

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО
ВРЯДУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ ЄДИНОГО ПОРТАЛУ
ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ «ДІЯ»)**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи 8.2810-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
Г.О. Головіна

Керівник: професор кафедри соціальної філософії
та управління,
доцент, д.філос.н. Краснокутський О.В.

Рецензент: завідувач кафедри соціальної філософії
та управління, професор кафедри, д.філос.н.,
доцент Бутченко Т.І.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	<u>соціології та управління</u>
Кафедра	<u>соціальної філософії та управління</u>
Рівень вищої освіти	<u>магістр</u>
Спеціальність	<u>281 «Публічне управління та адміністрування»</u>
Освітньо-професійна програма	<u>«Публічне управління та адміністрування»</u>

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної
філософії та управління

_____ Т.І. Бутченко

« ____ » _____ 2021 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Головній Ганні Олександрівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Впровадження технологій електронного урядування (на прикладі єдиного порталу державних послуг «Дія»)
керівник роботи Краснокутський Олександр Володимирович, д. філос. н., професор

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «18» червня 2021 року № 914-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012.; Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. Київ: НАДУ, 2008. 136 с.; Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади: монографія. Харків: Панов, 2016. 444с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію дослідження впровадження технологій електронного урядування. 2. Визначити головні поняття дослідження, такі як «електронне урядування», «цифрова трансформація» та «інформатизація», «державна політика інформатизації», «Дія». 3. Проаналізувати нормативно-правове забезпечення електронного урядування. 4. Визначити принципи, цілі та стратегічні завдання електронного урядування. 5. Визначити етапи впровадження Єдиної державної електронної системи. 6. Розглянути зарубіжний досвід впровадження головних моделей електронного урядування. 7. Дослідити сучасний стан впровадження технологій електронного урядування в Україні. 8. Визначити основні фактори оптимізації впровадження технологій електронного урядування в Україні. 9. Дослідити проблематику у впровадженні застосунку Дія.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

12 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Краснокутський О.В., д. філос. н., професор кафедри соціальної філософії та управління	17.06.2021	17.06.2021
Розділ 2	Краснокутський О.В., д. філос. н., професор кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2021	30.08.2021
Розділ 3	Краснокутський О.В., д. філос. н., професор кафедри соціальної філософії та управління	14.10.2021	14.10.2021

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2021	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2021	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2021	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень – липень 2021	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень – вересень 2021	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2021	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2021	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2021	<i>виконано</i>

Студент _____ Г.О. Головіна

Керівник роботи _____ О.В. Краснокутський

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.І. Васильєва

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 97 сторінок, 94 позиції у списку літератури, 12 рисунків, 5 додатків.

ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ ЄДИНОГО ПОРТАЛУ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ «ДІЯ»)

Мета дослідження. Мета магістерської роботи полягає в дослідженні та підвищенні якості державної політики в сфері впровадження технологій електронного урядування.

Об'єкт дослідження: державна політика в сфері впровадження електронного урядування.

Предмет дослідження: впровадження технологій електронного урядування на прикладі єдиного порталу державних послуг Дія в сучасній Україні.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем впровадження технологій електронного урядування в Україні.

Гіпотеза: оптимізувати шляхи впровадження електронного урядування шляхом створення нових напрямів роботи для порталу електронних послуг Дія.

Висновки: 1. Е-урядування може сприяти створенню ефективного механізму впровадження нової діяльності держави та уряду, використовуючи принципи рівності, свободи, демократизму та верховенства права.

2. Створення Міністерства цифрової трансформації та запровадження порталу електронних послуг Дія спростило перехід України до електронного урядування та створення електронного уряду.

3. Портал електронних послуг Дія розвивається дуже швидкими темпами. Перехід послуг «в цифру» спрощує їх отримання, зменшує ризики корупції та підвищує прозорість влади. Цифрові документи в мобільному додатку дають змогу не носити з собою кіпу паперу та пластику і підтверджувати свою особу, маючи лише смартфон.

SUMMARY

The qualifying paper consists of 97 pages, 94 items in the reference list, 12 figures, 5 appendices.

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TECHNOLOGIES (CASE STUDY: UNIFIED STATE WEB PORTAL OF PUBLIC SERVICES (PORTAL «DIIA» («ACTION»))

Objective of the research. The purpose of the master's thesis is to study and improve the quality of public policy in the field of e-government technologies.

Object of the research: state policy in the field of implementation of e-governance.

Subject of the research: introduction of e-government technologies using the example of a unified state web portal of public services (portal «Diia») in modern Ukraine.

The scientific novelty of the obtained results consists in the comprehensive coverage of the main problems of implementation of e-government technologies in Ukraine.

Hypothesis: to optimize the ways of implementation of e-governance by creating new directions of work for the portal of electronic services «Diia».

Conclusions: 1. E-government can contribute to the creation of an effective mechanism for the implementation of new activities of the state and government using the principles of equality, freedom, democracy and the rule of law.

2. The establishment of the Ministry of Digital Transformation and introduction of e-services portal «Diia» facilitated the process of transition of Ukraine to e-governance and the creation of an e-government.

3. The portal of electronic services «Diia» is developing very fast. Digitizing services makes it easier to obtain them, reduces the risk of corruption and increases government transparency. Digital documents in the mobile application allow you to avoid carrying a pile of paper and plastic and confirm your identity with only a smartphone.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ	8
1.1. Історія дослідження впровадження технологій електронного урядування ..	8
1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «електронне урядування», «цифрова трансформація» та «інформатизація» «державна політика інформатизації», «ДІЯ»	16
1.3. Принципи та методи дослідження впровадження технологій електронного урядування	21
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ	28
2.1. Принципи, цілі та стратегічні завдання електронного урядування	28
2.2. Етапи впровадження та моделі електронного урядування	34
2.3. Зарубіжний досвід впровадження головних модулів електронного урядування	43
2.4. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування	60
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	70
3.1. Сучасний стан впровадження технологій електронного урядування в Україні	70
3.2. Основні фактори оптимізації впровадження технологій електронного урядування в Україні	77
ВИСНОВКИ	84
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	88
ДОДАТКИ	98
Додаток А	98
Додаток Б	99
Додаток В	100
Додаток Д	101
Додаток Е	102

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. З 2000-х років Україна вводить проект Електронного урядування. Впровадження цієї реформи, розвиток Електронного урядування є пріоритетним не тільки для України, а й для будь-якої країни, що розвивається.

Сьогодні, особливо в умовах пандемії, показує, наскільки електронне урядування стає життєво необхідним. Переведення державних послуг в онлайн режим може не тільки оптимізувати процеси управління, прискорити прийняття управлінських рішень та, найголовніше, правильно розподіляти бюджетні кошти. Зараз це може допомогти стримувати приріст хворих. Адже не треба буде відвідувати державні установи особисто, чекати в безкінечних чергах заповнювати безліч бланків, які, зазвичай, дублюють один одного. Всього лише в кілька кліків можна замовити свідоцтво про народження дитини, зареєструвати місце проживання, оформити електронний цифровий підпис або зареєструвати ФОП.

З початку впровадження проект зазнав істотних змін, пройдені етапи по зміні законодавства, засновано Міністерство цифрової трансформації України, створені веб-ресурси.

Об'єкт дослідження: державна політика в сфері впровадження електронного урядування.

