32 | 47 | 37,40 | 43 | 38,52 |

За даними таблиці 1.1 безумовними лідерами в поширенні інновацій в усіх сферах економіки та суспільства є Швейцарія, що з 2018 року утримує лідируючі позиції за індексом ГІІ. За рівнем розвитку інновацій слідом за Швейцарією йдуть Швеція, яка займає друге-третє місце, Нідерланди, які перемістилися з 2 позиції у 2018 році на 5 у 2022. У цьому рейтингу Україна перемістилась із 43 місця в 2018 році на 57 у 2022 та обходила за цим показником Туреччину в 2018–2020 роках. Отже, можна сказати, що в Україні останніми роками відбуваються позитивні зрушення у використанні інновацій в соціально-економічній сфері, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій. Проте в 2022 році Україна істотно понизила свій рейтинг за цим індексом, що пов'язується з початком бойових дій на території країни.

Варто надати увагу індексу розвитку електронного уряду. Цей індекс розраховується ООН один раз на два роки і показує загальний розвиток електронної демократії в країні та її готовність до реалізації й використання інструментів е-демократії. Індекс розвитку електронного уряду визначається за такими складовими: ІКТ-інфраструктури, людський капітал та онлайн-ові державні послуги. Значення індексу визначається як середнє арифметичне трьох його складових. Кожна складова індексу формується на основі нормалізованих значень показників, що входять до його складу. Процедура нормалізації розроблена так, щоб максимально можливе значення підіндексу (і, отже, інтегрального індексу) дорівнювало 1, а мінімально можливе – нулю [7; 9; 10; 12].

Аналіз даних таблиці 1.2 показує, що безумовним лідером у впровадженні методів електронного урядування є Данія, яка з 2014 року до 2022 року піднялась у рейтингах із 16 місця на 1. Такі країни ЄС, як Туреччина, Швеція, Польща з 2014 до 2022 роки істотно покращили свої показники та поліпшили якість надання електронних урядових послуг.

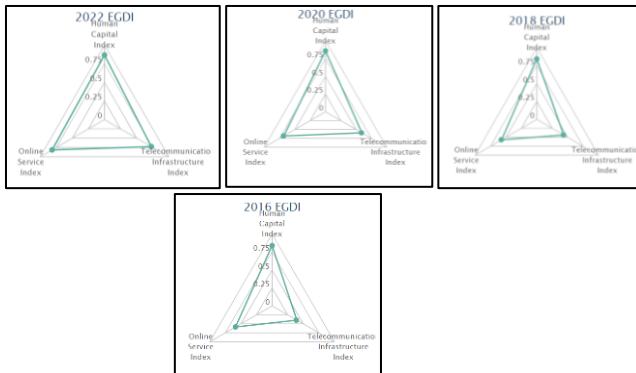
Таблиця 1.2 – Індекс розвитку електронного уряду (E-Government Development Index, EGDI) за окремими країнами європейського регіону за 2014–2020 роки [6]

| Країна | 2022 | | 2020 | | 2018 | | 2016 | | 2014 | |
|------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | Рейтинг | Бал | Рейтинг | Бал | Рейтинг | Бал | Рейтинг | Бал | Рейтинг | Бал |
| Швейцарія | 23 | 0,8752 | 16 | 0,8907 | 15 | 0,8520 | 28 | 0,7525 | 30 | 0,7267 |
| Швеція | 5 | 0,9410 | 6 | 0,9365 | 5 | 0,8882 | 6 | 0,8704 | 14 | 0,8225 |
| Нідерланди | 9 | 0,9384 | 10 | 0,9228 | 13 | 0,8757 | 7 | 0,8659 | 5 | 0,8897 |
| Данія | 1 | 0,9717 | 1 | 0,9758 | 1 | 0,9150 | 9 | 0,8510 | 16 | 0,8162 |
| Німеччина | 22 | 0,8770 | 25 | 0,8524 | 12 | 0,8765 | 15 | 0,8210 | 21 | 0,7864 |
| Польща | 34 | 0,8437 | 24 | 0,8531 | 33 | 0,7926 | 36 | 0,7211 | 42 | 0,6482 |
| Туреччина | 48 | 0,7983 | 53 | 0,7718 | 53 | 0,7112 | 68 | 0,5900 | 71 | 0,5443 |
| Україна | 46 | 0,8029 | 69 | 0,7119 | 82 | 0,6165 | 62 | 0,6076 | 87 | 0,5032 |

Аналіз показників по Україні показує, що істотне зростання цього індексу відбулося в 2016 році порівняно з 2014 та у 2022 році порівняно з 2020 роком. Станом на 2022 рік Україна займає 46 місце серед 193 країн світу.

Детальний аналіз складових індексу розвитку електронного уряду (див. рис. 1.1) показує, що істотне зростання показника відбувалося в основному за рахунок покращання індексу ІКТ-інфраструктури та індексу онлайн-ових державних послуг, що пояснюється нагальною необхідністю створити безпечні умови надання онлайн-ових державних послуг в умовах воєнного стану в Україні. Уряд України в період 2022–2023 років активно вів роботу з розбудови та поширення інформаційних рішень у сфері е-урядування та е-демократії (див. тема 5).

УКРАЇНА



ПОЛЬЩА

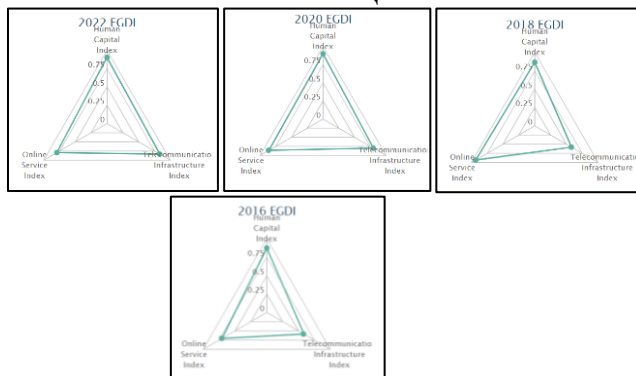
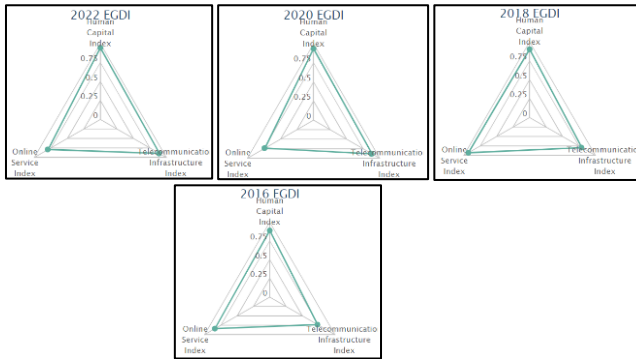


Рисунок 1.1 – Складові індексу розвитку електронного уряду (EGDI) за окремими країнами європейського регіону (складено авторами на основі [6])

НІМЕЧЧИНА



ДАНІЯ

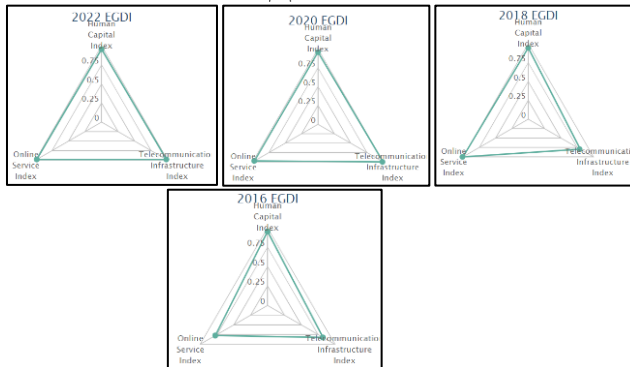


Рисунок 1.1, аркуш 2

Необхідно відмітити істотне відставання розвитку України за всіма глобальними індексами, що свідчить про необхідність у зміні курсу розвитку країни в питаннях поширення та використання інформаційно-комунікаційних технологій, які є основним драйвом для економічного зростання.

З наведених статистичних даних простежується основна закономірність – країни, які мають найвищі рейтинги в розвитку інформаційно-комунікаційних технологій є країнами

Європейського Союзу.

Забезпечення швидких темпів соціально-економічного розвитку можливе на базі поширення інформаційно-комунікаційних технологій в усіх сферах економіки країни. Зокрема, важливим вбачаємо розвиток електронного урядування як основи формування інформаційного суспільства на принципах ЄС.

Список використаної літератури до лекції 1

1. The Global Innovation Index 2018. Innovation Feeding the World / Editors Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, Sacha Wunsch-Vincent [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2018.pdf (relevant to 16.11.2023).
2. The Global Innovation Index 2019. Innovation Feeding the World / Editors Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, Sacha Wunsch-Vincent [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2019.pdf (relevant to 16.11.2023).
3. The Global Innovation Index 2020. Innovation Feeding the World / Editors Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, Sacha Wunsch-Vincent [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2020.pdf (relevant to 16.11.2023).
4. The Global Innovation Index 2021. Innovation Feeding the World / Editors Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, Lorena Rivera León, Sacha Wunsch-Vincent [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2021.pdf (relevant to 16.11.2023).
5. The Global Innovation Index 2022. What is the future of innovationdriven growth? / Editors Soumitra Dutta, Bruno Lanvin, Lorena Rivera León, Sacha Wunsch-Vincent [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo-pub-2000-2022-en-main-report-global-innovation-index-2022-15th-edition.pdf> (relevant to 16.11.2023).

6. UN E-Government Knowledgebase. Web-site interactive e-Government Knowledgebase of the United Nations. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>. (relevant to 16.11.2023).

7. Звіт ITU – Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у світі // Вебсайт Державного університету телекомунікацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dut.edu.ua/ua/news/1/category/575/view/3603> (актуально на 16.11.2023).

8. Індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в країнах світу (ICT Development Index) // Вебсайт ГО Центр міжнародних проєктів «Євроосвіта» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.euroosvita.net/index.php/?category=1&id=5445> (актуально на 16.11.2023).

9. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід [Електронний ресурс] / за заг. ред.: С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – Київ, 2010. – 144 с. — Режим доступу : http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzhennya-elektronnoho-uryaduvannya_zarubizhnij-dosvid.pdf (актуально на 16.11.2023).

10. Нагорний Є. І. Порівняльний аналіз показників інноваційної активності України та інших країн світу [Електронний ресурс] / Є. І. Нагорний, Л. Ю. Сагер, Л. О. Сигида // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. – 2017. – № 7. – С. 23–27. – Режим доступу : <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2017/27-2-2017/7.pdf> (актуально на 16.11.2023).

11. Перелік електронних інформаційних баз даних державних установ України [Електронний ресурс] // Вебсайт Електронного майданчика «Держзакупівлі Онлайн». Режим доступу : <https://www.dzo.com.ua/zorro/registries> (актуально на 16.11.2023).

12. Полумієнко С. К. Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування /

С. К. Полумієнко. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с.

13. Україна піднялася на 7 позицій у Глобальному індексі інновацій [Електронний ресурс] // Електронний журнал «Happy Monday Talks». – Режим доступу : <https://talks.happymonday.com.ua/ukraina-u-globalnomu-indeksi-innovacij/> (актуально на 16.11.2023).

14. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні / С. А. Чукут, В. І. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 13. – С. 89–93.

Лекція 2

Управління розвитком інформаційного суспільства в ЄС та Україні

2.1. Розвиток інформаційного суспільства в Україні

Розбудова інформаційного суспільства базується на реалізації трьох типів взаємовідносин між жителями країни, державними органами та бізнес-структурами, які об'єднуються в єдиний простір електронної взаємодії. Простір електронної взаємодії (див. рис. 2.1) передбачає взаємний обмін послугами, товарами, інформацією, завдяки чому досягається взаємне задоволення бажань між учасниками взаємовідносин [11].

Розвиток електронної взаємодії призвів до становлення інформаційного суспільства, в межах якого виникли такі явища, як електронний уряд, електронне урядування, електронна демократія, електронний бізнес тощо.

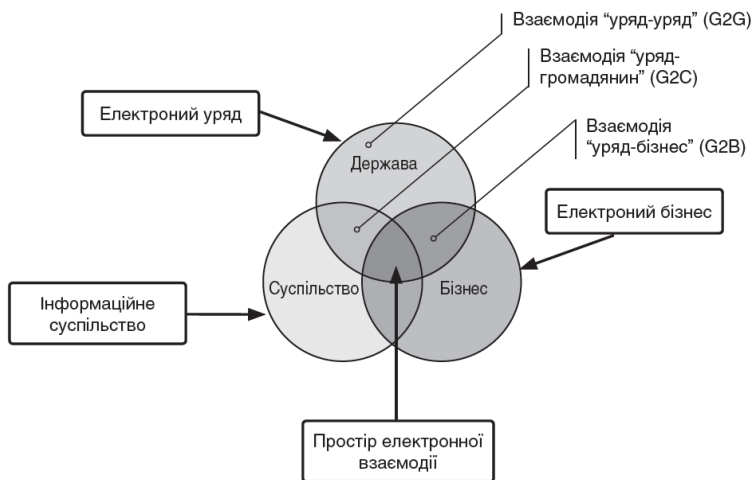


Рисунок 2.1 – Простір електронної взаємодії [11]

У межах простору електронної взаємодії реалізуються взаємовідносини між державою та жителями країни (**government to citizens**), державою та бізнес-структурами (**government to**

business) та між державними органами влади (**government to government**) [16].

Електронне урядування в секторі взаємодії між органами влади та представниками бізнесу (G2B) реалізується через надання таких послуг:

- сплата податків і виплата до фондів соціального страхування за співробітників;
- реєстрація нових компаній;
- надання інформації в статистичні органи;
- подача митних декларацій тощо.

В Україні сектор G2B подано такими веб-порталами:

– **Державна фіскальна служба України** (sfs.gov.ua) – на порталі підприємці можуть сплатити податки онлайн (сплата податків відбувається через портмоне користувача), подати заявку на оформлення електронного підпису та печатки (для оформлення підпису та печатки вперше потрібно буде з'явитися у відділення податкової інспекції, а повторне переоформлення відбувається в онлайн-режимі), переоформити електронний підпис і печатку, одержати публічну інформацію щодо діяльності фіскальної служби України тощо;

– **Єдиний портал державних послуг «Дія»** (diia.gov.ua) – на цьому порталі підприємці можуть одержати послуги щодо оформлення дозвільних документів на будівництво необхідних споруд, оформити фізичну особу підприємця або товариства з обмеженою відповідальністю, підписати офіційні документи, отримати дозволи та ліцензії (ліцензія з протипожежної діяльності та на послуги з автоперевезень), зареєструвати та застрахувати авто тощо;

– **«Єдине вікно для міжнародної торгівлі»** (cabinet.customs.gov.ua) – цей портал дозволяє одержати інформацію про митниці України та завантажити необхідні документи на оформлення вантажу, що перетинає кордон. Також на цьому ресурсі є можливість знайти необхідні рахунки для сплати мита та оплатити його;

– **Державна служба статистики України**

(ukrstat.gov.ua) – на цьому порталі можна одержати статистичну інформацію про стан і розвиток економіки України, направити запит на одержання публічної інформації, яка буде надсилатися на поштову скриньку запитувача інформації, заповнити і надіслати електронні статистичні звіти та підписати їх електронним підписом, одержати квитанції про отримання звіту та перевірки статистичного звіту тощо.

Крім зазначених порталів в Україні діє мережа веб-сервісів державних і місцевих органів влади, зокрема і система електронних закупівель «Prozorro» [15]. Варто зазначити про відсутність певної організованої системи веб-сервісів чи єдиної точки входу для одержання необхідних державних послуг. Створення електронних послуг і веб-сервісів є хаотичним і не має під собою єдиних технічних рішень, що призводить до появи технічних рішень, які важко інтегруються в єдину інформаційну систему. На сьогодні в Україні зроблені перші кроки на шляху реалізації єдиної стратегії розвитку інформаційного суспільства, результатом чого стало впровадження систем «Трембіта» та урядового порталу «Дія».

Система «Трембіта» є інформаційною системою, що реалізує *електронну взаємодію в секторі G2G* [21]. Система «Трембіта» реалізує міжвідомчий обмін даними шляхом обміну електронними повідомленнями між інформаційними системами державних органів та органів місцевого самоврядування. Завдяки такому обміну стає можливим швидко та безпечно одержати доступ до необхідних документів під час надання державних послуг громадянам. Система «Трембіта» є децентралізованою та відмовостійкою системою. Завдяки використанню системи «Трембіта» стає можливим підвищити якість надання електронних послуг населенню та бізнесу країни, а також створювати безпечні та надійні технічні рішення для населення та бізнесу, які базуються на цій системі.

На сьогодні таким технічним рішенням став єдиний портал державних послуг «Дія» та мобільний застосунок «Дія», які працюють на основі системи «Трембіта». Згадані технічні

рішення впроваджуються в Україні в межах єдиної стратегії розвитку електронної демократії і дозволяють реалізувати *електронну взаємодію в секторі G2C*.

Згаданий вище єдиний **портал державних послуг «Дія»** [10] дозволяє одержати послуги не лише бізнесу, а й громадянам країни. Серед послуг, які надаються громадянам на сьогодні доступні такі: е-малятко – оформлення державної допомоги на народження дитини; онлайн-прописка за місцем проживання, яка в межах експерименту реалізована в м. Харків; отримання допомоги із безробіття; одержання послуг щодо пенсійного забезпечення; отримання довідок про несудимість; отримання довідок і витягів щодо пенсії, податків, транспорту тощо. На порталі «Дія» громадяни можуть одержати більше ніж 30 державних послуг онлайн. У найближчих планах уряду створити повністю електронним увесь документообіг у країні, який пов'язаний із оформленням різноманітних державних послуг.

Застосунок «Дія», який впроваджено в 2020 році дозволяє одержати доступ до електронного паспорту (ID-картки), електронних водійських прав, електронного ідентифікаційного коду, сервісу сплати штрафів тощо. В планах уряду перенести до мобільного застосунку «Дія» всі державні онлайн-послуги. Електронний паспорт і водійські права є заміном оригіналу та беруться замість оригіналу по всій території України.

Окрім зазначеного кожен громадянин може одержати на чипі ID-картки електронний підпис, який планується використовувати для підписання електронних документів, входу до урядових порталів тощо.

Сектор G2C також подано і місцевими технічними рішеннями, такими як **E-DEM** (e-dem.ua) – цей портал надає послуги всім містам України і дозволяє здійснювати комунікацію з жителями громади. Зокрема, через портал E-DEM відбувається подання електронних петицій, жителі громади беруть участь у так званому бюджеті участі, можуть подати скарги та пропозиції з покращання благоустрою міста через електронну систему «Відкрите місто», а також здійснюється онлайн-опитування

жителів громади, консультування з ними.

Отже, з вищезазначеного можна відмітити істотні здобутки уряду України в сфері електронної демократії та розбудови інформаційного суспільства. Зокрема, мова йде про впровадження нових електронних послуг, намагання влади створити єдине інформаційне вікно та точку доступу до електронних державних послуг.

Проте варто відзначити й про існування таких проблем:

- відсутність систематичної стратегії побудови інформаційного суспільства в країні;
- хаотичне впровадження технічних рішень, спрямованих на надання електронних державних послуг;
- недовіра громадян до електронних послуг держави;
- низька участь громадян у процесі електронного урядування.

Зазначені проблеми можуть бути усунені завдяки чіткій програмі дій, яка має систематично реалізовуватись урядом під час розбудови інформаційного суспільства в Україні.

2.2. Особливості розвитку інформаційного суспільства в Данії

Данія впродовж останнього десятиріччя є беззаперечним лідером у розвитку е-урядування серед європейських країн. Згідно Звіту ООН за 2014 рік у Данії спостерігалось гальмування процесів впровадження е-урядування – вона опустилася на 16 сходинку рейтингу, проте завдяки ефективній політиці уряду Данії, у 2020 році країна посіла 1-ше місце за індексом розвитку електронного урядування серед 193 країн світу [7].

Управління розвитком інформаційного суспільства в Данії відбувається за досить складною схемою (див. рис. 2.2) [19; 20].

Загальну координацію стратегії розвитку електронного урядування здійснює уряд Данії, зокрема на міністерство фінансів данського уряду покладено обов'язки по координації щорічних домовленостей між урядом та місцевими урядами Данії та датськими регіонами, контролю за виконанням угод щодо

розвитку електронного урядування та споріднених проєктів.

У формуванні загальнодержавної стратегії розвитку електронного урядування беруть участь і місцевий уряд Данії [19; 14], комітет із управління датськими регіонами та керівний комітет для спільної урядової співпраці, в якому є представники безпосередньо як центрального уряду Данії, так і місцевого уряду.

Керівний комітет для спільної урядової співпраці здійснює координацію процесу цифровізації в державному секторі як на центральному, так і на місцевому рівні. Завдяки такій координації вдається оперативно впроваджувати цифрові ініціативи на всіх рівнях державного управління. Особливо важливим є те, що такі ініціативи виходять із чітко спланованої національної стратегії, яка враховує потреби датських регіонів і всі технічні рішення як на національному, так і на місцевому рівні легко інтегруються в загальну систему електронного урядування.

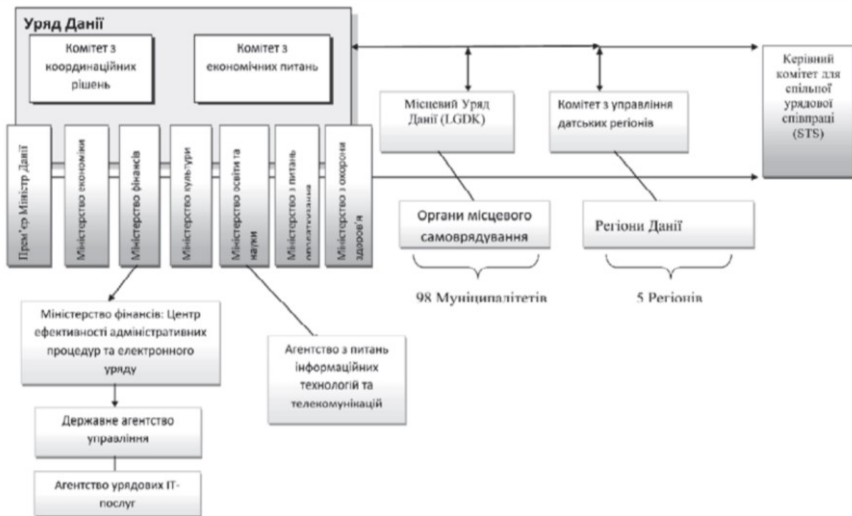


Рисунок 2.2 – Інституційне забезпечення е-урядування в Данії [19; 20]

Місцевий уряд Данії займає важливу роль у цифровізації державного сектору [19; 14], зокрема розпорядження центрального уряду Данії щодо ініціатив у сфері електронного урядування доносяться місцевим урядом Данії на місця. Такий механізм обміну інформацією між центральним і місцевими урядами Данії дозволяє ефективно та швидко впроваджувати будь-які технічні рішення у сфері електронного урядування.

Національна асоціація рад округів (регіони Данії), що також подана в керівному комітеті для спільної урядової співпраці, безпосередньо відповідає за вирішення переважної більшості завдань щодо надання електронних послуг громадянам країни [14; 19; 20]. Муніципальні та регіональні органи здійснюють конкретні плани дій, що були раніше озвучені на міждержавному та відомчому рівнях, відповідно до загальної національної стратегії електронного урядування. Розвиток інформаційного суспільства в Данії будується навколо трьох основних цінностей: реалізації демократичних цінностей, соціальної включеності громадян у процес електронного урядування та прозорості роботи державних органів влади перед громадянами країни.

Історія розвитку електронної демократії в Данії розпочинається з 10 листопада 2001 року, коли була прийнята та затверджена «Програма формування електронного уряду на 2002–2007 роки». У лютому 2003 року вже було запущено портал електронного уряду Данії. Подальша реалізація програми формування електронного уряду впродовж 2004–2007 року привела до формування інфраструктури електронного уряду. Було створено портал і шлюз електронного уряду, платіжний шлюз електронного уряду, електронний міжвідомчий документообіг, інфраструктуру відкритих ключів, єдине транспортне середовище державних органів, національні реєстри ідентифікаційних номерів, реалізовані електронні державні послуги [2; 18].

Після 2007 року уряд Данії продовжив розвиток електронного уряду та надання електронних послуг населенню.

Першими електронними послугами уряду в 2008 році стали транзакційні послуги з онлайн-оплати податків, державних зборів, мита та штрафів за порушення правил дорожнього руху. Такі послуги дозволили скоротити витрати на зборах податків та штрафів і полегшити умови ведення підприємницької діяльності, скоротили час датчан на сплату податків до державного бюджету [2; 18].

У 2009 році на продовження політики формування електронного уряду Данії було створено перші онлайн-послуги зі сплати житлово-комунальних послуг.

Отже, першими були запущені ті послуги, які мали масовий і регулярний характер, а в 2010 році почали з'являтися не менш важливі електронні послуги Міністерства охорони здоров'я, Міністерства внутрішніх справ та Міністерства освіти. В цьому самому році було розроблено та запущено мобільний додаток, в якому можна було отримати адресну довідку, стати в чергу в дитячий садок і сплатити податки в державний бюджет.

У квітні 2010 року було введено досить важливу електронну послугу щодо запису електронного цифрового підпису на чипи ID-карт. На сьогодні електронним підписом MitID користуються всі датчани, лише під час використання електронного підпису можна одержати доступ до електронних послуг уряду [17; 18].

Також у 2010 році запущено послуги з реєстрації юридичних осіб і підприємців, електронні послуги з видачі паспортів, водійських прав, щодо реєстрації населення за місцем проживання, послуги для юридичних осіб щодо земельних відносин.

У червні 2012 року було зроблено важливий крок на шляху становлення електронного уряду – прийняття Закону про електронну пошту [1; 18]. Згідно цього закону усі датчани з 16 років і підприємства повинні мати в обов'язковому порядку електронні пошти для комунікації з органами державної влади. Уся комунікація з державними органами та надання електронних послуг у Данії з 2012 року проходить через державну електронну

пошту.

З 2016 року для всіх громадян і підприємців стало обов'язковим електронне самообслуговування [6; 18]. Вся комунікація та надання державних послуг стали електронними. Данський уряд на поточний час не використовує паперові документи, від них повністю відмовилися. Проте останніми роками данський уряд відмінив обов'язкове електронне самообслуговування [5].

Завдяки ухваленим законам, у Данії найвищий рівень електронної участі громадян і підприємців порівняно з країнами не лише Європи, а й усього світу.

У 2021 році уряд Данії продовжує послідовно поліпшувати рівень електронних державних послуг, що підтверджується введенням і дотриманням низки законів ухвалених у галузі електронного урядування [12; 18]:

- Закон про інформаційні служби суспільства та електронну комерцію;
- Закон про електронні комунікаційні мережі та послуги;
- Закон про обов'язкове електронне самообслуговування та електронну пошту;
- Закон про свободу інформації та доступ до державних адміністративних документів;
- Законодавство стосовно захисту та обробки персональних даних;
- Закон про мережі та сервіси електронного зв'язку;
- Закон про маркетингові практики;
- Закон про електронний підпис.

На сьогодні *електронне урядування в Данії реалізується* шляхом використання таких основних веб-порталів та сервісів:

1. **Урядовий портал Данії** (<https://www.regeringen.dk/>) – в цьому вебпорталі наведено загальну інформацію про уряд Данії, діючих міністрів, публікуються найважливіші новини. Також на урядовому порталі можна знайти інформацію про заробітні плати міністрів, їх місячні звіти про отримані подарунки, витрачені

кошти, проведені заходи. Датчани більше довіряють наведеній інформації на урядових і державних вебпорталах, ніж на комерційних сайтах підприємців та організацій Данії. Крім цього уряд веде публічні сторінки на Facebook, Instagram, проте найбільша кількість відвідувань реєструється саме на урядовому порталі.

2. **Державні електронні послуги для громадян Данії** (<https://www.borger.dk/>) – портал borger.dk надає більше ніж 600 електронних державних послуг. Тут можна одержати не лише державну послугу, а й необхідну інформацію від конкретного муніципалітету, сформувавши план дій щодо виконання соціально значущих дій, наприклад, під час переїзду до нового місця проживання, оформлення дитини на нове місце навчання, під час одруження тощо.

3. **Освітній портал інформаційної грамотності** (<https://www.ekurser.nu>) – освітній портал ekurser.nu створено з метою подолання цифрової нерівності серед населення Данії. Зокрема великою проблемою є залучення до електронної участі старшої верстви населення, яким важко використовувати в побуті інформаційні технології. На освітньому порталі розміщуються курси, на яких будь-хто з громадян Данії може навчитися користуватися мобільними пристроями, комп'ютерною технікою, найпоширенішими комп'ютерними програмами тощо.

4. **Портал нерухомого майна** (<https://boligejer.dk/>) – цей портал надає громадянам і підприємцям Данії можливість продати або купити нерухомість онлайн. Окрім цього на порталі кожен може одержати юридичну допомогу, яка стосується продажу, купівлі чи оренди нерухомості.

5. **«NemLog-In»** – сервіс єдиного входу (<https://www.nemid.nu/dk-da/>) – цим сервісом може користуватися лише громадянин Данії, який має ID-карту з записаним на чипі електронним підписом. Використовуючи електронний підпис, кожен громадянин може зайти на цей портал та одержати ту електронну державну послугу, яка його цікавить. Якщо на порталі borger.dk можна одержати ті самі послуги, але водночас

громадянина буде перенаправляти на інші портали місцевих чи національних державних органів і запитувати його особистий електронний підпис, то портал «NemLog-In» дозволяє зайти в систему за електронним підписом лише один раз, подати декілька заявок у зручний для нього час на одержання послуги без переходу на інші портали чи сервіси та додаткового підтвердження електронним підписом. Після входу на портал копії необхідних документів (паспорту, ідентифікаційних кодів) під час подання заявок будуть направлятися автоматично лише за деякими винятками, необхідним може бути завантаження електронних версій різного роду довідок, які також можна отримати через портал «NemLog-In». Водночас відповідь на запит від відповідних державних органів прийде на електронну пошту громадянина. Під час надання певних соціальних виплат, субсидій їх автоматично нараховують на банківську картку, яка прив'язана до так званого «легкого акаунту» (NemKoto («Easy Account»)), який мають не лише громадяни, а й всі підприємці. Отже, під час одержання певної державної послуги, оформлення субсидій чи різного роду допомог датчани користуються онлайн-сервісом «NemLog-In» без потреби особистого відвідування державних службовців.

6. Сховище даних і платформа для співпраці (<https://digitaliser.dk/>) – цей вебпортал створено за принципом соціальних мереж, де кожен може зареєструватися та створити особисту сторінку, де можна викладати інформацію щодо цифровізації державних послуг. На порталі в основному публікують свої статті та напрацювання спеціалісти в галузі електронного урядування. Ця інформація для уряду Данії є основою для розроблення заходів щодо поліпшення процедур надання електронних послуг, а також виявлення тих послуг, які потребують цифровізації.

7. Бізнес-портал (<https://virk.dk/>) – портал virk.dk надає можливість підприємцям Данії отримати відповідні державні електронні послуги. Зокрема, на цьому порталі підприємці можуть подати заявку на отримання субсидій, компенсацій,

ліцензій, дозволів, створити власний бізнес, подати звіти до державних органів влади тощо. Коли користувач заходить на портал, йому автоматично пропонують ті послуги, якими він найчастіше користується, що істотно економить час підприємця під час пошуку потрібної йому послуги. Портал містить більше 200 форм необхідних підприємцям для звітування перед урядом Данії.

8. Електронні платежі «NemHandel» (<https://nemhandel.dk/>) – через цей портал відбувається проведення державних онлайн-тендерів, проводяться державні закупівлі, підприємці можуть виставляти свої пропозиції тощо. «NemHandel» – це технологія, яка дозволяє підприємствам Данії надсилати електронні рахунки через інтернет, зручним і надійним способом. З 2011 року в Данії електронне виставлення рахунку за стандартами NemHandel є обов'язковим для постачальників послуг представникам влади чи державним установам. Цей сервіс працює не лише в Данії, а й на міжнародному рівні в Швеції, Норвегії, Ісландії та Фінляндії. Данія є активним членом NES (Північно-європейської підгрупи), в яку входять згадані країни разом, з якими і створюється спільна платформа для електронних закупівель серед країн-учасників.

Досвід Данії в розбудові інформаційного суспільства може стати доречним і для України, яка на разі перебуває на шляху становлення та розвитку електронного урядування. Зокрема, корисним може стати досвід спільної координації зусиль між центральними та місцевими органами влади.

2.3. Досвід розвитку інформаційного суспільства в Німеччині

Станом на 01.01.2021 року розвиток інформаційного суспільства в Німеччині характеризується якісно високим рівнем, що підтверджується значенням індексу розвитку електронного уряду на рівні 0,8524. За цим індексом Німеччина має 25 місце серед 193 країн світу [7].

Для досягнення такого високого результату розвитку

інформаційного суспільства Німеччина пройшла довгий шлях, який було розпочато в 1998 році. На той час федеральний уряд Німеччини оголосив намір на адаптацію уряду до нових умов розвитку, зокрема мова йшла про [13]:

- підвищення кількості місць для професійного ІТ-навчання на 60 тис.;

- кількість студентів у галузі інформатики планувалося подвоїти;

- усі школи планувалося обладнати персональними комп'ютерами та надати їм доступ до мережі Інтернет;

- усім публічним бібліотекам планувалося надати безкоштовний доступ до Інтернету;

- підтримати розвиток електронної комерції шляхом введення в дію електронних підписів.

Подальший розвиток інформаційного суспільства в Німеччині вплинув на створення «*Торгового майданчику для шкіл*» [13]. Цей веб-вузол було створено за підтримки німецького Федерального міністерства освіти й науки. Метою торгового майданчику є підвищення оснащення шкіл ІТ-ресурсами й устаткуванням шляхом налагодження контакту між школами, що потребували б/у ПК, і спонсорами, готовими їх надати. Цей крок дозволив оснастити школи Німеччини комп'ютерною технікою та започаткувати ІТ-освіту як основу майбутнього технологічного прориву в ІТ-сфері.

Наступним кроком на шляху розбудови електронної демократії стала урядова ініціатива Федерального міністерства закордонних справ, що полягала в створенні веб-вузла під назвою «*Глобальні питання*» (*Globale Fragen*) [13] для співробітників різних державних органів, які могли заходити туди, щоб поставити питання фахівцям і одержати інформацію, необхідну в їх роботі. Також міністерством закордонних справ Німеччини було створено чат-форум – неформальне місце для обговорення того, що становить загальний інтерес в е-урядуванні.