Предмет дослідження: впровадження технологій електронного урядування на прикладі єдиного порталу державних послуг Дія в сучасній Україні.

Мета дослідження. Мета магістерської роботи полягає в дослідженні та підвищенні якості державної політики в сфері впровадження технологій електронного урядування.

Досягнення мети передбачає розв'язання наступних завдань:

– проаналізувати історію дослідження впровадження технологій електронного урядування;

– визначити головні поняття дослідження, такі як «електронне урядування», «цифрова трансформація» та «інформатизація», «державна політика інформатизації», «Дія»;

– проаналізувати нормативно-правове забезпечення електронного урядування;

– визначити принципи, цілі та стратегічні завдання електронного урядування;

– визначити етапи впровадження Єдиної державної електронної системи;

– розглянути зарубіжний досвід впровадження головних моделей електронного урядування;

– дослідити сучасний стан впровадження технологій електронного урядування в Україні;

– визначити основні фактори оптимізації впровадження технологій електронного урядування в Україні;

– дослідити проблематику у впровадженні застосунку Дія.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем впровадження технологій електронного урядування в Україні.

Головна гіпотеза магістерського проекту – оптимізувати шляхи впровадження електронного урядування шляхом створення нових напрямів роботи для порталу електронних послуг Дія.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

1.1. Історія дослідження впровадження технологій електронного урядування

Сучасний етап розвитку державно-правових явищ характеризується появою нових можливостей у сфері прав людини, зумовлених комп'ютеризацією суспільних відносин. Вільне інформаційне суспільство створює основу для прозорості державної влади, демократизації всієї публічної сфери та фактичного утвердження доктрини конституціоналізму. Європейські інтеграційні процеси, що відбуваються в нашій державі, породжують реформування правової сфери, яка передусім полягає в трансформації державного управління на засадах гуманізму, відкритості та доступності для громадськості. Це забезпечує безперербійне функціонування системи електронного урядування, засновану на сучасних інформаційних технологіях, і забезпечує платформу для комунікації між владою, бізнесом і громадськістю, долає корупцію та секретність органів державної влади та місцевого самоврядування, формує відповідний конституційний лад, де люди є найвищою соціальною цінністю.

Вивчення електронного урядування як цілісної модернізаційної системи, що забезпечує взаємодію державної влади та громадянського суспільства, має велике практичне значення для забезпечення позитивних міжнародних стандартів у реформуванні українського законодавства та правозастосовної практики для конституційно уповноважених суб'єктів. Система електронного урядування надає можливості реального гарантування прав і свобод громадян, громадського контролю за органами державної влади, підвищує легітимність адміністративно-правових рішень та сприяє соціально-економічному розвитку України [1].

Сучасна політична й правова дійсність характеризується значною активізацією впровадження електронного урядування в Україні, тому є нагальна

потреба у проведенні поглиблених досліджень концептуальних конституційно-правових засад організації та діяльності інституту електронного урядування, який органічно поєднував теоретичні та практичні аспекти електронної демократії, надання адміністративних державних послуг та використовував потенційні можливості комп'ютеризації для розвитку науки, освіти, культури, охорони здоров'я та інших сфер суспільного життя на основі відповідних міжнародних стандартів.

Вагомий внесок з питань електронного урядування, функції конституціоналізму, задоволення інформаційних потреб громадян, суспільства та держави зробили як вітчизняні, так і закордонні вчені: М.В. Афанасьєва, М.О. Баймуратов, Ю.Г. Барабаш, Д.М. Белов, Ю.М. Бисага, О.М. Бориславська, О.В. Бондаренко, Гасимов Ровзат Афат огли, В.І. Дмитренко, М.В. Дубняк, А.Г. Ємельянова, І.М. Жаровська, М.П. Ільницький, Б.В. Калиновський, О.В. Кирилюк, В.Б. Ковальчук, Ю.Б. Ключковський, І.Ф. Корж, А.Р. Крусян, О.Ю. Кудрявцев, В.С. Куйбіда, В.В. Марченко, Н.В. Мішина, А.В. Пазюк, Т.Ю. Ткачук, Т.В. Чехович, В.В. Шамрай, В.А. Шатіло, Георг Айххольцер, Марта Кантійох, Роберт Гібсон, С. Хейл, Л. Хеннен, К. Імхоф, Олівер Пітер Джон, Рихард Линднер, Хелен Маргеттс, Таха Яссері та інші [1].

Однак більшість наукових праць є фрагментарними та стосуються реалізації окремих проявів електронного урядування або вивчалися в інших галузевих дисциплінах, переважно адміністративному та інформаційному праві. Тому насущною потребою науки й практики сучасного конституційного права є комплексний аналіз системи електронного урядування в Україні та розробка пропозицій щодо її вдосконалення відповідно до міжнародних стандартів та позитивної правової практики закордонних країн. Крім того, у зв'язку з швидкими темпами розвитку інформаційних технологій, що надають додаткові можливості для правової сфери, постає нагальна потреба у дослідженнях, що відповідають сучасному етапу розвитку електронного урядування в Україні.

Електронне урядування – це модель управління, що передбачає набір внутрішніх і зовнішніх зв'язків, які відображають можливості їх впровадження

в різних сферах, як публічно-правових, так і приватних. У Концепції розвитку електронного урядування в Україні зазначено, що «основними завданнями із забезпечення розвитку електронного урядування у базових галузях України є запровадження інформаційно-телекомунікаційних систем підтримки прийняття управлінських рішень та автоматизації адміністративних процесів (зокрема, з використанням перспективних геоінформаційних технологій, Інтернету речей, технологій опрацювання даних великих обсягів (Big Data) і Blockchain), у тому числі: у сфері охорони здоров'я; у сфері освіти і науки, у сфері соціального захисту, у сфері фінансової та бюджетної політики, у сфері охорони прав і свобод людини, у сфері транспорту та інфраструктури, у виборчій сфері» [26]. Більшість наукових праць, представлених у сучасній доктрині, спрямовані на певну сферу чи певний тип державного устрою, але такий аналіз позбавлений комплексного характеру, що позбавляє можливості розробити загальні стандарти, еталони, принципи та загальні норми правового регулювання, а також виявлення системних помилок у функціонуванні електронного урядування [1].

У взаємодії органів державної влади та окремих осіб останнє є пріоритетним, тому вчені досить мотивовано стверджують, що «управління, яке здійснюється як суб'єкт-суб'єктна взаємодія, з часом стає самоврядним» [33, с. 83]. Звернемо увагу на іншу важливу тезу: «розуміючи управління як синтез суб'єкта та об'єкта, необхідності і свободи, ми розглядаємо його як творчість, яка завжди є створенням нового, а не просто маніпулювання наявними елементами» [33, с.84]. Змінюється система державно-правового управління, як і всі правові явища, проявом якого є електронне урядування, яке має подвійну природу – з одного боку забезпечує відкритість, доступність до органів державної влади, бореться з корупцією та дискримінацією, реформує її відповідно до з позитивними міжнародними стандартами; з іншого боку – слугує ефективним механізмом контролю та моніторингу суб'єктної діяльності громадянськості, надає широкі можливості для реалізації конституційних та інших прав людини, покращує забезпечення адміністративних та інших суспільних прав. послуги. Така позитивна двостороння конструкція електронного уряду

ставить його як позитивний метод для інституту сучасної правової реальності [33].