У 2000 році урядом Німеччини було розроблено стратегічну програму розвитку електронного урядування

BundOnline-2005 [13; 4]. У межах цієї програми близько 100 федеральних органів влади впродовж п'яти років переглянули свої адміністративні процеси та зробили свої послуги електронними. Станом на 31.12.2005 року 440 федеральних служб надавали свої послуги онлайн [13].

На сьогоднішній день через www.service.bund.de – центральний портал федеральної адміністрації забезпечує доступ до вебсайтів понад 800 федеральних органів влади та установ і понад 3 100 посилань на теми та понад 376 видів послуг [8].

П'ятирічна федеральна програма *BundOnline-2005* стала однією з найефективніших урядових програм Німеччини, що заклала основи розвитку інформаційного суспільства в Німеччині [4].

Після завершення реалізації програми *BundOnline-2005* уряд Німеччини розробив і почав реалізовувати програму «**DeutschlandOnline**», в межах якої реалізовано [9]:

- онлайніві подачі заявок на документи;
- інтернет-службу для погашення студентських позик;
- вебвузол **BAföG-Online** – подання і обробка заявок на Студентські позики **BAföG**. На вебсайті наведена вичерпна інформація про Різні способи погашення позик, які надаються студентам і тим, хто збирається навчатися;
- **WAP-службу** для ведення торгівлі в межах Євросоюзу;
- інформаційну систему **Profi** для ефективного управління просування проєктів;
- до 2008 року виведено усі можливі послуги федерального уряду, земельної та місцевої влади в онлайн-середовище.

У продовження розвитку е-демократії в Німеччині 17 червня 2013 було схвалено закон «*Про підтримку електронного уряду*» (*E-Government-Gesetz*,) який є основою для регулювання е-демократії в країні та регламентував [3]:

- користування державною електронною поштою

De-Mail, яка дозволяла достовірно визначити відправника і одержувача електронного листа, а також задокументувати факт і час доставлення повідомлення (пошту було впроваджено в 2011 році);

- використання електронного посвідчення громадянина Німеччини (електронного ID), який надавав можливість автоматичної ідентифікації особи під час користування інтернет-послугами. На пластиковій картці подається інформація про громадянина та за бажанням його творчий псевдонім. На чип записується за бажанням відбиток пальця, а також основна інформація про громадянина, яка зчитується веб-порталами під час реєстрації на них (електронне посвідчення було впроваджено в 2010 році).

Згідно зі сформованою системою е-демократії в Німеччині громадяни країни можуть одержати доступ до державних послуг через телефонний зв'язок (центри виклику), електронний зв'язок (інтернет) чи через бюро звернень громадян (див. рис. 2.3).

Усі звернення громадян обробляються відповідними державними службами або традиційним шляхом (якщо громадянин Німеччини звернувся в бюро звернень громадян) або через мережу «Інтернет» (в інших випадках). Усі оброблені заявки попадають в електронні банки даних, які використовуються для здійснення управлінських дій з боку державних служб і проведення публічного обговорення проблем, які були виявлені в ході звернення громадян. Також банки даних використовуються для регламентації та регулювання роботи бізнесу (як електронного, так і традиційного), надання різного роду пільг тощо.

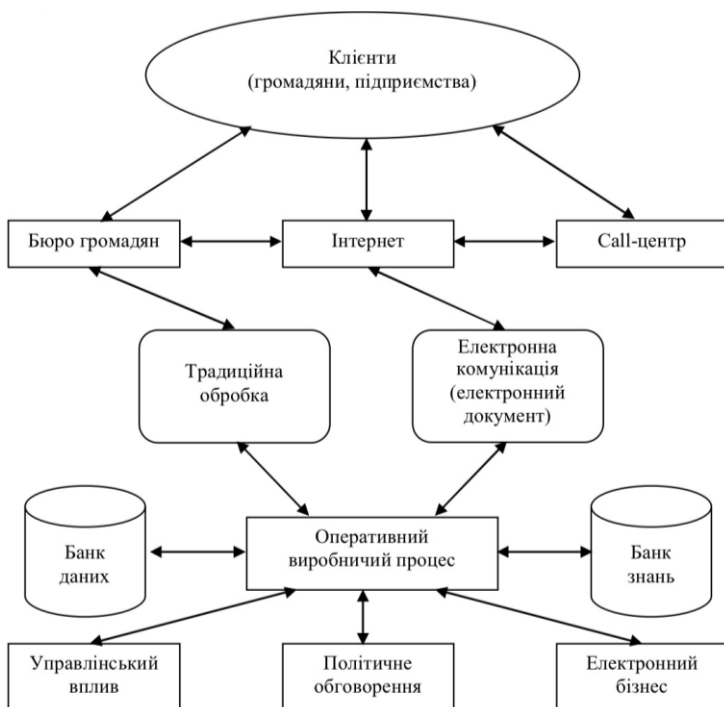


Рисунок 2.3 – Функціональна модель е-демократії в Німеччині [9; 13]

Крім згаданих вище вебсайтів електронні послуги надаються і на таких порталах, як deutschland.de, bundesregierung.de, evergabe-online.de, produkt.gsb.bund.de та інші.

Портал deutschland.de надає німецьким і зарубіжним користувачам доступ до відомостей про Німеччину, враховуючи інформацію про бізнес, науку й навчання, культуру, туризм, а також про уряд й органи державного управління. Також на цьому порталі розміщена інформація й про умови міграції до Німеччини, особливості пошуку роботи, створення бізнесу та одержання спеціальної та вищої освіти мігрантами.

Портал Федерального уряду Німеччини (bundesregierung.de) містить актуальні новини в політиці,

бізнесі та суспільстві. На порталі розміщуються інформаційні сторінки федеральної канцелярії, федеральної пресслужби, федеральних міністерств, аудіо та відеоматеріали уряду Німеччини, подкасти канцлера Німеччини.

Портал онлайн-закупівель Німеччини (evergabe-online.de) надає онлайн-послуги з пошуку інформації активних і завершених тендерів, що проводяться у федеральних землях Німеччини. На цьому порталі є можливість знайти необхідний тендер ці подати онлайн заявку на участь у ньому. Також для представників державних служб є можливість зареєструвати тендер і викласти всі необхідні документи по ньому. Портал покликаний полегшити онлайн-взаємодію між державними органами влади Німеччини та бізнес-структурами в питаннях купівлі-продажу певних робіт, товарів і послуг, необхідних для розвитку федеральних земель і міст Німеччини.

Урядовий конструктор сайтів Німеччини (produkt.gsb.bund.de) – це портал для місцевих державних органів влади Німеччини, що використовується як інструмент розроблення та запуску сайтів. На цьому порталі використовуються безпечні ІТ-рішення, що дозволяють розробити типовий дизайн сайту, що відповідає вимогам уряду країни. Завдяки такому рішенню в усіх місцевих органах влади розроблені типові сайти, що полегшує громадянам пошук необхідних послуг у тих чи інших землях особливо під час їх пересування по країні та необхідності використовувати сайти конкретних земель чи міст.

Досвід Німеччини показує, що розвиток і розбудова інформаційного суспільства потребує системної та виваженої стратегії дій, яка стосується не лише реформування державної гілки влади, а й освіти, бізнесу та суспільства. Лише в гармонійному поєднанні всіх складових розвитку держави є можливість розбудувати стійке, безпечне та високо розвинуте інформаційне суспільство.

Список використаної літератури до лекції 2

1. Bekendtgørelse af lov om Digital Post fra offentlige afsendere [Електронний ресурс] // Вебпортал Retsinformation.dk er. – Режим доступу : <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2021/686> (дата звернення 17.11.2023).
2. Birgit Jæger, Karl Lofgren. The history of the future: Changes in Danish e-government strategies 1994–2010 [Електронний ресурс] // Information Polity. – 2010. – № 15. – P. 253–269. – Режим доступу : https://www.researchgate.net/publication/287009825_The_history_of_the_future_Changes_in_Danish_e-government_strategies_1994-2010 (дата звернення 17.11.2023).
3. E-Government-Gesetz. Website Bundesministerium des Innern und für Heimat [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html>. (актуально на 17.11.2023).
4. Gerd Wittkemper, Booz Allen Hamilton. BundOnline 2005 – The E-Government Initiative of the German Federal Administration // Journal of Political Marketing. – Volume 2, 2003 – Issue – 4. Pages 107–126.
5. Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening [Електронний ресурс] // Вебпортал eLov. – Режим доступу : <https://www.elov.dk/lov-om-fravigelse-fra-obligatorisk-digital-selvbetjening/> (дата звернення 17.11.2023).
6. Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening [Електронний ресурс] // Вебпортал Digitaliseringsstyrelsen. – Режим доступу : <https://digst.dk/strategier/den-faellesoffentlige-digitaliseringsstrategi/tidligere-strategier/digitaliseringsstrategien-2011-til-2015/lovgivning-om-obligatorisk-digital-selvbetjening/> (дата звернення 17.11.2023).
7. UN E-Government Knowledgebase. Web-site interactive e-Government Knowledgebase of the United Nations [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>.
(relevant to 17.11.2023).

8. Адміністративний портал федерального уряду Німеччини [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.service.bund.de. (актуально на 17.11.2023).

9. Данильян О. Г. Досвід оптимізації функціонування органів державної влади в Німеччині та можливості його використання в Україні / О. Г. Данильян, О. П. Дзьобань // Гілея: науковий вісник : зб. наук. пр. – Київ, 2013. – Вип. 69. – С. 677–683.

10. Державні послуги онлайн [Електронний ресурс] // Вебпортал «Дія». – Режим доступу : <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 17.11.2023).

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

12. Збірка данських законів [Електронний ресурс] // Вебсайт «DANSKE LOVE». – Режим доступу : <https://danskelope.dk/> (дата звернення 17.11.2023).

13. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід [Електронний ресурс] / за заг. ред.: С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – Київ, 2010. – 144 с. – Режим доступу : http://ktpu.kpi.ua/wpcontent/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzheniya-elektronnogouryaduvannya_zarubizhniy-dosvid.pdf (актуально на 17.11.2023).

14. Мануїлова К. В. Децентралізація публічної влади в Данії: досвід для України [Електронний ресурс] // Журнал «Інвестиції: практика та досвід». – 2015. – № 15. – С. 96–99. – Режим доступу : http://www.investplan.com.ua/pdf/15_2015/23.pdf (дата звернення 17.11.2023).

15. Офіційний майданчик публічних закупівель [Електронний ресурс] // Вебпортал української універсальної біржи. – Режим доступу :

https://tender.uub.com.ua/?gclid=Cj0KCQJw756lBhDMARIsAEI0AgkKJAOhMceUjmhPhaKwjyouvjwWUqiEPpyA8doZEFp1ICPuhe4y7MaAvP8EALw_wcB (дата звернення 17.11.2023).

16. Платформи обміну даними (G2G, G2B, G2C) [Електронний ресурс] // Вебпортал «Медирент». – Режим доступу : <https://medirent.ua/solutions-products/public-sector-enterprise-solutions/data-exchange-platform-g2g-g2b-g2c> (дата звернення 17.11.2023).

17. Цифровий ідентифікатор MitID у Данії: кому він потрібен та для чого [Електронний ресурс] // Вебсайт «Visit Ukraine Today». – Режим доступу : <https://visitukraine.today/uk/blog/1630/mitid-digital-identifier-in-denmark-who-needs-it-and-why> (дата звернення 17.11.2023).

18. Чукут С. А. Основи електронного урядування : навчальний посібник / С. А. Чукут, О. В. Загвойська, Я. Ю. Цимбаленко. – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. – 268 с.

19. Чукут С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід Данії / С. А. Чукут, В. Л. Полярна // Журнал «Інвестиції: практика та досвід» // 2016. – № 24. – С. 140–145. – Режим доступу : http://www.investplan.com.ua/pdf/24_2016/31.pdf (дата звернення 17.11.2023).

20. Чукут С. А. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах Європейського Союзу: на прикладі Данії [Електронний ресурс] / С. А. Чукут, В. Л. Полярна // Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – № 4. – Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1015>. (актуально на 17.11.2023).

21. Що таке «Трембіта»? Відеоролик Міністерства цифрової трансформації України [Електронний ресурс] // Вебсайт Youtube. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/watch?v=fymVvwZwqs> (дата звернення 17.11.2023).

Лекція 3

Методи та інструменти електронного урядування в управлінні містами та регіонами: досвід ЄС та України

3.1. Концепція «розумного міста» в електронному урядуванні

Надання публічних послуг і реалізація електронної демократії на місцях можлива завдяки використанню низки високотехнологічних методів та інструментів, що дозволяють залучити до такого процесу жителів міста або громади. Перш ніж розглянути методи побудови електронної взаємодії місцевих публічних органів влади з їх жителями, необхідно розглянути як виникли міста? Саме відповідь на це запитання дасть можливість зрозуміти, для чого і для кого створюється система електронного урядування в містах.

Історія розвитку міст розпочалася більше 10 тис. років тому. Тоді люди займалися полюванням, збиральництвом і поступово перейшли до землеробства, скотарства. З'являються перші поселення кількістю в 100–150 осіб, у межах яких вироблялася необхідна продукція для їх жителів. Із розвитком скотарства та землеробства в таких поселеннях починає з'являтися надлишок їжі, що стає поштовхом до розвитку торгівлі між різними поселеннями. Зростання обсягів торгівлі спонукало до розвитку способів транспортування продукції, виділення в окрему галузь ремісництва, будівництва. Перші сучасні міста з'явилися в стародавньому Римі та Греції, де багато політичних діячів і мислителів того часу висловлювали свою думку щодо оптимальних принципів градобудівництва. Наприклад, у містах стародавнього Риму будується розгалужена мережа доріг, організовуються місця для торгівлі товарами, будуються різноманітні будівлі соціального та культурного призначення [12].

Із розвитком науки та торгівлі розвиваються й міста. Вже в середньовіччі міста являли собою компактне скупчення людей на невеликій території. В містах будувалися заводи,

мануфактури. Із зростанням міст виникали різні проблеми, зокрема екологічного характеру. Сміття, стоки розміщувалися прямо на вулицях, що спричиняло істотний дискомфорт під час проживання людей у таких умовах. У Середньовіччі міста являли собою фортецю та виконували функцію захисту населення від ворожих нападів, були центром розвитку торгівлі та ремісництва [12].

Необхідно відзначити, що міста з часів Середньовіччя до сьогодення пройшли три стадії розвитку. **Перша стадія розвитку міст** тривала до XVI–XVII ст. і була характерна тим, що міста як економічний і культурний центр розвитку використовувало для своїх потреб розвитку власні джерела харчування, води, енергії вітряних і водних млинів тощо. В таких містах переважала в основному ручна праця. Для міст того часу були характерні проблеми забруднення річок, озер відходами життєдіяльності людей і тварин, що ставало причиною частих спалахів інфекційних захворювань [12].

Друга стадія розвитку міст розпочалася з бурхливим розвитком сухопутного та водного транспорту, винаходом теплової енергії, яка широко застосовувалася у виробництві, побуті та транспортуванні товарів. Завдяки розвитку транспорту збільшується масштаб міст, відбувається активна міграція населення серед різних міст [12, 13].

Третя стадія розвитку міст розпочалася з XIX сторіччя та триває по цей день. Подальший розвиток міст пов'язують із промисловою революцією і в подальшому з інформаційною. Міста мають сучасний вигляд. Відбувається електрифікація міст, будівництво доріг, заводів, що спонукає до появи нових індустрій: розвивається транспорт, зв'язок, торгівля, IT-індустрія тощо. Сучасні міста починають виконувати не лише виробничі та торгівельні функції, а й стають центрами розвитку культури, науки, місцем відпочинку та інтелектуального спілкування людей [12, 13].

Подальший розвиток міст викликав появу низки соціально-економічних та екологічних проблем, що стало

поштовхом до розвитку такого феномену, як «smart city». **Серед таких проблем варто виділити такі** [5, 14, 3]:

- погана якість повітря;
- недостатнє освітлення окремих районів міста;
- проблеми утилізації відходів;
- наявність проблем із рухом автотранспорту (затори на дорогах, не збалансована робота світлофорів тощо);
- недостатня кількість місць паркування в містах;
- необхідність побудови оптимальної системи охорони комунальної та приватної власності (поліція, правоохоронна система, судова влада тощо);
- недоступність медичних послуг для населення міста;
- складний доступ до державних і комунальних послуг тощо.

Зазначені проблеми розвитку сучасних міст спонукають місцеві органи влади до пошуку нових методів та інструментів управління містами. Концепція розумних міст є тим новітнім інструментом до оптимізації роботи всіх елементів міста та створення зручного простору для життя містян.

«Розумне місто» (з англ. «smart city») – це взаємодія між містом і його жителями на основі сучасних технологій [8].

Концепція розумних міст з'явилася порівняно недавно. Термін «розумне місто» – в англійській версії Smart City – з'явився наприкінці 90-х років ХХ ст. Спочатку «розумне» місто ідентифікувалося як екологічне місто, в якому використовувалися «зелені» технології. На початку 2000-х років, «розумні» міста почали застосовувати ІТ-технології завдяки, яким здійснювалося управління даними і як наслідок підвищувалася якість життя населення. Одним із перших «розумних міст» стало іспанське місто Сантандер. У 2011 році в ньому було встановлено більше 15 тисяч сенсорів по всьому місту, які вимірювали забрудненість повітря, інтенсивність дорожнього трафіку, заповнення контейнерів для сміття [9]. З того часу концепція «розумного» міста набрала великої

популярності та довела свою ефективність і практичність.

В основі будь-якого «smart city» лежить «**інтернет речей**» – технологія, що дозволяє деяким речам чи системам «спілкуватися» між собою [8]. По суті мова йде про створення системи комунікації між окремими елементами міста: автобусними зупинками та автобусами, доступ до баз даних через ПК і смартфони, управління будинком через смартфон тощо. Для створення такої системи комунікації використовують технології передачі даних Wi-Fi та Bluetooth.

Кожне сучасне **розумне місто** може таким називатися за умови наявності таких його яскраво виражених **ознак** [2]:

1. **Інтелектуальна система управління дорожнім рухом.** Рух автотранспорту в розумному місті регулюється спеціальною інтелектуальною системою, що відслідковує за допомогою вуличних камер інтенсивність дорожнього руху, кількість пішоходів. Завдяки інформації щодо інтенсивності дорожнього руху автоматично вмикаються зелене, червоне та жовте світло світлофору залежно від ситуації на дорозі. Так, наприклад, для забезпечення швидкого проїзду пасажирського автобусу містом перед прибуттям його до світлофору система вмикає зелене світло, що дозволяє водію автобусу не зупинятися й швидко проїхати містом. Таке перемикання світлофору можливе завдяки фіксуванню дорожнього руху за допомогою камер, аналізу ситуації штучним інтелектом і реагування системи на відповідні ситуації на дорозі [6].

2. **Розумний підхід до вуличного освітлення.** Освітлення в розумних містах побудовано із врахуванням таких принципів: оптимальне освітлення для всіх учасників дорожнього руху, економія електричної енергії. Кожен стовп у місті оснащується спеціальними датчиками руху, Wi-Fi, камерами що дозволяє ефективно управляти вуличним освітленням. Датчики руху та камери дозволяють відслідковувати наявність та інтенсивність дорожнього руху. За присутності учасників дорожнього руху вмикається освітлення й вимикається в момент їх відсутності. Оснащення стовпів Wi-Fi

дозволяє оператору дистанційно за допомогою смартфона чи ПК централізовано регулювати інтенсивність вуличного освітлення в різну пору доби. Така система управління вуличним освітленням дозволяє скоротити витрати на нього більше ніж на 60 % та для всіх учасників дорожнього руху зробити вулиці освітленими й безпечними [1].

3. **Залучення жителів міста до управління.** Кожний громадянин певної країни має право брати участь у державному управлінні не лише на державному рівні, а й на місцевому. Для забезпечення реалізації прав громадян в управлінні містом місцеві адміністрації використовують сучасні технології для полегшення доступу містян до управління містом. Зокрема, мова йде про різноманітні мобільні додатки та інтернет-портали, які дають доступ містянам до тих чи інших послуг: сплата місцевих податків, обговорення бюджету міста, взяття участі в різного роду голосуваннях, висування петицій до місцевого голови, контроль за станом житлового-комунального господарства в місті, відслідковування за рухом транспорту, одержання доступу до медичних послуг тощо. ІТ-рішення в забезпеченні рівних прав містян в участі в управлінні та доступу до державних послуг дають можливість скоротити власний час громадян на доступ до необхідних послуг і прав, створити кращі умови життя в місті, полегшити доступ до управління та послуг міста тощо [2].

4. **Розумний будинок.** Ще одним елементом «розумного міста» є розумні будинки. Вони дозволяють створити комфортні умови для проживання містян, полегшити побут, забезпечити економію коштів на комунальні послуги тощо. Система розумного будинку побудована на концепції «інтернету речей». Усі елементи розумного будинку між собою пов'язані безпроводним зв'язком (Wi-Fi та Bluetooth) із центром управління в смартфоні господаря будинку. За допомогою смартфона господар розумного будинку може дистанційно управляти освітленням у будинку, налаштувати температурний режим у кімнатах та оптимальну температуру води, переглядати вміст холодильника, автоматично відкривати та закривати двері

будинку та гаражу, мати доступ до відеоспостереження за прилеглою до будинку територією тощо. Така система дозволяє здійснювати управління будинком не лише поблизу будинка, а й на значному віддаленні від нього, що дозволяє підготувати будинок до приходу господаря з роботи [7].

5. **Упровадження міської мережі Wi-Fi.** Мережа Wi-Fi є важливим елементом розумного міста з таких обставин: доступ із мобільного телефону до інтернету з будь-якого району міста та будь-якого транспортного засобу; можливість здійснення централізованого контролю комунальними службами міста за об'єктами інфраструктури міста; мережа Wi-Fi є складовим елементом інтелектуальної системи управління дорожнім рухом, розумним будинком, вуличним освітленням, камерами спостереження тощо [2].

6. **Розумний громадський транспорт.** Для полегшення пересування громадян по місту в розумних містах створюються різноманітні мобільні застосунки, що дозволяють відслідковувати рух громадського транспорту до зупинок і його наповненість. Щоб таке стало можливим, кожен автобус оснащується точкою доступу Wi-Fi, спеціальними дашбордами, де в режимі реального часу відслідковується кількість вільних місць і кількість пасажирів, зовнішніми та внутрішніми камерами, що дає можливість автоматично відчиняти двері автобуса за наявності пасажирів на зупинці чи бажаючих зійти з автобуса на тій чи іншій зупинці. Крім цього кожен пасажир має можливість у спеціальних мобільних застосунках зазначити, на якій зупинці він збирається вийти і ця інформація автоматично потрапляє до водія. Внутрішні камери автобусу фіксують фізіологічний стан пасажирів і за появи надзвичайної ситуації водій автобуса одержує спеціальні сигнали. Точка доступу Wi-Fi в автобусі дозволяє автоматично передавати дані щодо прибуття автобуса до певної зупинки та фіксувати цей факт у мобільних застосунках. Для відслідковування руху автобуса по місту також можуть застосовувати й технології GPS. Оплата проїзду в розумних автобусах здійснюється в безготівковому форматі.

Перед водієм є спеціальний термінал, який дозволяє розрахуватися за проїзд кредитними картками [10].

7. **Сповіщення про надзвичайні ситуації.** *Кнопки екстреного реагування.* Для забезпечення безпеки проживання містян вулиці розумного міста оснащують спеціальними тривожними кнопками. Натискання на тривожну кнопку дає можливість викликати на місце надзвичайної ситуації поліцію, швидку, пожежну охорону тощо. Завдяки оснащенню міста камерами спостережень стає можливим відслідковування в режимі реального часу за станом справ у місті. Під час виникнення надзвичайної ситуації до місця події автоматично викликається необхідна служба міста [2].

8. **Використання сонячних батарей.** У розумному місті намагаються використовувати «зелену» електроенергію. Одним із найпоширеніших джерел «зеленої» електроенергії є сонячні панелі, які розміщують на дахах і стінах будівель. Сонячні панелі впродовж дня генерують електроенергію. Накопичена впродовж дня електроенергія використовується вночі для освітлення внутрішніх приміщень будівель і використовується для побутових потреб містян [2].

9. **Безготівкові платежі.** Кожне розумне місто створює умови для поширення безготівкових розрахунків у магазинах, державних установах, банках тощо. Безготівкові розрахунки істотно полегшують оплату за товар і скорочує час доступу до грошей. Для містян є безпечним використовувати саме пластикові картки або смартфони для оплати за товар, послугу чи виконану роботу. Готівку носити з собою небезпечно в плані того, що її легше втратити, наприклад, через крадіжки. Втрата пластикової картки чи смартфона не несе вагомих ризиків втрати коштів. У власника пластикової картки та смартфона є час заблокувати доступ до банківських рахунків і власні кошти залишаться в безпеці. Доступ до коштів через пластикові картки та смартфони здійснюється шляхом введення паролів та пін-кодів, що є достатньо вагомим засобом захисту власних коштів [4].

Кращими «розумними» містами світу, серед 174 міст із 80 країн світу, згідно дослідження іспанського Центру глобалізації та стратегії бізнес-школи IESE, стали Лондон, Нью-Йорк, Амстердам, Париж і Рейк'явік [11].

Під час вибору найкращих «розумних» міст світу керувалися дев'ятьма критеріями – людський капітал (розвиток, залучення та виховання талантів), соціальна згуртованість (консенсус між різними соціальними групами населення), економіка, довкілля, управління, містобудування, міжнародні зв'язки, технології, мобільність і транспорт (легкість пересування) [11].

Серед згаданих «розумних» міст більшість є містами Європейського Союзу, а отже, досвід побудови «розумних» міст у Європі стане в нагоді для реалізації його під час розбудови «розумних» міст України.

3.2. Практика електронного урядування на місцевому та регіональному рівні в Україні в умовах євроінтеграції

Впровадження е-урядування в місцевих громадах і містах України є важливим завданням, спрямованим на впровадження цифрових державних послуг за загальноєвропейськими стандартами. Цифрова трансформація регіонів переслідує за мету створити якісно нові форми комунікації між бізнес-структурами, жителями регіонів, громад, міст і місцевими органами влади. Надійні канали комунікації між всіма елементами регіональних утворень дозволяють прискорити оформлення різного роду дозвільних документів, надання соціальних послуг, забезпечити ефективну комунікацію з питань вирішення питань розвитку громади. Цифрова трансформація регіонів – це можливість залучити до активної громадської діяльності з розбудови власної територіальної громади кожного громадянина, кожного підприємця з найвіддаленіших місць регіонального утворення.

Найбільш значущі урядові ініціативи з впровадження електронного урядування в Україні на регіональному рівні розгорнуто ще у 10-х роках ХХІ сторіччя. Так, у 2010 році було

завершено пілотний проєкт у Дніпропетровській та Одеській областях, де було впроваджено технологію електронного урядування згідно з розпорядження Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 р. № 360-р «Питання реалізації пілотного проєкту впровадження технологій електронного урядування» [15], основною метою якого було відпрацювання єдиних стандартів обміну електронними документами.

Головним результатом реалізації програм і проєктів у Дніпропетровській та Одеській областях стало створення технічної, організаційної та кадрової бази для впровадження та розвитку проєкту «Електронний регіон», елементи якого в подальшому одержали поширення на всі регіони України.

Одним із основних проєктів «Електронного регіону» зокрема став «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг» [16], реалізований у Дніпропетровській області. На разі віртуальний офіс електронних адміністративних послуг на реконструкції, проте доступними є віртуальні офіси ЦНАПів м. Дніпро та ОТГ області [17].

У 2014–2016 роках реалізовано регіональну програму інформатизації «Електронна Дніпропетровщина», результатами якої стало під'єднання всіх райдержадміністрацій області до мультисервісної регіональної корпоративної мережі, регіональної системи електронного документообігу. У 2017–2019 роках до системи регіонального електронного документообігу під'єднано всі сільські та селищні ради [18].

Також у Дніпропетровській області було реалізовано проєкт «Відкритий бюджет», завдяки якому у відкритому доступі жителі області могли ознайомитися з видатками та доходами бюджету Дніпропетровської області.

Водночас схожі проєкти були реалізовані в Одеській та Вінницькій областях. Започатковані інноваційні проєкти з електронного урядування в Дніпропетровській, Одеській, Вінницькій областях у 2010–2020 роках стали основою для подальшого розвитку цифрової трансформації регіонів України.

Із 2019 року з часу заснування Міністерства цифрової

трансформації України розпочалася реалізація комплексної стратегії цифрового розвитку регіонів і громад України.

Зокрема було реалізовано та розвинуто такі проекти цифрової трансформації регіонів.

1. **Платформа інструментів та сервісів «Єдина платформа місцевої електронної демократії» (E-DEM)** була розроблена у 2018 році за сприяння Швейцарської Конфедерації, Фонду Східної Європи та Innovabridge Foundation. Метою створення платформи є надання зручного доступу до інструментів електронної демократії на рівні місцевих громад. Першими інструментами, які було створено на платформі – це сервіс «Місцеві електронні петиції», «Громадський бюджет», «Консультації з громадськістю», «Відкрите місто» («Відкрита громада»). У 2021–2022 роках на платформу було додано сервіси «Шкільний громадський бюджет» і «Модуль статистики».

1.1. **Сервіс «Шкільний громадський бюджет»** є порівняно новим інноваційним інструментом розвитку шкіл місцевих громад. Його було впроваджено в 2020 році та запущено на платформі E-DEM, де відбулися перші голосування щодо проєктів. Станом на 01.11.2023 року в цьому модулі зареєстровано 13 громад у 12 областях і під'єднано більше 150 українських шкіл (див. рис. 3.1). Протягом трьох років існування сервісу «Шкільний громадський бюджет» було профінансовано 98 шкільних проєктів на суму 33,7 млн грн. Проєкти, що подані в сервісі «Шкільний громадський бюджет» різноманітні та стосуються розвитку шкіл, зокрема проєкти з будівництва їдалень, спортивних майданчиків, сучасних шкільних кабінетів тощо. Вартість проєктів, поданих на платформі, коливається від 10 тис. грн до 300 тис. грн [19].

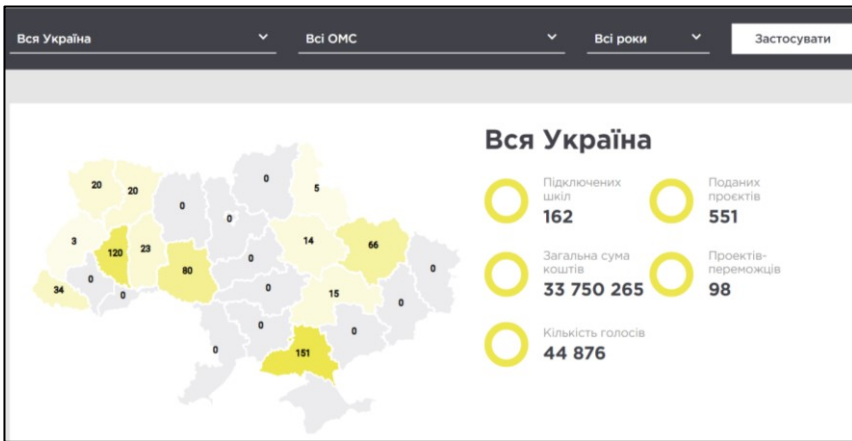


Рисунок 3.1 – Під’єднання територіальних громад за областями України до сервісу «Шкільний громадський бюджет» на платформі інструментів та сервісів E-DEM станом на 01.11.2023 року [19]

1.2. Сервіс «Місцеві електронні петиції» є одним із перших, що були запроваджені на платформі E-DEM. Станом на 01.11.2023 року до сервісу «Місцеві електронні петиції» під’єднано 226 громад і створено більше ніж 25 тисяч петицій (див. рис. 3.2). Цей сервіс є найбільш затребуваним серед об’єднаних територіальних громад України. Сервіс «Місцеві електронні петиції» являє собою сервіс платформи електронної демократії E-DEM, через який мешканець об’єднаної територіальної громади може подати до місцевих органів влади петицію. Такі петиції – це колективні звернення громадян до місцевих органів влади з метою привернути їх увагу до нагальних потреб жителів громади, які неможливо вирішити без втручання місцевих органів влади. Найчастіше жителі громад звертаються з питаннями функціонування транспорту, стану доріг, благоустрою територій, освіти тощо. Сервіс «Місцеві електронні петиції» набрав великої популярності в Україні через їх простоту, прозорість і дієвість. Для подання петиції або підтримання діючої достатньо бути зареєстрованими на платформі E-DEM із

використанням BankID або е-підпису. Користувач платформи повинен знайти свою громаду й через сервіс «Місцеві електронні петиції» зможе подати свою петицію чи підписати вже існуючу, якщо вважає це за потрібне. Петицією можна ділитися в соціальних мережах, що дозволяє поширювати ідеї, викладені в цій петиції та привернути увагу громадськості до питання, яке потребує вирішення на рівні територіальної громади. Коли петиція набере необхідну кількість голосів (це залежить від кількості жителів громади), її розглядають місцеві органи влади та надають відповідь, яку розміщують у системі «Місцеві електронні петиції». Стан петиції, кількість голосів за нею легко відслідковується в самому сервісі [20].

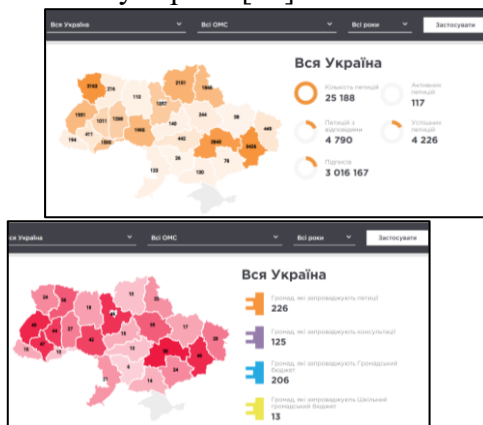


Рисунок 3.2 – Під'єднання територіальних громад за областями України до сервісу «Місцеві електронні петиції» та частота його використання на платформі інструментів і сервісів E-DEM станом на 01.11.2023 року [20]

1.3. **Сервіс «Громадський бюджет»** – це інструмент електронної демократії, який дозволяє жителям громади прямо впливати на її розвиток шляхом розподілу частини громадського бюджету на важливі для розвитку громади напрями. Сервіс «Громадський бюджет» запущено на платформі E-DEMI з 2017 року, коли відбулися перші голосування за проекти в Черкаській,

Полтавській, Чернігівській та Івано-Франківській територіальних громадах. На разі сервісом користується 208 територіальних громад по всій Україні та було подано більше 7 тисяч проєктів і здійснено фінансування проєктів переможців на суму 2,24 млн грн (див. рис. 3.3). Процедура подання проєктів на фінансування за рахунок громадського бюджету проста і складається з таких етапів [21; 22]:

- реєстрація на платформі E-DEM за допомогою BankID або за е-підписом;

- після оголошення органом місцевого самоврядування щодо виділення коштів із місцевого бюджету для реалізації громадських ініціатив житель громади через сервіс подає проєкт із детальним його описом, кошторисом, визначенням цілей проєкту тощо;

- проєкт проходить модерацію з боку органів місцевого самоврядування в питаннях їх відповідності законодавству, можливості їх реалізації, повноти опису проєкту, правильності складання кошторису проєкту тощо;

- оприлюднення органом місцевого самоврядування проєкту на сторінці сервісу «Громадський бюджет». З моменту оприлюднення проєкту починається голосування жителів громади за проєкт (збір підписів).