Проте такий методологічний підхід може здатися єдино прийнятним за відсутності особливих глобальних і технічних викликів у сучасному суспільстві. Таким чином, постгуманістична ідеологія вказує на протиставлення людству та «Існує китайське слово, яке одночасно означає «небезпеку» і «можливість», і я думаю, що це саме той момент, в якому ми зараз знаходимося» [3]. Постгуманізм нових правових явищ, зокрема електронного урядування, полягає в наступному: невизначеність і нездатність передбачити кінцеві наслідки розвитку; небезпеки, викликані використанням електронних засобів, які створюють потребу в захисті від кібератак, технічних помилок тощо; нерівність між людьми, що проявляється не тільки в класичних ознаках дискримінації, а й модерністської – рівний доступ до технологій, комп'ютерні навички, як зазначає Харарі, «два процеси – біоінженерія та розвиток штучного інтелекту – разом можуть призвести до поділу людства на невеликий клас суперлюдей і масовий нижчий клас непотрібних Homo sapiens» [84].

Просторовий розподіл електронного уряду складається з двох полярних систем – віртуального простору та реального простору. Електронний уряд відображається в цифровій електронній формі в режимі онлайн, але надається (у тому числі законним шляхом) організовується, контролюється та вдосконалюється в режимі офлайн. Часові закономірності є важливими в дослідженні, оскільки українська держава трансформує е-потенціал електронного уряду, впроваджує нові додатки, платформи, блокчейни, технічні системи, тому актуальність досліджень визначається сучасністю та швидкомінливістю правового вдосконалення та юридико-технічної системи [1].

Огляд національних наукових джерел з питань електронного урядування вказує на можливість виокремлення попередніх досліджень на такі групи.

До першої групи належать дослідження, що проводяться дослідниками у галузі конституційного права, що формує основні конституційні парадигми, зокрема правову базу державного управління, функції влади, принципи

конституціоналізму, конституційно-правові цінності, на основі яких розвивається інститут електронного урядування.

У монографії Т.В. Чехович «Конституційний принцип рівності громадян перед законом у державному управлінні» [87] (2019 р.) доведено, що «принципи належного урядування розвивалися та удосконалювалися одночасно з розвитком та удосконаленням форм та методів (інструментів) діяльності суб'єктів публічного управління, орієнтованої на принцип верховенства права» [87, с. 167] Оскільки електронне урядування є інститутом права, виникнення якого зумовлено розвитком глобалізаційних процесів та науково-технічним прогресом, його слід розглядати як новітній правовий механізм, який є прояв конституційної модернізації. Її проаналізував Бондаренко О.В. у дисертації «Конституційна модернізація: онтологічне розуміння, аксіологічне значення, порівняльна цінність» [4] (2019), де вказав, що «конституційна модернізація відображає функціональні характеристики забезпечення конституційного реформування, що має за мету створення оптимальної моделі конституції, яка відповідає вимогам і викликам, що стоять перед національною правовою системою, державою і соціумом для їх належного функціонування та адаптації до змін у майбутньому» [4, с. 15].

У цьому ж векторі цінною є робота В.В. Шамрая «Вплив глобалізації та міждержавної інтеграції на сучасний розвиток конституційного права: проблеми теорії та практики» [88] (2019), в якій аналізується сутність транснаціонального (глобального) конституціоналізму, який визначається як «сукупність конституційно-правових норм щодо конституційних принципів, цінностей, ідей, доктрин та форм і методів їх практичної реалізації, сформованих на основі об'єктивних законів конституційно-правового розвитку світу в умовах глобалізації на рівнях універсальної і регіональної міждержавної інтеграції» [88]. Також у роботі В.А. Шатіло «Конституційний механізм державної влади в Україні: проблеми співвідношення організаційних структур і функцій» [90] (2018) досліджувався конституційний механізм державної влади як правова категорія, «на основі правових засад єдиної системи. Взаємопов'язаних,

державних, правових, нормативно визначених та організаційно-функціонально забезпечених інститутів, спрямованих на практичну реалізацію державних функцій на основі наявних ресурсів» [90, с. 2].

Друга група включає роботи, пов'язані з електронним урядуванням та аналізує цей інститут у різних науках і галузях, зокрема адміністративному праві. Серед них монографія О.Ю. Кудрявцева «Електронне урядування в сучасному політико-адміністративному просторі» [28] (2016), М.П. Ільницького «Адміністративно-правове регулювання електронного урядування у сфері публічного управління в Україні» [21] (2017) та дисертацію В.В. Марченка «Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади» [32] (2016). Що стосується останнього дослідження, то, незважаючи на зосередженість на виконавчій владі, узагальнення, зроблені дослідником для прогнозування основних наслідків та перспектив електронного урядування, є прийнятними: «1) нарощування стратегічного потенціалу й конкурентних переваг України; 2) модернізація системи, структури й механізмів державного управління на різних рівнях органів виконавчої влади; 3) підвищення якості та спрощення процедур надання адміністративних послуг фізичним і юридичним особам в електронних формах і режимі он-лайн; 4) зменшення бюджетних видатків на фінансування «роздутого» апарату управлінського персоналу, на надмірний паперовий документооборот тощо; 5) налагодження реальної взаємодії держави, громадян і бізнес-структур, забезпечення громадського контролю та інші» [32, с. 28].

Питання електронного урядування розглядалося також у науці державного управління, де виділяємо дисертацію Гасимова Ровзата Афата огли «Електронне урядування як механізм державного управління та управління» [7] (2018), В.І. Дмитренка «Механізми впровадження електронного урядування на місцевому рівні» [10] (2018) та монографію «Публічна інформаційно-комунікаційна діяльність» [29] (2019), в якій розглядаються комунікаційні стратегії в державному управлінні, безпекові імперативи впровадження даного

інституту та особливий акцент робиться на такій комунікації органів місцевого самоврядування.

До третьої групи досліджень слід віднести розробки, які частково відображають окремі елементи системи електронного урядування, зокрема використання цифрових технологій у виборчому процесі.

М.В. Афанасьєва у дисертації «Виборча інженерія в Україні: теоретико-методологічні засади та конституційно-правове забезпечення» [2] стверджує, що «виборча інженерія – це цілеспрямована, раціональна, науково та прагматично обґрунтована діяльність із конституційно-правового конструювання виборчої системи та правових технологій виборчого процесу з метою отримання заданого політико-правового результату» [2, с. 6].

Ґрунтовною є праця Ю.Б. Ключковського «Принципи виборчого права: доктринальне розуміння, стан та перспективи законодавчої реалізації в Україні» (2018), яка визначає сукупність сучасних правових засад, дотримання яких має стати основою для впровадження електронного голосування як форми електронної демократії. Доктор наук стверджує: «Будучи вираженням певних суспільно-політичних цінностей, ці принципи мають базовий, аксіоматичний характер стосовно системи виборчого права в цілому. Принципи виборчого права є імперативними вимогами і здатні безпосередньо регулювати виборчі правовідносини; вони мають пріоритет порівняно із звичайними нормами виборчого права, які повинні відповідати цим принципам» [25].

Інші форми електронної демократії, пов'язані з комунікативними аспектами влади, розглядаються в дисертації А.Г. Ємельянова «Електронна петиція як форма реалізації конституційного права на участь в управлінні державними справами» [16] (2019) та монографії М.В. Дубняка «Інформаційна взаємодія у місцевому самоврядуванні: перспективи правового регулювання» [11] (2019), де аналізується розвиток правового регулювання публічної експертизи як інструменту інформаційної взаємодії в законодавстві України.