- по завершенні процедури голосування органи місцевого самоврядування визначають проєкти-переможці. Серед усіх проєктів обирають ті, які набрали найбільшу кількість голосів і виділяють під ці проєкти фінансування на наступний бюджетний рік;

- органи місцевого самоврядування визначають виконавців проєкту на конкурсній основі;

- проєкт реалізується і за підсумками його реалізації визначається доцільність і можливості фінансування нових проєктів на наступний бюджетний рік.

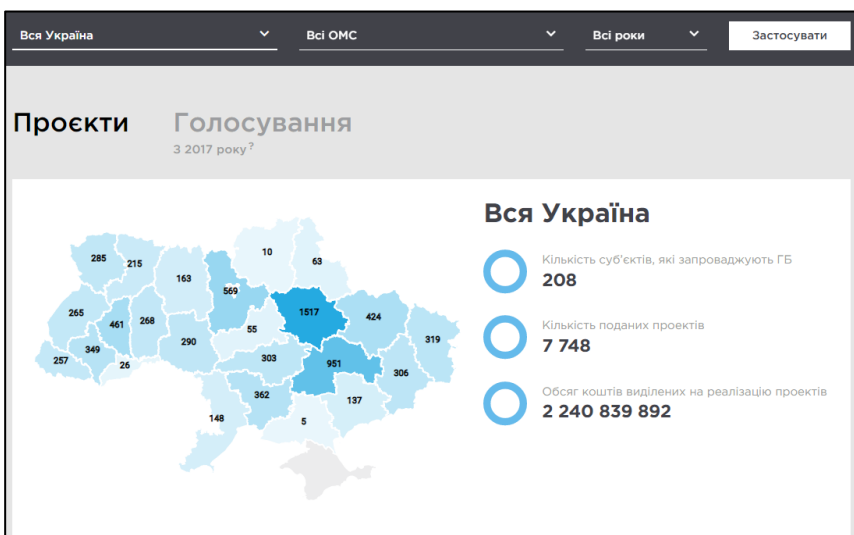


Рисунок 3.3 – Статистика використання сервісу «Громадський бюджет» в Україні на платформі інструментів і сервісів E-DEM станом на 01.11.2023 року [23]

Від початку оголошення конкурсу на проекти місцевого значення до їх відбору та реалізації місцеві органи влади та мешканці громади мають можливість висвітлювати хід голосування, відбору та виконання проектів через соціальні мережі, веб-сайт місцевої громади тощо.

«Громадський бюджет» як інструмент електронної демократії дозволяє залучити мешканців громади до процедури розподілу бюджетних коштів на напрямки актуальні для місцевої громади, місцеві органи влади отримують інструмент, що дозволяє відслідковувати актуальні потреби мешканців громади та реалізовувати їх. «Громадський бюджет» також дозволяє згуртувати людей навколо ідеї соціально-економічного розвитку громади, підвищити рівень довіри мешканців громади до місцевої влади, підвищити відповідальність мешканців громади до сплати податків і зробити бюджетний процес прозорим.

1.4. Сервіс «Консультації з громадськістю» – особливий сервіс, який дозволяє органам місцевого самоврядування дізнатися думку мешканців громади з певних питань, зокрема щодо обговорення впровадження нормативних актів, розроблення стратегій розвитку, місцевого бюджету, проведення опитувань щодо визначення потреб розвитку громади. Цей сервіс на платформі E-DEM використовує 70 місцевих громад України і з його використанням було створено 690 опитувань, проведено 275 консультацій і 154 обговорення з мешканцями громади (див. рис. 3.4). Сервіс «Консультації з громадськістю» дозволяє створити прості та складні опитування. Прості опитування передбачають вибір мешканцями громади одного або декількох варіантів відповідей на поставлене запитання, що дає можливість місцевим органам влади дізнатися про панівну думку серед мешканців щодо конкретного важливого питання розвитку громади. Складні опитування передбачають змінювати відповіді, назначати бали, ранжувати відповіді тощо. Крім цього сервіс «Консультації з громадськістю» дозволяє провести обговорення нормативно правових актів, під час якого мешканці громади в електронному сервісі можуть залишати свої коментарі до запропонованого місцевими органами влади нормативного документу. Консультації – це ще один інструмент сервісу «Консультації з громадськістю», який дозволяє одержати мешканцям пояснення у вигляді коментарів до оприлюдненого варіанта вирішення проблеми, що вимагає вирішення на території громади.

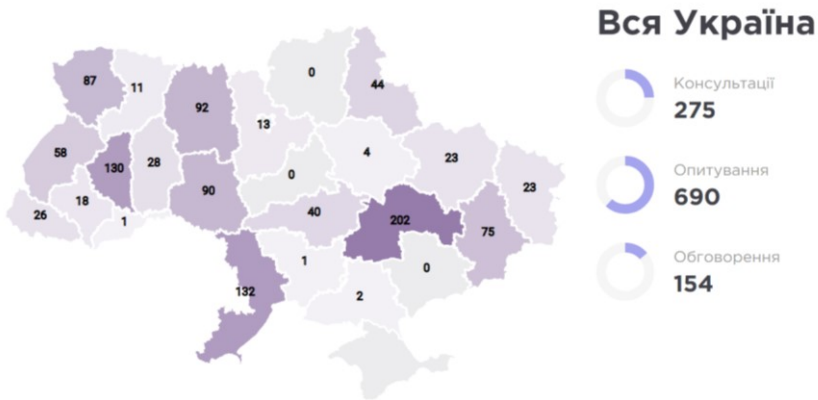


Рисунок 3.4 – Статистика використання сервісу «Консультації з громадськістю» в Україні на платформі інструментів і сервісів E-DEM станом на 01.11.2023 року [24]

1.5. Сервіс «Відкрите місто» («Відкрита громада») – це інструмент порталу E-DEM, що використовується мешканцями громади для інформування місцевих органів самоврядування про існуючі проблеми благоустрою населеного пункту, дому чи вулиці. Цей сервіс являє собою інтерактивну карту міста або об’єднаної територіальної громади, на якій відображаються поточні звернення мешканців громади чи міста про наявні проблеми благоустрою. В таких зверненнях мешканці громади описують проблему та прикріплюють фото, що підтверджують викладені у зверненні факти. Кожне звернення спрямовують у відповідну службу об’єднаної територіальної громади, яка відповідатиме за вирішення звернення. На інтерактивній карті зображують звернення які прийняті до обробки, прийняті у роботу та вирішені (див. рисунок 3.5).

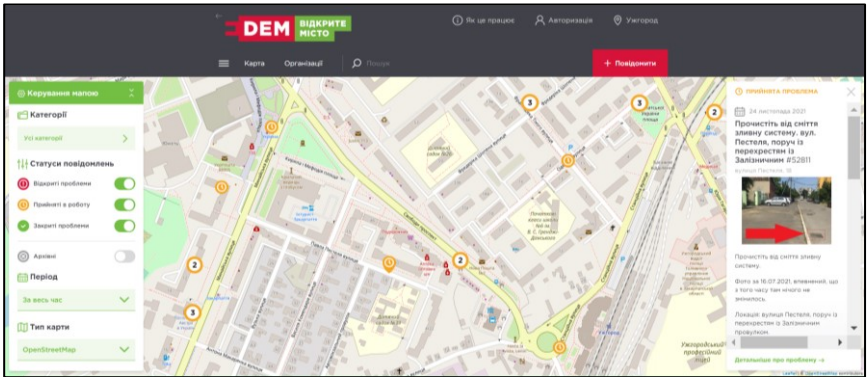


Рисунок 3.5 – Інтерактивна карта м. Ужгород сервісу «Відкрите місто» порталу E-DEM [25]

Сервіс «Відкрите місто» функціонує більше ніж у 100 містах та об'єднаних територіальних громадах України. Мешканці громад для створення запиту мають бути зареєстровані на порталі E-DEM та зайти на нього з використанням свого BankID або е-підпису. В сервісі «Відкрите місто» мешканець громади чи міста повинен обрати своє місто, натиснути на кнопку «Повідомити», обрати категорію проблеми, обрати місце на карті, де є проблема, описати проблему, додати фото чи відео та надіслати це повідомлення. Повідомлення проходить модерацію, після цього направляється на вирішення у відповідну організацію. Мешканець громади має можливість відслідковувати процес вирішення проблеми, про яку він повідомив. Як тільки проблема буде вирішена, на інтерактивній карті зміниться статус запиту. Якщо проблему з точки зору мешканця громади не вирішено або вирішено не якісно, він (вона) може подати запит повторно.

Сервіс також дозволяє додавати на карту різного роду важливі об'єкти, що дозволяє зробити інтерактивну карту корисною для мешканців і гостей громади, міста й полегшити орієнтування на місцевості, знайти бажаний заклад, магазин, кінотеатр тощо.

2. **Конструктор сайтів** – інструмент порталу «Дія.

Цифрова громада», яка дозволяє місцевим громадам у зручному середовищі безкоштовно створювати веб-сайти на основі державної дизайн-системи Дія [26; 27].

3. Чат-бот СВОЇ – це система обміну повідомленнями у Viber і Telegram, що дозволяє здійснювати голосування за проектами громадських бюджетів, одержати консультації щодо діяльності місцевої ради, ЦНАПу, взяти участь у місцевих опитуваннях, підписати петицію, взяти участь у консультаціях із громадськістю та одержати актуальні новини громади. Чат-бот СВОЇ пов'язаний із «Єдиною платформою місцевої електронної демократії» (E-DEM), з якої в чат-бот передається інформація про існуючі проекти громадських бюджетів, петиції, діяльність місцевих органів влади тощо. Реєстрація в чат-боті для мешканців громади здійснюється через чат-бот у Viber і Telegram, для цього їм потрібно обрати територіальну громаду з списку та здійснити всі необхідні налаштування [26; 27]. На разі чат-бот СВОЇ працює в 247 громадах України [27].

Для того аби мешканці громади могли користуватися чат-ботом СВОЇ та переліченими вище сервісами місцева громада повинна під'єднатися до сервісів E-DEM. Також громада одержує доступ не лише до розглянутих вище сервісів, а й готовий веб-сайт, створений відповідно до діючого законодавства, сучасних трендів і світових практик щодо зручності його використання. Сервіси E-DEM і чат-бот СВОЇ на разі доступні через реєстрацію громади на порталі Міністерства цифрової трансформації України «Дія. Цифрова громада».

4. Електронні щоденники та журнали для шкіл – інструмент електронної демократії для мешканців об'єднаних територіальних громад, що дозволяє одержати доступ до електронних журналів викладачів шкіл, щоденників учнів, розкладу шкільних занять. Цей онлайн-інструмент розроблено з метою полегшення документообігу та де бюрократизації управління освітнім процесом у закладах загальної середньої освіти України та є актуальним для тих об'єднаних територіальних громад і шкіл, які не мають достатніх фінансових

ресурсів для розроблення альтернативних веб-сервісів. Електронні щоденники та журнали дозволяють у режимі реального часу викладачу(-ці) відслідковувати успішність учнів у класі; батькам – успішність дитини за всіма навчальними дисциплінами; учням – за власними оцінками та розкладом навчальних занять; директору(-ці) школи – контролювати роботу своїх вчителів та одержувати статистику щодо успішності учнів у тих чи інших класах [28].

5. Центр активності громадян – інструмент електронної демократії, що дозволяє об'єднати активних мешканців територіальної громади та посилити їх вплив на її розвиток. Центр активності громадян може бути організовано в певному приміщенні, виділеному місцевими органами влади, а на веб-ресурсах центру розміщується календар подій, які організовуються членами центру. Календар подій є загальнодоступним і відкритим сервісом для всіх мешканців громади, які можуть за власним бажанням додавати власні події, які хочуть провести та організувати. В центрі активності громадян обирається відповідальна особа, яка забезпечуватиме функціонування центру та поширення інформації серед мешканців громади про заходи, що проводяться на його базі в соціальних мережах і веб-ресурсах центру. Центр активності громадян створюється для *навчальних цілей* (наприклад, популяризації інструментів електронної демократії, навчання користуванням соціальних мереж), для *покращання взаємовідносин влади і громади* (наприклад, організація зустрічей мешканців громади із представниками місцевої влади, обговорення виконання бюджету місцевої територіальної громади), для *проведення громадських заходів* (наприклад, обговорення проєктів у межах програми «Громадський бюджет», обговорення стратегії соціально-економічного розвитку громади, обговорення соціальних проєктів). Станом на 01.12.2023 року створено 7 центрів активності громадян у пілотних громадах України [29; 30].

Розвиток інструментів електронного урядування в умовах

поширення COVID-19 і військового стану в Україні для органів місцевого самоврядування постає важливим питанням для підтримання ефективної взаємодії в системі «місцеві органи влади – громада». Серед таких способів взаємодії між місцевими органами влади та мешканцями громади, що отримали широке поширення в Україні є такі вищерозглянуті інструменти портал: «Е-DEM», порталу «СВОЇ», порталу «Дія. Цифрова громада». Проте стрімкий розвиток інформаційних технологій, вимушена ізоляція мешканців громади в умовах карантину та воєнних дій спонукають до пошуку нових форм взаємодії, зокрема місцеві органи влади в Україні створюють власні чат-боти у Viber та Telegram для налагодження взаємодії між різними органами місцевої влади та мешканцями громади, розробляють мобільні застосунки, такі як «e-Тернопіль», що дозволяють мешканцям громади одержати доступ до актуальних новин, розкладу руху транспорту, перевіряти стан рахунків своїх проїзних, відслідковувати рух громадського транспорту в режимі реального часу тощо.

Стимулювання активності громад з боку держави в питаннях створення й поширення інструментів взаємодії між органами місцевого самоврядування та мешканцями громади, може стати поштовхом до створення більш ефективних форм взаємодії та порозуміння, забезпечити зростання економічного потенціалу громади, вирішити важливі соціальні та екологічні проблеми її розвитку.

Список використаної літератури до лекції 3

1. «Розумне» освітлення міст. Труднощі на шляху розвитку [Електронний ресурс] // 5WATT : вебсайт. – Режим доступу : <https://5watt.ua/uk/blog/statti/rozumne-osvitlennya-mist-trudnosshi-na-shlyakhu-rozvitku> (дата звернення: 18.11.2023).
2. «Розумний» Львів: 10 ознак прогресивного міста [Електронний ресурс] // Сайт міста Львова 032.ua. – Режим доступу : <https://www.032.ua/news/2213563/rozumnij-lviv-10-oznak-progresivnogo-mista> (дата звернення: 18.11.2023).

3. Smart-інфраструктура у сталому розвитку міст: світовий досвід та перспективи України [Електронний ресурс] : аналітична доповідь. – Київ : Центр Разумкова. Видавництво «Заповіт», 2021 – 400 с. – Режим доступу : <https://razumkov.org.ua/uploads/other/2021-SMART-%D0%A1YTI-SITE.pdf> (дата звернення: 18.11.2023).

4. Безпека міста майбутнього: що стоїть на сторожі спокою і комфорту [Електронний ресурс] // *dsnews.ua* : вебсайт. – Режим доступу : <https://www.dsnews.ua/static/longread/bezopasnost-ukr/project39270/page21397370.html> (дата звернення: 18.11.2023).

5. Дейнека Юрій. Розвиток міст в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/26084/2/FMZKP_2018v1_Deyneka_Y-The_development_of_the_cities_14-15.pdf (дата звернення: 18.11.2023).

6. Інтелектуальна система моніторингу дорожнього руху [Електронний ресурс] // Національний авіаційний університет : веб-сайт. – Режим доступу : <https://nau.edu.ua/ua/menu/science/naukovi-rozrobki/intelektualna-sistema-monitoringu-dorozhnogo-ruhu.html> (дата звернення: 18.11.2023).

7. Климко Марія. Життя у три кліки: що таке розумний будинок? [Електронний ресурс] // *Zaxid.net* : вебсайт. – Режим доступу : https://zaxid.net/zhittya_u_tri_kliki_shho_take_rozumniy_budynok_n1511276 (дата звернення: 18.11.2023).

8. Корнієвич Люда. Розумне місто. Розповідаємо, що таке «smart city» та чим воно небезпечне [Електронний ресурс] // *Hromadske* : вебсайт. – Режим доступу : <https://hromadske.ua/posts/liho-z-rozumu-rozpovidayemo-sho-take-smart-city-ta-chim-vono-nebezpechne> (дата звернення: 18.11.2023).