У монографії І.Ф. Коржа «Становлення електронного парламенту в контексті євроінтеграції України» [27] розглядаються актуальні питання розробки, розвитку та формування електронного парламенту в контексті європейської інтеграції України та акцентується увага на генезисі «електронне урядування» і «електронний парламент», наведено їх визначення, що базуються на ціннісному, гуманістичному та цивілізаційному підході.

Четверту групу складають наукові статті, присвячені становленню інформаційного суспільства та інформаційному забезпеченню досліджуваної системи. Серед них дослідження О.В. Кирилюка «Міжнародно-правове забезпечення розвитку глобального інформаційного суспільства» [24] (2016 р.), де йдеться про те, що «концепція глобального інформаційного суспільства порушує питання альтернативних можливостей, у тому числі міжнародного права у контексті його трансформаційної спроможності та здатності до прогресивного розвитку» [24, с. 3]. Т.Ю. Ткачук «Правове забезпечення інформаційної безпеки в умовах євроінтеграції України» [81] (2019), де акцентовано увагу на необхідності посилення захисту інформації про права людини [81]. А.В. Пазюк «Міжнародно-правове регулювання інформаційної сфери (теоретичні і практичні аспекти)» [45] (2015) в якій розглядаються питання захисту прав і свобод користувачів Інтернету та міжнародного співробітництва з питань державної політики в управлінні Інтернетом. Монографія О.О. Золотар «Інформаційна безпека людини: теорія і практика» [20] (2018), де автор на основі комплексного аналізу міжнародного, вітчизняного та закордонного досвіду розглядає питання прав і свобод людини в інформаційному суспільстві, загрози безпеці людини, стан правового забезпечення у цій сфері та перспективи її розвитку.

1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «електронне урядування», «цифрова трансформація» та «інформатизація» «державна політика інформатизації», «ДІА»

На початку треба визначити сутність поняття «електронне урядування». Науковці виділяють декілька підходів до визначення цього поняття. Звернемося за роз'ясненнями до основних сучасних авторів.

Одне з визначень електронного урядування – «це форма організації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [14, ч. 2, с. 8].

Інше джерело нам каже, що це «система взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання» [23].

Також, «електронне урядування є не лише модернізацією всієї системи державного управління, але й налагодженням активної взаємодії органів державної влади з громадянами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.»[37].

Один з підручників з електронного урядування в свою чергу дає наступне визначення – «це спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій.»[12].

Головною складовою електронного урядування є електронний уряд – єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання. Це модель державного управління, яка заснована на

використанні сучасних інформаційних та комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності та прозорості влади, а також встановлення суспільного контролю над нею [15]. Вперше термін «електронний уряд» (e-government) було застосовано у 1997 р. за ініціативою Національного наукового фонду США для визначення процесу адміністративної реформи на основі ідеології нового державного менеджменту та широкого впровадження ІКТ у державне управління, насамперед, в органах виконавчої влади [15].

Надалі, для позначення введених змін в державному управлінні, які поєднували всі органи державної влади, було введено термі «електронна держава».

Електронна держава (е-держава) – використання ІКТ у державному секторі з метою покращення доступу до інформації, надання публічних послуг, підвищення ефективності адміністративного апарату та заохочення до участі громадян у процесі ухвалення політичних рішень. 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») [14, ч. 1, с. 12].

Адміністративна послуга – це 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 [52].

Електронна послуга – послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій [74].

Основною метою державної політики України у сфері інформатизації є сприяння побудові сучасної ринкової економіки в нашій державі, забезпечення підвищення її конкурентоспроможності шляхом впровадження сучасних та перспективних інформаційно-телекомунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності українського суспільства з урахуванням реального стану його

розвитку, а також готовності та спроможності громадян до впровадження цих технологій [14, ч. 4].

Державна політика інформатизації (Information Society Policy, буквально політика інформаційного суспільства) – сукупність напрямів і способів діяльності держави для створення, зміцнення та сприяння нормативно-правового, методичного, науково-технічного, організаційного, фінансового та матеріально-технічного, захисного (оборонного) забезпечення та встановлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища і створення умов переходу до інформаційного суспільства [14, ч. 4, с. 65].

Інформаційне суспільство – концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, у якій головними продуктами виробництва є інформація та знання [14, ч. 4, с. 65].

У Законі України «Про інформацію» державна інформаційна політика визначена як сукупність основних напрямів і способів діяльності держави з одержання, використання, поширення та збереження інформації [70].

Основною метою державної інформаційної політики є: створення політико-правових, економічних, організаційних та матеріально-технічних умов для формування сучасної моделі державної інформаційної політики, підвищення ефективності використання усіх видів інформаційних ресурсів і управління елементами інформаційно-комунікаційної інфраструктури, державної підтримки виробництва і розповсюдження вітчизняної інформаційної продукції, забезпечення розвитку та захисту вітчизняної інформаційної сфери [71].

Розвиток інформаційних систем та технологій, перехід держав в «цифру», введення цифрових сервісів та технологій, впроваджують в наше життя ще два терміни – «інформатизація» та «цифрова трансформація».

Закон України «Про Національну програму інформатизації» дає нам визначення поняття «інформатизація». «Інформатизація – сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства

на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.» [70].

Інформаційно-комунікаційні технології – сукупність уніфікованих технологій, що інтегруються з телекомунікаціями (телефонні лінії та бездротові з'єднання), комп'ютерами, програмним забезпеченням, накопичувальними та аудіо-візуальними системами, які дозволяють користувачам створювати, одержувати доступ, зберігати, передавати та змінювати інформацію [14, ч. 4, с. 65].

Інформатизація, в свою чергу, призводить до цифровізації, або цифрової трансформації, суспільства. Цифровізація – це загальне введення цифрових технологій у різні галузі життя: промисловість, економіку, освіту, культуру, обслуговування тощо. Це явище викликане стрімким розвитком інформаційних технологій, мікроелектроніки та комунікацій у більшості країн світу. Цифровізація – це глобальний процес, який з кожним днем дедалі більше підпорядковує планету і навіть простір її межами [74].

Веб-портал – веб-сайт, організований як системне багаторівневе об'єднання різних ресурсів та сервісів для забезпечення максимальної можливості доступу до інформації та послуг [14, ч. 5, с. 53].

Веб-сайт – сукупність програмних та апаратних засобів з унікальною адресою у мережі Інтернет разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні певного суб'єкта і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інші інформаційні послуги через мережу Інтернет [14, ч. 5, с. 53].

Інформаційний ресурс – сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо) [14, ч. 5, с. 53].

Стрімкий розвиток інформатизації та цифровізації призводить до створення контролюючих органів. В Україні це Міністерство цифрової трансформації.

«Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри, також розм. Мінцифра) – центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності – взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян.

Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкосмугового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії.» [86].

Головою Міністерства є Михайло Федоров – Віце-прем'єр-міністр – Міністр цифрової трансформації України.

Головною розробкою Міністерства цифрової трансформації є сервіс Дія.

«Дія (скорочення від «Держава і я») – це мобільний застосунок, веб-портал і бренд цифрової держави в Україні розроблені Міністерством цифрової трансформації України. Дію було вперше презентовано у 2019 році й офіційно запуснено у 2020 році» [86].