9. Марія Стецюк. Минуле та майбутнє «розумних міст» [Електронний ресурс] // *Eco Technology* : вебсайт. – Режим доступу : <https://ecotech.news/technology/668-minule-ta-majbutne->

rozumnikh-mist.html (дата звернення: 18.11.2023).

10. Розумний громадський транспорт [Електронний ресурс] // Вебсайт компанії «МВКОМ». Режим доступу : <http://surl.li/bqmp> (дата звернення: 18.11.2023).

11. ТОП-5 «розумних міст» світу. Інформаційне агентство «ХОТ ТВ» [Електронний ресурс] : вебсайт. – Режим доступу : <https://factor-news.info/top-5-rozumnih-mist-svitu/> (дата звернення: 18.11.2023).

12. Франчук Г. М. Урбоекологія та техноекоекологія [Електронний ресурс] : підручник / Г. М. Франчук, О. І. Запорожець, Г. І. Архіпова. – Київ : Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2011. – 496 с. – Режим доступу : <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/handle/123456789/5892> (дата звернення 18.11.2023).

13. Царенко О. М. Економічна історія України і світу. Навчальний посібник / О. М. Царенко, А. С. Захарчук. – Суми, «Університетська книга», 2000. – 310 с.

14. Що таке «Smart City» і як виглядає в українських реаліях? [Електронний ресурс] // Громадський простір : вебсайт. – Режим доступу : <https://www.prostir.ua/?news=scho-take-smart-city-i-yak-vyhlyadaje-v-ukrajinskyh-realiyah> (дата звернення: 18.11.2023).

15. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування [Електронний ресурс]: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 р. № 360-р // База даних «Законодавство України». – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2010-%D1%80#Text> (дата звернення: 18.11.2023).

16. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області: вебсайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://old-e-services.dp.gov.ua/nosite/index.html> (дата звернення: 18.11.2023).

17. Центр надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Дніпро, 2016. – Режим доступу :

<https://adm.dp.gov.ua> (дата звернення: 18.11.2023).

18. Чукут С. А. Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях : навч. посіб. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

19. Модуль статистики: «Шкільний ГБ» [Електронний ресурс] // Платформа електронної демократії E-DEM: вебсайт. – Режим доступу : <https://stat.e-dem.ua/school-gb> (дата звернення: 18.11.2023).

20. Модуль статистики: «Місцеві петиції» [Електронний ресурс] // Платформа електронної демократії E-DEM: вебсайт. – Режим доступу : <https://stat.e-dem.ua/petitions> (дата звернення: 18.11.2023).

21. Впровадження інструментів CIVIC TECH у громадах під час пандемії [Електронний ресурс] : навчальний посібник / Асоціація міст України. ГО «Стратегії розвитку громад». – Київ, 2022. – 29 с. – Режим доступу : <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/754/1.pdf> (дата звернення: 18.11.2023).

22. Черпак В. Що варашанам треба знати про Громадський бюджет: відповідаємо на 6 важливих запитань [Електронний ресурс] // Володимирець. City: вебсайт. – Режим доступу : <https://volodymyrets.city/articles/152497/schovarashanam-treba-znati-pro-gromadskij-byudzhet-vidpovidayemo-na-6-vazhlyvih-zapitan> (дата звернення: 18.11.2023).

23. Модуль статистики: «Громадський бюджет» [Електронний ресурс] // Платформа електронної демократії E-DEM: вебсайт. – Режим доступу : <https://stat.e-dem.ua/budget/authors/> (дата звернення: 18.11.2023).

24. Модуль статистики: «Консультації з громадськістю» [Електронний ресурс] // Платформа електронної демократії E-DEM: вебсайт. – Режим доступу : <https://stat.e-dem.ua/consultations> (дата звернення: 18.11.2023).

25. Інтерактивна карта м. Ужгород. Сервіс «Відкрите місто» [Електронний ресурс] // Платформа електронної

демократії E-DEM: вебсайт. – Режим доступу : <https://opencity.e-dem.ua/map/UA2110100000> (дата звернення: 18.11.2023).

26. Сайт і чат-бот для громад [Електронний ресурс] // Дія. Цифрова громада: вебсайт. – Режим доступу : <https://toolkit.in.ua/> (дата звернення: 18.11.2023).

27. Платформа СВОЇ [Електронний ресурс] // Портал EGAP: вебсайт. – Режим доступу : https://egap.in.ua/project/platforma_svoi (дата звернення: 18.11.2023).

28. Про проєкт «Electronic journal» [Електронний ресурс] // Державна наукова установа «Інститут освітньої аналітики»: вебсайт. – Режим доступу : <https://e-journal.iea.gov.ua/> (дата звернення: 18.11.2023).

29. Центри активності громадян [Електронний ресурс] // Портал EGAP: вебсайт. – Режим доступу : https://egap.in.ua/project/centri_aktivnosti_gromadyan (дата звернення 18.11.2023).

30. Методичні рекомендації щодо проведення інформаційної кампанії проєкту «Центр активності громадян» [Електронний ресурс] // Видавець «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP)». – 17 с. – Режим доступу : <https://drive.google.com/drive/folders/1CaEQC-rdmW7MOyrzBD6DZEN8ILFVECM9> (дата звернення: 18.11.2023).

Лекція 4

Особливості надання електронних послуг для населення міст і регіонів

4.1. Електронні адміністративні послуги: особливості їх надання в Україні

Надання адміністративних послуг є однією з найважливіших функцій державних структур. Саме через надання цих послуг реалізуються основні права громадян: на власність; безперешкодне ведення бізнесу; захист інтелектуальних прав власності тощо.

Адміністративні послуги – це специфічні суспільні відносини між владою та бізнесом, громадянами, їх об'єднаннями [6].

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [12] адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Особливостями адміністративних послуг є [6]:

- надання такої послуги можливе в разі звернення громадянина або власника фірми до центру надання адміністративних послуг;

- результатом виконання заяви є набуття, зміна чи припинення певних прав та обов'язків особи, яка звернулася до центру надання адміністративних послуг. Цей результат може бути виражено у формі адміністративного акту (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);

- адміністративну послугу надають органи, які мають необхідні владні повноваження відповідно до законодавства України;

- особа, яка звертається за адміністративною послугою, повинна мати право на таке звернення;

- адміністративні послуги можуть надаватися на платній

та на безоплатній основі.

Виходячи з наведеного, важливим моментом під час надання адміністративної послуги є необхідність доводити право на одержання таких послуг. Для цього можуть бути використані такі документи: ID-картка, ідентифікаційний код, свідоцтва, ліцензії, дозволи тощо. Часто для одержання адміністративної послуги необхідно надати великий пакет документів, що підтверджують право особи, яка звернулася за цією послугою, тому для полегшення процедури надання адміністративної послуги все частіше використовують спосіб «one-stop-shop», цифровізацію та автоматизацію надання адміністративних послуг.

Принцип «one-stop-shop» під час надання адміністративних послуг передбачає можливість одержувати вичерпний перелік адміністративних та інших послуг в одному місці. Цей принцип реалізовано у так званих інтегрованих офісах надання адміністративних послуг. В Україні такими офісами є *Центри надання адміністративних послуг – ЦНАПи* [6; 13].

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [12] центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

У ЦНАПах реалізовано основний принцип інтегрованих офісів – надання широкого переліку адміністративних послуг в одному місці, наприклад, оформлення ID-карток, реєстрація або зняття з реєстрації за місцем проживання, реєстрація нерухомості, реєстрація статутів юридичних осіб, державна реєстрація фізичних осіб підприємців, внесення даних про новонароджену дитину тощо. На разі в українських ЦНАПах надається більше 430 адміністративних послуг як платних, так і безоплатних [4].

Проте не завжди є зручним приходити до будівлі ЦНАПу та нести всі необхідні паперові документи для одержання

адміністративної послуги, тому в останнє десятиріччя в Україні впроваджуються електронні адміністративні послуги, що істотно заощаджують час і гроші на одержання необхідної адміністративної послуги юридичними особами та громадянами України.

Необхідно зазначити, що **електронна послуга** – це послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій [6].

Електронними послугами, які надаються громадянам та організаціям, є: електронні адміністративні послуги; онлайн-оплата комунальних послуг, податкових платежів, квитків на потяг, автобус, літак; інтернет-банкінг, інтернет-страхування; інтернет, мобільний і стаціонарний зв'язок; купівля-продаж товарів через інтернет-магазин; електронні черги у ЦНАП, на митниці, до сімейного лікаря тощо [6; 13].

Зокрема, **електронна адміністративна послуга** надається юридичній або фізичній особі, що звернулися за її одержанням, в електронній формі і використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронні адміністративні послуги повинні бути доступними цілодобово впродовж усього тижня. Це основний принцип їх надання юридичним особам і громадянам України. Крім цього *користувачі повинні мати доступ до* [13]:

- актуальної інформації про послугу, яка викладається й оновлюється на відповідному порталі або веб-сайті;

- форм документів, що необхідні для одержання адміністративної послуги. Ці форми повинні бути доступні для завантаження чи заповнення в онлайн-режимі на відповідному порталі або веб-сайті;

- онлайн-інформування про статус виконання заяви на одержання адміністративної послуги, зокрема і sms-інформування;

- оплати за надання адміністративної послуги в режимі онлайн, у разі, якщо така плата передбачена законом.

Зазначені принципи реалізовано на державному порталі «Дія» [3], порталі Е-DEM [9] (особливості роботи цих порталів та адміністративні послуги, що надаються через них наведено в темах 1–3). На цих вебпорталах кожен громадянин України чи юридична особа має змогу одержати адміністративні послуги онлайн і в разі необхідності сплатити за надання таких послуг державі. Список електронних адміністративних послуг на порталі «Дія» та порталі Е-DEM постійно розширюється, хоча й досі у центрах надання адміністративних послуг істотна частка адміністративних послуг надається лише у офлайн-форматі. Переведення адміністративних послуг у цифровий формат є вимогою успішної інтеграції нашої країни в європейський простір.

Розглянемо *особливості надання адміністративних послуг в Україні* в електронному вигляді.

Так, згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [12] (стаття 17 Закону) електронні адміністративні послуги надаються через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, до якого можна звернутися за посиланням <https://diia.gov.ua/> (інформація щодо цього порталу наведена в лекціях теми 2 «Управління розвитком інформаційного суспільства в ЄС та Україні»). Крім цього перелік електронних адміністративних послуг, можливість їх оформлення та супутні інформаційні послуги користувачам таких послуг наведено на «Порталі електронних сервісів Мінекономіки» [10], робота якого інтегрована з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг «Дія».

Так як Портал електронних сервісів Мінекономіки та портал «Дія» пов'язані між собою, то короткий огляд можливостей Порталу електронних сервісів Мінекономіки дає уявлення про стан інформатизації адміністративних послуг в Україні та можливості Єдиного державного вебпорталу «Дія».

Портал електронних сервісів Мінекономіки містить такі блоки основних послуг:

– електронні послуги, до яких можна перейти через сервіс

«Послуги онлайн» [11];

– інформаційні сервіси, через які можна одержати інформацію власне про самі послуги. Інформаційні сервіси доступні в таких блоках: «Гід з державних послуг» [2], «Життєві ситуації» [7], «Надавачі послуг» [8].

Здійснимо короткий огляд згаданих онлайн-сервісів. Електронні адміністративні послуги в Україні можна одержати як використовуючи портал «Дія», так і Портал електронних сервісів Мінекономіки. Щороку перелік адміністративних послуг, доступних в онлайн-форматі, розширюється і всі вони групуються блоками за тематикою (див. рис. 4.1).

Як видно з рисунка 4.1 всього на порталі є 8 блоків, які вміщують у собі більше ніж 100 електронних адміністративних послуг, які можна одержати шляхом переходу до необхідної сторінки та вибору з переліку, що стане доступним тієї послуги, яка вам необхідна. Послуги, які можна одержати в електронному форматі, також доступні і в офлайн-форматі в територіальних ЦНАПах.

Блок інформаційних сервісів Порталу електронних сервісів Мінекономіки є широким і містить інформацію для користувача, які документи потрібно оформити для досягнення необхідної вам життєвої мети та про надавача таких послуг.

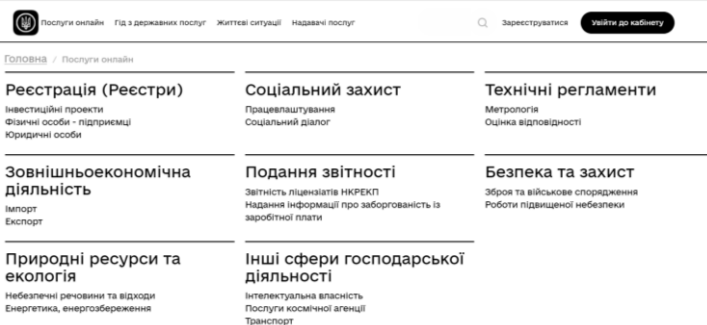


Рисунок 4.1 – Стартове вікно сервісу «Послуги онлайн» Порталу електронних сервісів Мінекономіки [10]

Так, сервіс «Гід з державних послуг» містить 19 тематичних блоків, за якими згруповано інформацію про адміністративні послуги, які надає держава через ЦНАПи як в електронному, так і в офлайн-форматах (див. рис. 4.2).

Меню послуг

Захист громадян під час війни

Тут ви можете дізнатися все про допомогу від держави для переселенців та постраждалих внаслідок повномасштабної війни.

Ветеранам війни

Тут ви можете дізнатися все про послуги для учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни, постраждалих учасників Революції Гідності та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, захисників і захисниць України.

Соціальний захист

Тут ви можете дізнатися всю інформацію про призначення соціальної допомоги соціально незахищеним категоріям громадян, пенсійні послуги, опіку та інкування.

Будівництво та нерухомість

Тут ви можете дізнатися все про послуги, пов'язані з нерухомим майном та архітектурно-будівельною діяльністю.

Громадянство та міграція

Тут ви можете дізнатися все про паспортні послуги, реєстрацію актів шлюбного стану або місця проживання.

Сільське господарство

Тут ви можете дізнатися все про послуги щодо ведення сільського господарства.

Транспорт

Тут ви можете дізнатися все про перевезення, отримання дозволу на перевезення, посвідчення водія або реєстрацію (перереєстрацію) транспортних засобів.

Безпека життєдіяльності

Тут ви можете дізнатися все про послуги з безпеки життєдіяльності людини, а саме пов'язані з санітарним-епідеміологічним благополуччям, техногенною та пожежною безпекою або з об'єктами підвищеної небезпеки.

Земля та екологія

Тут ви можете дізнатися все про послуги, пов'язані з використанням землі, користуванням надрами, водокористуваннями або з екологічною безпекою.

Рисунок 4.2 – Стартове вікно сервісу «Гід з державних послуг» [2]

Якщо вас цікавить інформація про адміністративні послуги, які надає держава з питань соціального захисту, то перейшовши за відповідним посиланням у стартовому вікні сервісу «Гід з державних послуг» [2], ви отримаєте вичерпну інформацію про всі можливі актуальні послуги, які можна одержати в місцевому ЦНАПі.

Наступним інформаційним сервісом є «Життєві ситуації» [7]. На разі за допомогою цього сервісу можна дізнатися, які документи та кроки потрібно зробити для реєстрації того чи іншого виду бізнесу. Користувач сервісом, відповідаючи на низку запитань, одержує в результаті загальний перелік документів і черговість їх оформлення для відкриття бізнесу.

Інформаційний сервіс «Надавачі послуг» [8] необхідний для одержання інформації про основних надавачів адміністративних послуг в Україні, а саме назву, телефон, веб-сайт, режим роботи, електронна скринька тощо. За допомогою цього сервісу в користувачів є можливість зв'язатися з тим чи

іншим надавачем адміністративних послуг та одержати необхідну консультацію онлайн чи за телефонним дзвінком.

Короткий огляд можливостей Порталу електронних сервісів Мінекономіки та порталу «Дія» дає можливість зробити висновок про поступовий розвиток сервісів із надання електронних адміністративних послуг в Україні. З нашої точки зору подальший розвиток електронних сервісів призводитиме до розширення переліку адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді та з'являтимуться на відповідних державних порталах.

Необхідно зазначити, що в Україні з розвитком та цифровізацією адміністративних послуг окрім ЦНАПів, через які в основному здійснюється надання адміністративних послуг в офлайн-форматі, почали з'являтися Дія-центри [5], які працюють за тим самим принципом, як і ЦНАПи, проте крім надання консультацій і відповідних адміністративних послуг у режимі офлайн, Дія-центри надають послуги та консультують громадян і щодо адміністративних послуг, що надаються онлайн. Дія-центри на відміну від ЦНАПу є тим закладом, який надає весь комплекс необхідних послуг і консультацій за принципом «one-stop-shop» як офлайн, так і онлайн. З нашої точки зору подальший розвиток електронних адміністративних послуг у країні, зміни парадигми їх надання призводитиме до витіснення традиційних ЦНАПів Дія-центрами, які краще відповідають сучасним запитам громадян України та становленню й розвитку інформаційного суспільства в країні.

4.2. Досвід надання електронних публічних послуг у країнах ЄС

У міжнародній практиці надання публічних послуг використовуються такі канали комунікації громадян, бізнесу та владних органів: особистий прийом громадян; телефонний зв'язок; вебпортали; електронна пошта; сервіси обміну повідомленнями; мобільний додаток; соціальні мережі тощо [6].