На веб-порталі Дії можна знайти таке визначення:

«Ми створюємо цифрову державу у центрі якої людина. Прозору і зрозумілу державу для людей. Починаємо зміни: менше черг, більше життя. Дія – це взаємодія «Держава і я».

Дія – це застосунок в якому усі потрібні документи в одному місці, у вашому смартфоні.

Дія – це один портал, де можна отримати всі послуги онлайн: швидко, зручно та людяно.»[86].

1.3. Принципи та методи дослідження впровадження технологій електронного врядування

Робота підпорядковується загальнонауковим методам і принципам, які характерні для будь-якого наукового дослідження:

- «виявлення об'єктивної сутності та природи процесів і явищ» [79, с. 377];
- «дотримання логіки побудови наукових висновків від абстрактного до конкретного» [79, с. 377];
- «вивчення явищ у структурно-статичному стані, найважливіших і найбільш стійких зв'язків у відповідному процесі» [79, с. 377];
- «вивчення змінних якостей, причинно-наслідкових взаємозалежностей змінних» [79, с. 377];
- «взаємозв'язок між теоретичним і емпіричним аналізом у постійному взаємодоповнювальному розвитку фундаментальних і прикладних проблем» [79, с. 377];
- «дотримання принципу адекватності, який у кожному конкретному випадку ґрунтується на законах і категоріях діалектики» [79, с. 377].

Найважливішими принципами, що забезпечують отримання важливих результатів сучасної науки, визнаються:

- «принцип детермінізму, який встановлює стан усіх явищ діями певних причин, а саме: принцип причинності всіх явищ дійсності» [79, с. 377].
- «принцип систематизації, що вимагає тлумачення всіх явищ як внутрішньо пов'язаних компонентів цілісної системи, природної, соціальної, психічної» [79, с. 377].
- «принцип розвитку, тобто, усвідомлення постійної зміни, еволюції всіх предметів і явищ дійсності, переходу їх з однієї форми й рівня на іншу» [79, с. 377].

З метою розкриття теми дослідження нами ми використовували наступні принципи наукового пізнання:

Принцип комплексності – спрямований на комплексний, цілісний підхід до проблеми організаційної культури державних службовців, комплексну оцінку знань з даної теми.

Історичний принцип – розгляд досліджуваного об'єкта у виникненні та розвитку. Перш ніж вивчати сучасний стан організаційної культури державних службовців, необхідно вивчити створення та розвиток. Історичний підхід дає змогу «вивчати походження, становлення та розвиток процесів і подій у хронологічній послідовності з метою виявлення внутрішнього та зовнішнього контекстів, закономірностей та протилежностей» [36]. Він розглядається «як сукупність історичних зв'язків та фіксування якісних змін» [36]. У роботі він був використаний для розгляду історії дослідження проблеми організаційної культури у державних службовців.

Термінологічний принцип передбачає «вивчення історії базових та похідних понять, розробку або уточнення їх змісту й обсягу, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місце в понятійно-категорійному апараті теорії, на основі якого базується дослідження» [36]. За його допомогою розкриваються основні поняття даної роботи.

Суть принципу систематизації «полягає у всебічному вивченні великих і складних об'єктів (систем), вивчення їх як цілого з узгодженою функцією всіх елементів і частин» [36]. Його основна ідея полягає у «вивченні об'єкту проблеми в цілому, що складається з різноманітних взаємопов'язаних елементів» [36]. Цей принцип застосовувався при розгляді змісту організаційної культури державних службовців.

Принцип багатofакторності «дозволяє досліджувати вплив різних видів суб'єктивних та об'єктивних факторів, що вплинули на напрям і темпи розвитку організаційної культури державних службовців» [36].

У дослідженні також використано принцип ідеологічного плюралізму, який характеризується «визнанням можливого існування кількох поглядів на досліджувану проблему» [36]. Цей метод використовувався протягом усієї роботи при розгляді суперечливих поглядів.

Принцип загального зв'язку в основі якого лежить «предмет пізнання, який слід розглядати не сам по собі, ізольований від необхідних умов його існування, а в його зв'язках і відносинах з урахуванням усіх його сторін» [36].

Аналіз даної теми також передбачає використання принципу матеріалістичної діалектики, що «дає змогу визнати необхідність застосування основних законів і категорій діалектики до процесу пізнання, розуміння дійсності, пошуку шляхів подальшого вдосконалення проблеми, що вивчається» [36]. Процес «виявлення й осмислення фактів, подій, явищ ґрунтується на відображенні у свідомості дослідника об'єктивної діалектики соціальної дійсності» [36]. Діалектика як метод наукового дослідження «розширює можливості соціального передбачення, оскільки дозволяє знайти найглибші причини і зв'язки з подіями, визначити їх внутрішні закономірності, а отже, виявити тенденції, що в них відбуваються» [36]. Даний принцип можна простежити у роботі, який втілює себе у наданні рекомендацій щодо оптимізації розвитку організаційної культури державних службовців з урахуванням ситуації в країні.

Ці принципи були реалізовані шляхом включення ряду методів у дану роботу. Серед теоретичних методів дослідження слід назвати аналіз і синтез, індукцію і дедукцію, логічний метод, порівняння, класифікацію, узагальнення, абстрагування, конкретизацію.

Особливу роль у нашому дослідженні відіграє метод аналізу та синтезу. Ці методи наукового пізнання не існують ізольовано один від одного. Аналіз – це уявне або реальне розкладання всього явища або процесу на частини. Синтез – відновлення цілісності явища або процесу у всьому його різноманітті.

Що стосується індукції та дедукції, то «в процесі використання цих методів відбувається перехід від знань про одиничне та індивідуальне до знань про загальне і навпаки» [36]. У дослідженні він використовується для з'ясування причинно-наслідкових зв'язків між явищами, узагальнення емпіричних даних на основі логічних міркувань від конкретного до загального. За методом індукції на основі загальних знань роблять висновки про конкретні. Метод дедукції

передбачає «формулювання висновків від загального до конкретного» [36]. Основою дедуктивного методу є «наукові твердження, які не потребують експериментального підтвердження, а сприймаються як аксіоми» [36].

Логічний метод — «це метод, за допомогою якого мислення відтворює реальний процес розвитку пізнання» [36]. Логічний метод «відображає основні етапи історичного розвитку об'єкта, його якісні зміни» [36]. Для вивчення й розуміння об'єкта пізнання необхідний логічний метод.

Зазначимо, що порівняння дозволяє простежити динаміку досліджуваного явища.

Класифікація передбачає розподіл фактів, явищ, процесів за ознакою певної групи.

Спосіб узагальнення — «це перехід від одиничного до загального, від менш загального до більш загального» [36]. Це певним чином «набір послідовних дій, спрямованих на зближення окремих фактів для виявлення типових ознак і закономірностей, які притаманні явищу, що вивчається» [36].

До методу абстракції вдаються за необхідності виділити із сукупності ознак, властивостей явища ті, що становлять предмет дослідження.

Конкретизація. Цей розумовий процес передбачає «надання предмету певного виразу» [36]. Під час конкретизації «збагачуються поняття з новими функціями, оскільки цей метод має на меті відобразити розвиток предмета як єдиної системи» [36].