Широкий перелік каналів надання публічних послуг

обумовлено потребою в якнайповнішому охопленні користувачів державними послугами з будь-якого місця, в будь-який час, зокрема і потребою в наданні послуг найвразливіших і маломобільних верств населення країни.

Як показує практика державні органи влади тієї чи іншої країни воліють до надання послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, що є економічно ефективними каналами надання публічних послуг.

Вебпортали, мобільні додатки, соціальні мережі в перспективі залишатимуться привабливими цифровими каналами комунікації між користувачами послуг і державними органами влади, які надають ці послуги. Саме зазначені цифрові канали комунікації дозволяють охопити максимально можливу кількість користувачів і подолати територіальні, часові, соціальні та інші перепони для одержання необхідних публічних послуг.

Надання публічних (адміністративних) послуг будується виходячи із двох загальноприйнятих моделей: *«зверху вниз»* і *«знизу вгору»* [6].

Принцип «зверху вниз» передбачає створення централізованих каналів доступу до послуг. Інтернет-сервіси за цією моделлю інтегруються в єдиному інформаційному просторі. Це можуть бути єдині інтернет-портали з доступом до всіх публічних послуг, які надаються в середині країни. Такі єдині інтернет-портали мають розгалужену систему сервісів, порталів та субпорталів, які можуть містити портали окремих відомств, міністерств, місцевих адміністрацій і т. ін. [6].

Принцип «знизу вгору» передбачає побудову інформаційної комунікації на місцях. За значної децентралізації влади в країні місцеві органи влади мають свої власні інтернет-портали, через які вони надають публічні послуги жителям місцевого територіального утворення. Тоді як центральні органи влади створюють інтернет портали, які є своєрідним прототипом бази даних про публічні послуги, що надаються «на місцях» [6].

У міжнародній практиці також існує практика систематизації всіх публічних послуг, що спрощує користувачу

послугами пошук необхідних із них, виходячи з мети звернення. Так, послуги можуть групуватися за основними категоріями населення, яким ці послуги надаються (діти, молодь, літні люди, ветерани, підприємці, іноземці тощо), за рівнями державної влади (федеральні, регіональні або місцеві органи влади), за видами та сферою діяльності (соціальна підтримка, зовнішньо-економічна діяльність, будівництво, природні ресурси та екологія, безпека та захист тощо).

Розглянемо деякі приклади побудови системи надання публічних послуг у країнах Європи.

Так, система надання публічних послуг у Данії побудована за принципом «зверху вниз». Публічні послуги громадяни Данії одержують через центральний вебпортал borger.dk, який надає більше 600 електронних державних послуг. Всі громадяни Данії також мають електронну пошту, через яку відбувається листування з державними органами влади в процесі надання публічних послуг. Усі публічні послуги на місцях пов'язані з центральним порталом borger.dk, тому через місцеві інтернет-портали громадяни Данії для одержання публічних послуг будуть переадресовані до центрального порталу borger.dk. Більш детальна інформація про електронну систему комунікації між громадянами, бізнесом і владою в Данії наведена у темі 2 «Управління розвитком інформаційного суспільства в ЄС та Україні».

Німеччина є прикладом країни, де електронна комунікація між громадянами, бізнесом і владою під час надання публічних послуг побудована за принципом «знизу вгору». Німеччина є країною з сильною децентралізацією влади. Найбільша частка влади в Німеччині зосереджена на місцях у так званих територіальних громадах. Саме територіальні громади мають місцеві інтернет-портали, на яких жителі німецьких громад можуть ознайомитися з місцевими статутами, в яких зазначаються основні законодавчі норми та правила, якими керується громада. Місцеві статuti формуються, виходячи з федерального законодавства, проте мають більшу деталізацію.

Жителі громади під час вирішення своїх питань звертаються саме до місцевих органів влади і більше 80 % усіх звернень вирішується саме на місцевому рівні. Публічні послуги громадяни Німеччини можуть одержати з використанням таких каналів комунікації, як місцеві вебсайти, call-центри та безпосереднє звернення громадян до відповідних місцевих органів влади. На відміну від Данії, де вся комунікація щодо надання публічних послуг відбувається в інтернет-просторі, в Німеччині більшість громадян воліють до одержання необхідних послуг із використанням таких каналів комунікації, як call-центри та безпосереднє звернення до відповідних місцевих органів влади. Щодо централізованих вебпорталів, то здебільшого – це інформаційні портали, на яких можна дізнатися останні новини в країні, перелік публічних послуг, які може одержати громадянин у тих чи інших землях Німеччини тощо. Більш детальна інформація про електронну, мобільну та офлайн-систему комунікації між громадянами, бізнесом і владою в Німеччині в питаннях надання публічних послуг наведена в темі 2 «Управління розвитком інформаційного суспільства в ЄС та Україні».

Франція є країною, де надання всіх публічних послуг переведено в онлайн-формат. Модель надання таких послуг схожа на данську й також побудована за принципом «зверху вниз». Громадяни Франції одержують публічні послуги, використовуючи єдиний електронний портал [1] за допомогою персонального ID. Це точка доступу до відомостей, які охоплюють звичайні життєві події, документів державних установ (різного роду звітів), інформації про права користувачів публічними послугами та різного роду адміністративних процедур. Місцевою територіальною одиницею Франції є комуна. Вебпортали комун містять лише загальну інформацію про місцеву адміністрацію та саму комуна. Публічні послуги громадяни одержують саме через центральний вебпортал [1]. Розвиток електронної взаємодії між громадянами, бізнесом і владою у Франції будується на прикладних рішеннях із

відкритим вихідним кодом та, які є безкоштовними у використанні. Такий підхід дозволяє істотно скорочувати витрати на надання публічних послуг громадянам і підприємцям країни [6].

Як видно з вищевикладеного, основними принципами надання публічних послуг у країнах ЄС є їх доступність, зручність, мінімальні витрати як з боку громадян, так і держави, широке охоплення тощо. Розвиток інформаційної взаємодії під час надання публічних послуг в Україні останнім часом також будується на схожих принципах, що викликано інтенсивними євроінтеграційними процесами в середині нашої країни.

Список використаної літератури до лекції 4

1. Le site officiel de l'administration française. [Електронний ресурс] // Вебсайт. – Режим доступу: service-public.fr. (дата звернення 20.11.2023).

2. Гід з державних послуг [Електронний ресурс] // Вебпортал «Дія». – Режим доступу: <https://guide.diia.gov.ua/> (дата звернення 20.11.2023).

3. Державні послуги онлайн [Електронний ресурс] // Вебпортал «Дія». Режим доступу: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 20.11.2023).

4. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р. // База даних «Законодавство України». – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення 20.11.2023).

5. Дія центри [Електронний ресурс] // Вебпортал «Дія. Платформа центрів». – Режим доступу : <https://center.diia.gov.ua/about-снар> (дата звернення 20.11.2023).

6. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. – Частина 10: Електронні послуги / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

7. Життєві ситуації [Електронний ресурс] // Портал електронних сервісів Мінекономіки. – Режим доступу : <https://my.gov.ua/info/startup> (дата звернення 20.11.2023).

8. Надавачі послуг [Електронний ресурс] // Портал електронних сервісів Мінекономіки. – Режим доступу : <https://my.gov.ua/main/serviceprovider/list> (дата звернення 20.11.2023).

9. Платформа електронної демократії [Електронний ресурс] // Вебпортал «e-DEM». – Режим доступу : <https://e-dem.ua/> (дата звернення 20.11.2023).

10. Портал електронних сервісів Мінекономіки [Електронний ресурс] // Вебпортал. – Режим доступу : <https://my.gov.ua/> (дата звернення 20.11.2023).

11. Послуги онлайн [Електронний ресурс] // Портал електронних сервісів Мінекономіки. – Режим доступу : <https://my.gov.ua/info/services> (дата звернення 20.11.2023).

12. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // База даних «Законодавство України». – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 20.11.2023).

13. Центри надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] // Децентралізація: вебсайт. – Режим доступу : <https://decentralization.gov.ua/napr> (дата звернення 20.11.2023).

Лекція 5

Стратегії розвитку електронного урядування та демократії в умовах євроінтеграції. Місце України

5.1. Стратегічні ініціативи уряду України у сфері е-урядування та е-демократії в довоєнний час

Розвиток інформаційного суспільства в Україні прискорився в останні роки. Після підписання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС у 2014 році уряд України розпочав реформування всіх сторін соціально-економічного життя й державне управління не стало винятком.

Становлення інформаційного суспільства в Україні розпочалося ще з часів розпаду Радянського Союзу, коли істотно активізувалися процеси комп'ютеризації національного господарства. Але справді відчутний поштовх у розвитку інформаційного суспільства ознаменувався з появою мобільного та інтернет-зв'язку наприкінці 90-х років і на початку 2000-х років.

До 2014 року розвиток інформаційного суспільства та електронної демократії носив більше фрагментарний характер. У цей період були характерні хаотичні ініціативи та спроби впровадити елементи електронної демократії на національному рівні, які обмежувалися створенням вебпорталів відповідних державних органів влади. Доступ до публічної інформації був істотно ускладнений, а діяльність державних органів влади непрозорою.

Після підписання Угоди про асоціацію розвиток електронної демократії одержав більш окреслені риси. З червня 2014 року розпочало свою діяльність Державне агентство з питань електронного урядування України. У термін існування Агентства виконувалися вагомі державні замовлення щодо розроблення та впровадження в діяльність державних організацій програмного забезпечення для створення та ведення електронних баз даних, серед яких потрібно відзначити такі: портал Пенсійного фонду України, реєстр платників податків, Єдина

державна база з питань освіти, електронна система онлайн-закупівель Prozorro тощо. Варто відзначити і такий вагомий здобуток агентства, як впровадження системи електронної взаємодії «Трембіта», подальший розвиток якої здійснювало Міністерство цифрової трансформації України.

Наступний етап *розвитку інформаційних трансформацій в Україні розпочався з 2019 року*. Цей період ознаменувався зміною організаційної структури уряду, в складі якого було введено Міністерство цифрової трансформації України замість Державного агентства з питань електронного урядування України, яке діяло в Україні з 2014 року.

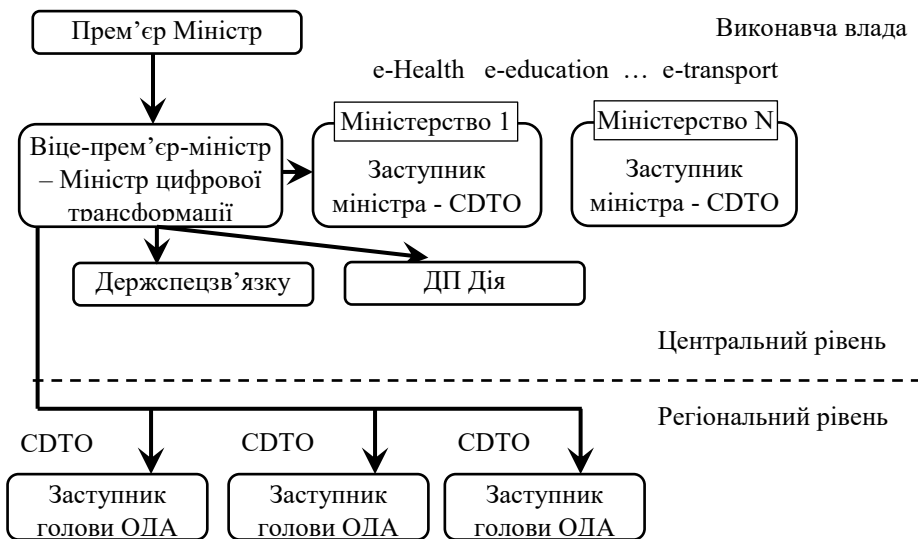
Була досить істотно змінена **модель управління цифровими трансформаціями в державі** (див. рис. 5.1), в якій запроваджено окрім самого міністерства окремі посади заступників міністрів з цифрової трансформації (CDTO) всіх діючих міністерств, на яких покладалися повноваження та обов'язки в реалізації цифрових змін за певним напрямком. Окрім цього на регіональному рівні впроваджено посади заступників ОДА з питань цифрових трансформацій (CDTO).

Зазначена модель управління цифровими трансформаціями за останні два роки довела свою ефективність і спроможність реалізовувати поставлені цілі та завдання в планах роботи уряду України.

Міністерство цифрової трансформації України реалізувало широкий перелік проєктів, серед яких варто відзначити такі:

– **Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія»** (<https://diia.gov.ua>) – впроваджено в 2020 році Міністерством цифрової трансформації України. На кінець травня 2021 року на Порталі Дія було реалізовано доступ вже більше ніж до 50 електронних державних послуг (реєстрація ФОП і ТОВ, отримання допомоги із безробіття, отримання допомоги по догляду за дитиною (e-Малютко), більше 12 будівельних послуг, подання електронних податкових декларацій тощо). Станом на початок 2023 року послугами порталу

скористалось більше 2,4 млн українців [9];



* CDTO – Chief Digital Transformation Officer

Рисунок 5.1 – Модель управління цифровими трансформаціями в Україні [10]

– **Мобільний додаток Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія»** – введено в дію в 2020 році. Станом на початок 2023 року мобільний застосунок завантажило більше ніж 6 млн українців [9]. У мобільному застосунку «Дія» в громадян України є доступ до 9 цифрових документів, а саме до паспорта громадянина (ID-карта), біометричного закордонного паспорта, свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, студентського квитка, страхового поліса транспортного засобу, свідоцтва про народження дитини, довідка переселенця [9]. Згідно Закону України від 30.03.2021 року «Про внесення змін до закону «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [4] е-паспорт громадянина (ID-карта) та е-паспорт для виїзду за кордон із 23

серпня 2021 року стали вважатися оригіналами документів на рівні з паперовими аналогами;

– **Інформаційний портал «Гід з державних послуг»** (<https://guide.dii.gov.ua>) – ресурс з інформацією про діючі сервіси та послуги державних і місцевих органів влади. Станом на початок 2023 року на порталі розміщено інформацію про понад 1 600 послуг, якими щоденно користується близько 1 140 українців [9];

– Продовжена робота над під'єднанням державних органів виконавчої влади до **системи електронної взаємодії «Трембіта»**. Станом на січень 2023 року під'єднано до системи «Трембіта» більше 2,6 тис. державних організацій, що дозволяє опрацьовувати більше 18 тис. електронних документів на добу [9]. Робота системи «Трембіта» дозволяє надавати якісні онлайн-послуги громадянам країни, зокрема й тих, які згадані вище;

– Оновлено роботу **Єдиного державного вебпорталу відкритих даних** (<https://data.gov.ua>) – цей портал надає доступ до сформованих наборів даних, які згруповані за 12 категоріями. Громадяни України також можуть здійснити запит на створення необхідного набору даних. Завдяки оновленню цього вебпорталу Україна вперше за роки незалежності увійшла до Європейського рейтингу відкритості даних, в якому посіла 17 місце серед 35 країн Європи [12];

– Національна **онлайн-платформа з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта»** (<http://osvita.dii.gov.ua/>) – платформа запущена в січні 2020 року [3]. На платформі відкрито доступ для громадян України більше ніж до 40 освітніх серіалів. За допомогою порталу уряд планує здійснити навчання більше ніж 6 млн громадян цифровій грамотності;

– **Онлайн-платформа «Дія. Бізнес»** (<https://business.dii.gov.ua/>) – запущено в лютому 2020 році [3]. Через цю платформу можна одержати онлайн-консультації для майбутніх і діючих підприємців, здійснити онлайн-реєстрацію ФОП і ТОВ (станом на квітень 2021 року через портал було зареєстровано вже більше ніж 300 тис. ФОП [11]);

– **Онлайн-платформа «City. Дія»** (<https://city.diia.gov.ua/>) – на цій платформі викладено інформацію щодо правового режиму роботи віртуальної екстериторіальної вільної економічної зони, яка покликана прискорити розвиток ІТ-індустрії в Україні. Цей проєкт передбачає пільгові умови ведення ІТ-бізнесу, зокрема і податкові – активізацію інвестиційної активності громадян через надання податкової пільги на суму інвестицій, пільги щодо виплат ЕСВ у бюджет, зниження ставки ПДФО тощо.

Реалізація широкого кола проєктів за час роботи Міністерства цифрової трансформації України стала можливою завдяки чіткому плануванню роботи міністерства, публічному контролю за діяльністю відповідальних осіб за відповідні проєкти цифрової трансформації, постійному інформуванню громадськості про запровадження в дію державних онлайн-сервісів.

5.2 Стратегія розвитку е-демократії та е-урядування в Україні у військовий час

З початку повномасштабного вторгнення РФ до України (22 лютого 2022 року) Міністерство цифрової трансформації України почало активно впроваджувати окремі безпекові цифрові технології для всіх українців, зокрема і тих, хто проживає на території активних бойових дій.

Одним із таких застосунків є **«Повітряна тривога»** [5]. Цей застосунок створено Міністерством цифрової трансформації України для інформування громадян України про початок та закінчення повітряної тривоги. Також застосунок надсилає максимально гучні критичні сповіщення про повітряні, хімічні, техногенні та інші види тривог. Окрім цього в застосунку «Повітряна тривога» користувачі можуть переглянути мапу тривог України [7] і в режимі реального часу відслідковувати початок і закінчення тривог по всіх областях України. Також у застосунку «Повітряна тривога» його користувачі можуть під'єднатися до чат-ботів у Telegram, WhatsApp, які координують

волонтерську допомогу, використовуються для передавання відомостей пересування ворожої техніки, дозволяють комунікувати з кіберполіцією України, а також чат-боти, які інформують про найближчі укриття та надзвичайні ситуації, про які інформує ДНС. Застосунок «Повітряна тривога» може бути встановлений на будь-який смартфон з операційними системами iOS, Android, HarmonyOS. Застосунок «Повітряна тривога» постійно допрацьовується та стає дедалі зручнішим у використанні та налаштуванні. Цей застосунок є надзвичайно важливим інструментом попередження людських жертв серед цивільного населення у воєнний час.

Застосунок «**TacticMedAid**», що був створений спільними зусиллями більше ніж 20 спеціалістами-волонтерами, серед яких: 42flows tech, Alty, UniSafe (Дніпро), Reactor (Work ua), дизайнер Сашко Даниленко, Vambuk Студія (Львів), УКУ та інші [2; 6]. Цей застосунок створений для надання інструкцій із першої домедичної допомоги цивільним і військовим. У застосунку «TacticMedAid» є такі два напрямки: цивільний – інструкції щодо надання першої медичної допомоги постраждалим для цивільного населення України, а також військовий – це блок інструкцій для надання першої медичної допомоги, підготовки до евакуації, комунікації з пораненим тощо для військових. У цьому застосунку наведена велика кількість відео та текстових матеріалів, що допоможуть пройти навчання щодо надання першої медичної допомоги для постраждалих від воєнних дій в Україні.

Волонтерський проєкт «**Прихисток**» від фракції «Слуга народу» в квітні 2022 року став державним вебресурсом. Ця онлайн-платформа дає можливість для вимушених переселенців знайти місце проживання на території України, яка не охоплена активними бойовими діями, а громадяни, які надають притулок, можуть на цій платформі оформити заявку про бажання надати прихисток біженцям та отримати компенсацію від держави на покриття витрат на комунальні послуги. Процедура надання прихистку та отримання компенсації від держави описана на

сайті <https://prykhystok.gov.ua/>. На разі на онлайн-платформі «Прихисток» зареєстровано більше 11 000 пропозицій безкоштовного житла [13].

Можливо найбільш важливим інструментом електронної демократії, що використовується для реалізації прав громадян України є застосунок «Дія», який почав свою роботу ще до введення воєнного стану в Україні. Впродовж трьох місяців війни Міністерство цифрової трансформації активно допрацьовувало застосунок і на сьогоднішній день у застосунку є можливість:

- у режимі онлайн здійснювати платежі до державного бюджету для фізичних осіб підприємців, а саме ЄСВ та єдиного податку;

- створено функціонал для надсилання благодійницьких внесків до державного бюджету України, які спрямовуються на підтримку ЗСУ;

- додано можливість переглядати українське телебачення (Дія TV) та прослуховувати українське радіо (Дія Радіо), що транслюють всеукраїнські новини в режимі телемарафону;

- розроблено функціонал для подання заяв на отримання компенсації від держави на відновлення пошкодженого майна;

- програма «Підтримка в застосунку «Дія» одержала подальший розвиток, і завдяки цій програмі мільйони українців, які зараз проживають у зоні активних бойових дій і втратили свою роботу внаслідок воєнних дій, отримали допомогу від держави у розмірі 6 500 грн;

- надано можливість у режимі онлайн оформити допомогу для внутрішньо переміщених осіб;

- державний центр зайнятості завдяки застосунку «Дія» зміг приймати онлайн-заявки на одержання статусу безробітного та скасування такого статусу.

Короткий огляд найбільш популярних на сьогодні інструментів електронної взаємодії між громадянами та державою у воєнний час дає підстави стверджувати, що

відбувається масова тенденція до створення комунікаційних коридорів між громадянами та державними службовцями через такі інструменти, як Telegram, Viber, email, WhatsApp, різного роду мобільні застосунки та онлайн-платформи.

Використання інформаційних технологій для реалізації електронної демократії та одержання вкрай важливих послуг для громадян України у воєнний час є швидше за все вимогою часу. Як показав досвід, реалізація різноманітних державних програм, забезпечення своєчасних виплат податків, залучення громадян до благодійних акцій не можливо здійснити без інформаційних технологій, побудованих на демократичних принципах, а саме доступності державних послуг для громадян, соціальної підтримки та забезпечення безпеки громадян, вільний доступ до інформації про стан справ у країні та недопущення дезінформації та кібертерору з боку агресора. Означені демократичні цінності є важливим базисом для встановлення тісної взаємодії, згуртованості, взаємопідтримки, громадянського спокою в державі у воєнний час.

Отже, інформаційні технології у воєнний час рятують життя, а у мирний час можуть стати потужним двигуном до відновлення економічного потенціалу України. Розвиток інформаційних технологій у сфері державного урядування на демократичних засадах, які зокрема сповідує й європейське співтовариство, частиною якого ми хочемо стати, має бути пріоритетом у післявоєнний період відновлення економіки, що дозволить істотно прискорити цей складний і тривалий процес.

5.3 Особливості розроблення та впровадження стратегічних програм цифрової трансформації в Україні

Розгляд особливостей створення та впровадження проєктів цифрової трансформації стане в нагоді під час виявлення сильних і слабких сторін роботи уряду в галузі становлення інформаційного суспільства в Україні.



Рисунок 5.2 – Етапи реалізації проєктів цифрової трансформації урядом України [розроблено авторами]

Аналіз етапів реалізації проєктів цифрової трансформації (див. рис. 5.2) виявив такі особливості:

– Встановлення стратегічних цілей і завдань обмежується їх публічним оголошенням. Так, міністерство цифрових трансформацій України завило про свої наміри забезпечити переведення всіх державних послуг в онлайн, 95 % транспортної інфраструктури та населених пунктів покрити мережею «Інтернет», забезпечити зростання частки ІТ-компаній у ВВП країни на рівні 10 %, забезпечити навчання 6 млн українців цифровій грамотності [8]. Необхідно відмітити той факт, що термін дії існуючої стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні завершився в 2020 році, нової стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні не існує. Проте міністерство цифрової трансформації України активно співпрацює з профільними міністерствами. Результатами такої співпраці є розроблені стратегії цифрової трансформації певних сторін соціально-економічного розвитку держави, зокрема такі стратегії розробляються для забезпечення цифрової трансформації промисловості України, соціальної сфери, віртуальних активів, захисту дітей у мережі «Інтернет» тощо.

– Поточне планування роботи міністерства цифрової трансформації відбувається у вигляді складання річних планів. Для забезпечення публічного контролю за діяльністю міністерства ці плани оприлюднюються на вебпорталі міністерства (<https://thedigital.gov.ua>).

– Реалізація проєктів цифрової трансформації покладається на профільні міністерства. Завдяки запровадженню посад заступників міністрів із цифрової трансформації – СДТО, стало можливим покласти обов'язки з виконання профільних проєктів на осіб, які є професіоналами в цих питаннях.

– Публічний контроль за реалізацією відповідних проєктів реалізовано за допомогою інформаційного дашборду, що дозволяє в режимі реального часу відслідковувати як реалізуються проєкти, які задачі й коли будуть виконуватися. За кожним виконаним проєктом міністерство цифрової

трансформації звітує перед урядом і громадянами країни. Звіти з виконання річного плану роботи міністерства викладаються на вебпорталі міністерства (<https://thedigital.gov.ua>).

– Нормативні документи (накази, закони, розпорядження тощо), які регламентують особливості надання нових онлайн-послуг або функціонування вебпорталів часто розробляються після їх запуску. Така особливість роботи міністерства дозволяє прискорити терміни впровадження нововведень у широкі маси.

Беручи до уваги безумовну ефективність роботи міністерства цифрової трансформації України, потрібно зазначити й такі *недоліки, що стримують розвиток інформаційного суспільства в Україні:*

– *Низька інформаційна грамотність населення та низька частка покриття території мережею «Інтернет».* За інформацією міністерства цифрової трансформації України 5,75 млн українців не мають якісного доступу до мережі «Інтернет» [1]. Старше покоління, переважно пенсіонери, не вміють користуватися цифровими технологіями. Враховуючи той факт, що онлайн-державні послуги можна одержати за умови доступу до мережі інтернет, а також інформацію про ці послуги можна дізнатися з відповідних вебпорталів, соціальних мереж і онлайн-конференцій, семінарів міністерства, то це призводить до істотного обмеження поширення інформації про онлайн-державні послуги та відповідно й ступінь активності їх використання може значно зрости.

– *Відсутність єдиної стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні* – відсутність такого документа позбавляє законодавчої обов'язковості всіх установлених стратегічних завдань міністерства цифрової трансформації України. Під час невиконання заявлених стратегічних цілей, про які йшлося вище, міністерство цифрової трансформації не нестиме жодної відповідальності за невиконання цілей. За 2019–2021 роки склалася практика, за якої міністерство цифрової трансформації лише розробляє поточні

плани реалізації проєктів цифрової трансформації без фіксації довгострокових цілей. Обмеження стратегічного планування двома-трьома роками позбавляє можливості побачити сценарії розвитку країни за впровадження нововведень міністерства. Отже, публічний контроль за роботою міністерства в зв'язку з такою обставиною є не повним і менш ефективним.

– *Значна кількість проєктів, які реалізуються міністерством цифрової трансформації України* – за даними офіційного дашборду міністерства цифрової трансформації (<https://plan2.diia.gov.ua>) на разі реалізується 94 проєкти. Значна кількість проєктів потребує істотних фінансових, трудових та адміністративних ресурсів. Навіть беручи до уваги факт існування значної кількості реалізованих сервісів, програм, баз даних, вебпорталів, які в межах проєктів модернізуються, зосередження уваги на значному обсязі роботи призводить до появи помилок, дедлайнів, нестачі фінансових, трудових ресурсів тощо. Світовий досвід розбудови інформаційного суспільства свідчить про поетапну реалізацію онлайн-проєктів упродовж десяти – двадцяти років. Міністерство цифрової трансформації України наголошує на дедлайні максимум у три роки. За такої кількості проєктів до реалізації цілі міністерства виглядають не реальними.

Не зважаючи на очевидні недоліки роботи Міністерства цифрової трансформації в галузі розбудови інформаційного суспільства в Україні все ж простежується висока ефективність його роботи, чітке виконання планів та реалізації проєктів.

З нашої точки зору, в своїй роботі Міністерство цифрової трансформації України дотримується таких принципів:

– *простота та функціональність онлайн-сервісів* – онлайн-державні послуги є простими у використанні та не потребують серйозних навиків у користуванні комп'ютерною технікою. Всі довідки та онлайн-форми, де це можна, спрощуються, що скорочує час громадянина на одержання онлайн-державних послуг;

– *швидкість одержання державних послуг* – у

розробці онлайн-ових державних послуг міністерство спрямовує увагу на скорочення на одержання бажаної державної послуги для громадянина. Так, для оформлення ФОП онлайн необхідно витратити лише 10 хвилин вільного часу, а реєстраційні документи надійдуть упродовж двох діб. Для отримання довідки про доходи фізичної особи витрачається менше 10 хв, а сама довідка надходить до особистого кабінету громадянина на порталі «Дія» впродовж доби;

– *орієнтація на громадянина* – усі вебпортали та онлайн-ові державні послуги розробляються так, щоб полегшити навігацію користувача та скоротити обсяг форм для заповнення під час замовлення державної послуги, а це істотно скорочує час громадянина на одержання послуги. Доступ до онлайн-ових послуг і вебпорталів є цілодобовим, а отже, їх можна одержати у вільний від роботи та побутових справ час;

– *забезпечення високого рівня кібербезпеки* – всі особисті дані громадянина під час одержання онлайн-ових державних послуг не зберігаються в системі. Система міжвідомчої взаємодії «Трембіта», на основі якої зараз працює більше 50 онлайн-ових державних послуг пройшла Bug Bounty тест. Тому всі програмні продукти міністерства цифрової трансформації є стійкими до кібератак та не містять критичних помилок. Отже, міністерство цифрової трансформації України піклується про кібербезпеку в онлайн-овому державному просторі;

– *дотримання діючого законодавства* – усі розробки міністерства цифрової трансформації України здійснюються з врахуванням діючих законодавчих актів України.

Отже, розвиток інформаційного суспільства в Україні розпочався з поширенням інформаційних технологій. До підписання Угоди про асоціацію з Євросоюзом становлення та розвиток інформаційного суспільства носив фрагментарний і хаотичний характер. Після підписання Угоди про асоціацію з Євросоюзом в Україні розпочалися активні дії щодо розбудови інформаційного суспільства. Зокрема, за 2019–2021 роки

зроблено істотні кроки на шляху становлення інформаційного суспільства в Україні, які ознаменувалися впровадженням у роботу державних органів системи міжвідомчої взаємодії «Трембіта» та розробленням вебпорталу «Дія». Отже, активна робота уряду України в галузі розбудови інформаційного суспільства наблизилася Україну до інтеграції в європейський простір.

Список використаної літератури до лекції 5

1. 17 тисяч населених пунктів не мають жодного оптичного провайдера – дослідження Мінцифри [Електронний ресурс] // Офіційний вебсайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. – Режим доступу : <https://thedigital.gov.ua/news/17-tisyach-naselenikh-punktiv-nemayut-zhodnogo-optichnogo-provaydera-doslidzhennya-mintsifri> (дата звернення 20.11.2023).

2. Youtube канал TacticMedAid [Електронний ресурс] // Youtube: вебсайт. – Режим доступу : https://www.youtube.com/channel/UC1KVywSYzukCpo5tJT8xknkw/videos?view=0&sort=dd&shelf_id=0. (дата звернення: 20.11.2023).

3. В Україні презентували онлайн-платформу «Дія. Бізнес» [Електронний ресурс] // Мультимедійна платформа іномовлення України «Укрінформ». – Режим доступу : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2886310-v-ukraini-prezentovali-onlajnplatformu-diabiznes.html>. (дата звернення 20.11.2023).

4. Про внесення змін до закону «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [Електронний ресурс] : Закон України № 1368-IX від 30.03.2021 року // Офіційний вебсайт Верховної Ради України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-20#Text>. (дата звернення 20.11.2023).

5. Застосунок «Повітряна тривога» – завантаж вже

зараз [Електронний ресурс] // Youtube: вебсайт. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/watch?v=ZyP71FR8Bkk>. (дата звернення: 20.11.2023).

6. Застосунок TacticMedAid запрацював для користувачів Android та iOS [Електронний ресурс] // Pingvin.pro: вебсайт. – Режим доступу : <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/zastosunok-tacticmedaid-zapraczyuvav-dlya-korystuvachiv-android-ta-ios.html>. (дата звернення: 20.11.2023).

7. Мапа тривог по Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : Ukrainealarm: вебсайт. – Режим доступу : <https://map.ukrainealarm.com/>. (дата звернення: 20.11.2023).

8. Михайло Федоров презентував 100 перемог Мінцифри за 2020 рік [Електронний ресурс] // Офіційний вебсайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. – Режим доступу : <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-prezentuvav-100-peremog-mintsifri-za-2020-rik-ta-anonsuvav-masshtabni-natsionalni-proekti>. (дата звернення 20.11.2023).

9. Про затвердження Звіту про виконання плану роботи Міністерства цифрової трансформації на 2020 рік [Електронний ресурс]: Наказ Міністерства цифрової трансформації України № 20 від 19.02.2021 року // Офіційний вебсайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. – Режим доступу : https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/Звіт_про_виконання_плану_Мінцифри_2020.pdf. (дата звернення 20.11.2023).

10. Оксана Малолеткова. Торуюємо шлях до ідеальної цифрової держави [Електронний ресурс] // Урядовий Кур'єр. – 19 лютого 2021 року. – Режим доступу : <https://ukurier.gov.ua/uk/articles/toruyemo-shlyah-do-idealnoyi-sifrovoi-derzhavi/>. (дата звернення 20.11.2023).

11. Через портал Дія зареєструвалися вже 300 тисяч ФОП [Електронний ресурс] // Мультимедійна платформа іномовлення України «Укрінформ». – Режим доступу : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3224041-cerez-portal-dia-zareestruvalisa-vze-300-tisac-fop.html>. (дата звернення

20.11.2023).

12. Як змінювалося місце України в світових рейтингах в 2015–2020 роках [Електронний ресурс] // Аналітичний портал «Слово і діло». – Режим доступу : <https://www.slovoidilo.ua/2021/01/05/infografika/suspilstvo/yak-zminyuvalosya-misce-ukrayiny-svitovux-rejtynhax-2015-2020-rokax>. (дата звернення 20.11.2023).

13. Янченко Г. «Прихисток» став офіційним сайтом уряду та дозволить компенсувати вартість комуналки [Електронний ресурс] // Інформаційне агенство Interfax-Україна: вебсайт. – Режим доступу : <https://interfax.com.ua/news/blog/819071.html>. (дата звернення: 20.11.2023).

Електронне навчальне видання

**Тур Олександр Миколайович,
Новикова Інна Володимирівна,
Пригара Ірина Олександрівна**

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В УКРАЇНІ ТА ЄС

Конспект лекцій
для студентів усіх спеціальностей
денної та заочної форм навчання

Відповідальний за випуск О. М. Тур
Редактор Н. М. Мажуга
Комп'ютерне верстання О. М. Тура

Формат 60x84/16. Ум.-друк. арк. 5,47. Обл.-вид. арк. 5, 12.

Видавець і виготовлювач
Сумський державний університет,
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3062 від 17.12.2007.