Особливий акцент було зроблено також на системних та функціональних методах, що дозволило дослідити та визначити важливість перспектив розвитку організаційної культури у державних службовців.

З метою вивчення організаційної культури в організаційній психології використовуються такі методи:

– антропологічні – «він відомий через вивчення легенд, міфів, переказів про життя організації. Дослідження з використанням цих методів дають унікальні приклади бізнес-організацій з «успішною» культурою. Останнім

компаніям потрібно лише копіювати складові цієї культури, щоб підвищити ефективність свого бізнесу» [30, с. 9];

– кількісні – «організаційна культура розкривається через інтерв'ю, анкетування, спостереження. І слід уникати публічних інтерв'ю та звітів топ-менеджерів компанії, оскільки в цьому випадку аналізується лише погляд вищого керівництва на те, що відбувається» [30, с. 9];

– комбіновані – «використовуються як антропологічні, так і кількісні методи. Обидва мають свої недоліки і переваги. Таким чином, при використанні кількісних методів респондент і вчений, оскільки вони є продуктами певної культури, не можуть об'єктивно описати реальність» [30, с. 9];

– польові – «передбачають глибоке занурення дослідника в культуру та його діяльність у ній, як спільного спостерігача, а в кращому випадку – як члена колективу» [30, с. 9].

Для вивчення організаційно-психологічних проблем використовуються різні емпіричні методи збору даних. Найпоширенішими з них є спостереження, інтерв'ю, опитування та непрямі показники.

Метод спостереження. Будь-яке емпіричне дослідження слід починати зі спостереження та аналізу наявних документів для вивчення цієї проблеми. Під спостереженням розуміють безпосередньо цілеспрямоване сприйняття та реєстрацію організаційних явищ й процесів. Спостереження дають багато цінної інформації як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Цей метод можна вважати самостійним, але частіше він використовується в поєднанні з будь-яким іншим. Спостереження буває різних видів: пряме, непряме, відкрите, приховане, включене, виключене, системне, несистемне, каузальне (причинно-наслідкове), епізодичне, зовнішнє (з боку), внутрішнє (само спостереження).

Опитування – одне з найпоширеніших організаційно-психологічних досліджень – передбачає отримання відповідей на поставлені дослідником запитання. Особливістю цього методу є те, що джерелом інформації є словесне повідомлення, судження респондента. Опитування дає інформацію про ціннісні

орієнтації, думки та оцінки членів організації, мотиви їхньої поведінки, організаційний клімат.

Існує три види опитування:

1. Анкета – письмове заочне опитування.
2. Інтерв'ю – усна бесіда, очне опитування.
3. Соціометрія.

Аналіз документів – «це метод збору даних, який передбачає використання інформації, записаної в рукописному, друкованому тексті та інших носіях. Документ є джерелом, змістом якого є інформація про соціальні факти суспільного життя, соціальних суб'єктів, які функціонують і розвиваються в сучасному суспільстві. Цей метод дозволяє працювати з готовою інформацією на відміну від інших методів, де цю інформацію потрібно витягти спеціально» [18, с. 82].

Метод експертної оцінки – «це спосіб отримання інформації шляхом опитування експертів. Цей метод використовується, коли дослідник не має власних знань про досліджуваний об'єкт і він може звернутися за допомогою до висококваліфікованих спеціалістів» [18, с. 82].

Експеримент – «це метод пізнання, за допомогою якого в штучно створених умовах вивчається явище дійсності. Експеримент проводиться на основі теорії, що визначає постановку задачі та інтерпретацію її результатів» [18, с. 82].

Важливим моментом у виборі того чи іншого методу є визначення пріоритетності питань дослідження. Метод чи комбінацію методів слід обирати для перевірки гіпотези, теорії чи моделі для певної ситуації» [18, с. 82].

Підсумовуючи, у дослідженні технологій електронного урядування застосовано ряд принципів і методів, таких як принципи об'єктивності, логіки побудови висновків, адекватності, детермінізму, системності, розвитку, комплексності, історизму, термінологічний принцип, багатофакторності, світоглядного плюралізму, загального зв'язку, матеріалістичної діалектики, а також методи аналізу та синтезу, індукції та дедукції, логічний метод,

порівняння, узагальнення, метод класифікації, абстрагування, конкретизації, системний та функціональний, спостереження, опитування, аналіз документів, експертних оцінок та експеримент, що дозволило дослідити особливості організаційної культури, її значення для державних управлінських установ, наслідки та перспективи розвитку. Було поєднано методи як теоретичного, так і емпіричного рівня наукового дослідження.

Таким чином, у цьому розділі розглянуто методологічні аспекти дослідження щодо впровадження технологій електронного урядування, висвітлено історію проблеми, уточнено основні поняття магістерського дослідження та розкрито принципи й методи дослідження щодо впровадження технологій електронного урядування.

РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

2.1. Принципи, цілі та стратегічні завдання електронного урядування

З впровадженням системи електронного урядування в сучасному діловому світі з'являється реальна можливість підняти комунікацію у бізнес-сфері. Це один із інструментів розвитку інформаційного суспільства, який сприяє створенню умов для відкритого та прозорого державного управління. Це форма організації державного управління, де відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, із суспільством, людьми та е-громадянином, бізнес-спільнотою через інформаційно-комунікаційні технології [15].

Державна політика щодо інформаційного суспільства та розвитку електронного урядування має базуватися насамперед на принципах співпраці та партнерства, які забезпечують контроль за державними діями суспільства та бізнесу, виключаючи використання командно-адміністративних моделей та директивних механізмів державного управління, нерівноправних взаємовідносин держави з іншими суб'єктами процесу та між собою. Міжнародна ініціатива «Партнерство «Відкритий Уряд» [52], до якої Україна приєдналася у 2011 році, передбачає формування нового типу організації державного сектору – «Відкритий уряд», який «відкриває двері у світ, запрошує всіх, а особливо громадян до участі в інноваційних процесах, ділиться ресурсами, які раніше були щільно захищені від «інших», користується перевагами масової командної роботи, працює на засадах прозорості та функціонує не як ізольована інституція чи юрисдикція, а по-новому – як справді інтегрована мережева організація. Уряд буде платформою для суспільних цінностей та соціальних інновацій. Він надає ресурси, встановлює правила та

модерує дискусії, але дозволяє громадянам, недержавному та приватному сектору виконувати більшу частину роботи» [15].

Крім вищевказаних принципів співробітництва та партнерства державна політика впровадження електронного урядування повинна обов'язково будуватись на системі таких принципів як [15]:

- прозорість і відкритість влади;
- конфіденційність та інформаційна безпека;
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність;
- орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг;
- підконтрольність та підзвітність органів влади громадянам та суспільству;
- одноразова реєстрація документа;
- можливість паралельного виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання;
- безперервність руху документа;
- розвинена система звітності по різних статусах і атрибутах документів.

Дана система принципів повинна бути доповнена принципом першої особи, згідно з яким можна досягти позитивних результатів у вирішенні будь-якої проблеми, якщо особа, яка приймає рішення, несе персональну відповідальність за цю проблему, здійснює свій вплив на інших суб'єктів для вирішення проблеми. Цей принцип вважався одним із найважливіших для успіху видатного вченого, основоположника вітчизняної кібернетики академіка В.М. Глушкова. Прикладами країн, де цей принцип успішно реалізовано, є США, Росія, Велика Британія та інші країни, де Президент, Прем'єр-міністр та/або глава Парламенту беруть безпосередню участь у розбудові інформаційного суспільства та електронного урядування [12].

Конфіденційність є зворотною стороною прозорості та відкритості і стосується особливих обставин життя громадянина, суспільства та держави. В Україні цей принцип реалізовано на законодавчому рівні в низці законів, насамперед у [53, 60, 65, 69-73,] тощо. Водночас невирішеними залишаються

питання, насамперед, відсутність чітких критеріїв віднесення інформації до категорії «Для службового користування», недостатнє визначення механізмів персональних даних.

Запровадження електронного урядування робить державне управління більш вразливим до різних загроз: кіберзлочинності, кібертероризму, кібервійн, спеціальних інформаційних операцій, поширення недостовірної інформації, маніпулювання свідомістю громадян тощо. Тому обов'язковою підсистемою сучасних інформаційно-телекомунікаційних систем є підсистеми захисту інформації, які використовуються в електронному урядуванні.

Реалізація принципу єдиних технічних стандартів в електронному урядуванні передбачає розробку та впровадження технічних регламентів, стандартів, уніфікованих форматів і протоколів відповідно до відповідних міжнародних документів щодо стандартизації та уніфікації державних органів, надання адміністративних послуг, електронних інформаційних ресурсів, електронного документообігу, електронного цифрового підпису тощо.

Порушення цього принципу загалом унеможлиблює електронну сумісність та взаємодію органів влади, громадян та бізнесу. В Україні через недотримання цього принципу склалася складна ситуація щодо практичного впровадження електронного урядування, що посилюється збільшенням кількості різноманітних інформаційних систем, які не можуть взаємодіяти одна з одною. Для реалізації цього принципу необхідно розглянути розвиток стандартних елементів в електронному урядуванні, таких як електронне міністерство, область, місто, село тощо. Типізація та об'єднання в електронному урядуванні можуть вирішити не лише проблему сумісності її різноманітні складові, але й істотно знижують витрати на їх розробку, впровадження та експлуатацію, підвищуючи надійність системи [15].

Принцип орієнтації на інтереси та потреби споживачів послуг означає насамперед концентрацію зусиль органів влади на якісному та своєчасному наданні адміністративних послуг громадянам, підприємствам та іншим органам влади. Цей принцип значною мірою відображає основний зміст, природу та

спрямованість електронного урядування. Відповідно до цього принципу держава має чітко визначити на законодавчому рівні перелік адміністративних послуг та алгоритми їх досягнення, зокрема дистанційне використання інформаційно-комунікаційних технологій, стандартизувати та спростити відповідні процедури, забезпечити швидкий та надійний доступ тощо. Крім того, цей принцип має забезпечити рівні права для всіх громадян на доступ до публічної інформації та отримання відповідних послуг, вирішення проблеми цифрової нерівності тощо. Необхідно створити ефективну систему моніторингу потреб споживачів послуг та якості їх надання [15].

Підконтрольність й підзвітність громадянам й бізнесу є перш за все ознакою демократичного суспільства та правової держави, розвиненого громадянського суспільства. Тільки в такому суспільстві та такій державі електронне урядування може бути повністю запроваджено та ефективно використано, забезпечуючи технічні та технологічні можливості для здійснення громадянського контролю за діяльністю влади [15].

Тому метою електронного урядування є розвиток електронної демократії з метою досягнення європейських стандартів якості надання електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, громад та бізнесу. Досягнення даної мети передбачає реалізацію системи взаємопов'язаних цілей у рамках відповідної державної політики. На жаль, ці цілі в існуючих офіційних документах України представлені переважно в якісній формі без використання чітких кількісних показників їх досягнення, що значно ускладнює державне управління (регулювання) у цій сфері.

Основні цілі електронного урядування:

- підвищення якості та доступності державних послуг для громадян і бізнесу, спрощення процедур та зниження адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, моніторинг ефективності та результативності діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування;

– забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі окремих осіб та інститутів громадянського суспільства у підготовці та опрацюванні проектів політико-адміністративних рішень [26].

Згідно з теорією та практикою стратегічного планування та управління вказані цілі конкретизуються та деталізуються в системі стратегічних завдань.

Стратегічні завдання е-урядування:

- забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення центрів (пунктів) надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання адміністративних послуг та обслуговування звернень громадян;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;

– забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них [26].

Кожне з цих стратегічних завдань потребує відповідного ресурсного, нормативно-правового, організаційно-технічного, інформаційно-аналітичного, науково-методичного та іншого забезпечення, а також їх взаємозв'язку за часом та виконавцями.

Існують три основні типи стратегій держави щодо процесів розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування:

- невтручання держави, основними рушійними силами є ринкові процеси саморозвитку та самоорганізації;
- централізованого управління та регулювання державою;
- раціонального поєднання процесів державного управління (регулювання) та саморозвитку та самоорганізації [15].

В Україні в основному панують саморозвиток та самоорганізація без системного дієвого впливу держави, що не відповідає міжнародним вимогам, насамперед, документам всесвітніх самітів [15]. Крім того, хаотичний розвиток та застосування інформаційно-комунікаційних технологій є згідно з Законом України «Про основи національної безпеки України» однією з небезпечних загроз громадянину, суспільству та державі у сфері інформаційної безпеки.

Стратегія централізованого управління (регулювання) може бути доцільною в специфічних умовах життєдіяльності суспільства та держави, а саме в умовах кризи, надзвичайних ситуацій та особливого періоду.

В більшості провідних країн світу застосовується третій підхід, який дозволяє найкращим чином використовувати ресурси державного та недержавного секторів економіки, сильні сторони кожного з суб'єктів розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування.

При цьому складний перманентний процес розробки та впровадження електронного урядування, як правило, розбивається на послідовність окремих етапів. На сьогодні відсутні уніфіковані підходи щодо здійснення цієї процедури.

Кожна країна, виходячи з своїх національних інтересів, можливостей, особливостей розвитку визначає кількість етапів, їх зміст, часові рамки та основні підходи до для здійснення такої декомпозиції.

2.2. Етапи впровадження та моделі електронного урядування

Реалії сучасності показують нам, наскільки важливу роль в житті суспільства відіграє Інтернет. І з кожним роком його значення зростає. Це призводить до того, що державна влада зобов'язана організовувати ефективно використання Інтернет-ресурсами. Одним з прикладів є впровадження технологій електронного урядування.

Сучасними дослідниками визначаються різні чинники та передумови розвитку та впровадження електронного урядування, у тому числі, формування теорії електронного урядування та результати її практичного впровадження. При цьому, як правило, виділяються такі основні фактори впливу [15]:

- недоліки традиційного адміністративного та державного управління: непрозорість, неефективність, нерезультативність, закритість, неоперативність, надмірна бюрократія, корупція, неофіційність прийняття рішень);
- недовіра до влади з боку суспільства та бізнесу і, як наслідок, зростання актуальності проблеми її легітимності;
- органи державної влади стають неспроможними на оперативне та самостійне вирішення постійно зростаючої кількості складних проблем (збільшення рівня непередбачуваності, кількості та складності проблем);
- інформаційно-комунікаційні технології створюють нові можливості для державного управління;
- зміна моделі в державному управлінні з «суспільства для держави» на «державу для суспільства»;
- глобалізація, яка призвела до виникнення такого поняття, як «транснаціональні та наднаціональні корпорації й організації», а також до зміни ролі та місця держави;

– суспільство та бізнес активно приймають участь у формуванні та реалізації державної політики, контролюють виборчий процес тощо [15].

Щодо останнього фактору, то відомий теоретик з проблем державного управління Дж. Вуд показав: якщо при розгляді будь-яких питань та викликів зберігається один і той же склад партій (політико-адміністративних коаліцій, команд експертів), то в результаті (навіть за умов високої кваліфікації цих осіб) посилюються ірраціональні підходи при вирішенні завдань. А це обов'язково знижує якість рішень, що приймаються. В той же час, за умов використання нових різнотипних «посередників» (експертів, учасників, контрагентів) ситуація змінюється суттєво: такі актори хоча і ускладнюють та затримують розв'язання проблеми, але одночасно й збільшують якість та полегшують наступну реалізацію [15].

Таким чином, комплексний вплив зазначених факторів обумовив необхідність пошуку нетрадиційних підходів до державного управління, які б максимально враховували його позитивні риси та мінімізували негативні наслідки. Наприкінці 70-х років минулого століття як відповідь на виклики традиційному державному управлінню з'явилися теорії нового державного менеджменту та політичних мереж, які є теоретичною основою електронного урядування [15, с. 23-24].

В світі розрізняють три основні моделі побудови електронного урядування: англо-американську (США, Велика Британія), континентально-європейську (Німеччина, Норвегія) та азійську (Сінгапур, Південна Корея). В наступному підрозділі роздивимось на прикладі країн, що використовують ці моделі. Серед рис, що об'єднують всі три моделі електронного урядування в різних країнах можна виділити такі: сприяння забезпеченню відкритості, прозорості й відповідальності перед громадянами; спрощення та здешевлення взаємодії громадян та представників бізнесу з державними структурами [28].

Англо-американська модель. В певних наукових колах існує думка про те, що англо-американська модель електронного урядування є історично першою у світі. Відзначається, що ця модель спрямована на спрощення механізмів

взаємодії усіх верств населення з владою, надання можливостей безпосереднього контакту споживача та виробника державних послуг [28, с. 58].

В основі англо-американської моделі електронного урядування лежать три принципи:

- уряд повинен концентруватися на громадянах, а не бюрократії;
- уряд повинен орієнтуватися на результати своєї діяльності;
- уряд повинен базуватися на ринку, активно просуваючи інновації.

У США головний акцент робиться на формуванні інформаційних каналів, які забезпечують універсальне обслуговування суспільства та надають їм інформацію з питань державного управління. Чітко прослідковується тенденція переходу від бюрократичної моделі взаємовідносин влади та громадян до «сервісної влади», в якій система електронного урядування слугує громадянам, надає публічні послуги та підзвітна їм. У цілому діяльність американської адміністрації провадиться під лозунгом більшої відкритості, прозорості та відповідальності перед громадянами. Хоча після терористичних атак на США 11 вересня 2001 р. політика уряду щодо відкритості зазнала значних змін [5].

Діяльність електронного урядування Великої Британії зафіксована в програмі, що має назву «Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу». У програмі акцентовано на вирішенні таких проблем:

- розширення спектру сервісних послуг, які надаються урядом;
- забезпечення більш ефективного використання соціальної інформації в органах державної влади;
- створення технічних та освітніх послуг для повного охоплення громадянами урядових послуг.

Таким чином, для державних органів Великої Британії основною метою є звільнення державних службовців від виконання рутинних процедур при інтерактивній взаємодії з населенням [5].

Континентально-європейська модель характеризується в першу чергу тим, що діяльність органів державної влади спрямована на потреби громадян в

доступі до публічної інформації, оперативному отриманні якісних адміністративних послуг та участь у формуванні державної політики [28].

Континентально-європейська модель має такі характеристики:

- наявність наддержавних структур (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), рекомендації яких є обов'язковими для всіх країн ЄС;
- високий ступінь інтеграції європейських країн та народів;
- вільний доступ до інформації та інформаційного простору;
- чітке законодавство, що регламентує інформаційні відносини в європейському інформаційному просторі.

Управління та діяльність органів влади та наднаціональних структур в цій моделі спрямовані, насамперед, на потреби громадян – користувачів інформаційних систем та мереж (доступ до публічної інформації, оперативне отримання якісних публічних послуг, участь у формуванні державної політики). Цей тип управління дає можливість споживачеві (фізичній чи юридичній особі) отримувати урядову інформацію в режимі реального часу та успішно здійснювати свою діяльність, використовуючи систему електронного голосування чи сервісні послуги уряду [28].

Ця модель є найбільш збалансованою у зв'язку з тим, що повинна враховувати значну відмінність у політичному, економічному, культурному та технічному потенціалі членів Європейського співтовариства [19].

Континентально-європейську модель електронного урядування побудовано на засадах досягнення єдності нації країн-членів Європейського Союзу. Саме в цій моделі електронного урядування інвестиції в інформаційне суспільство розглядаються насамперед як інвестиції в громадян. Громадяни в електронному урядуванні повинні побачити перспективу, що досягається шляхом розвитку державної служби та підвищення ефективності виконання обов'язків службовцями. Крім того, континентально-європейська модель передбачає розвиток форм зворотного зв'язку, публічне обговорення та експертизу соціально значущих рішень у мережі Інтернет [78, с. 329-330].

Азійська модель електронного урядування враховує особливості специфічного стилю управління, тип корпоративної культури та багаторівневу систему публічного управління, що базується на суворій ієрархії. В цій моделі основні зусилля спрямовані на впровадження сучасних ІКТ у сферу освіти та культури, а також широким доступом населення до інформаційних ресурсів [19].

Зокрема уряд Республіки Корея при формуванні моделі електронної демократії основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадженні інформаційно-комунікативних технологій у гуманітарну сферу. Успішний розвиток електронної демократії дав можливість громадянам відчувати власну значимість та можливість реального впливу на державні справи. Важливим та корисним у південнокорейському досвіді є державна політика в справі розвитку електронних комунікацій. Створення єдиного інформаційного простору в межах країни не лише посилює позиції держави, а й переводить у практичну площину основний принцип демократії: народ – джерело та носій влади [19].

Провідний український науковець В.В. Марченко виділяє й інші підходи до визначення моделей електронного урядування. Вони систематизуються згідно типів зв'язку та взаємодії між основними суб'єктами електронного урядування та включає такі складові як (рис. 1) [32]:

G2G («уряд–уряд») («government to government») – сектор електронної взаємодії між органами влади. Включає організацію роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами на основі принципу уніфікації, взаємозамінності та сумісності. Це некомерційна онлайн взаємодія між державними організаціями, відомствами та адміністраціями [14, ч. 1, с 28-31].

G2B («уряд–бізнес») («government to business») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу за допомогою ІКТ через надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у реалізації державної політики та програм. Охоплює операції, що пов'язані із соціальними внесками

працівників, корпоративним податком, декларуванням, сповіщеннями, реєстрацією нових компаній, ліцензуванням та дозвільними процедурами, поданням даних до бюро статистики, митним декларуванням, державними закупівлями тощо [14, ч. 1, с 28-31].

G2C («уряд–громадяни») («government to citizens») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади та ін. Розвиток сектору G2C дає можливість перейти на якісно новий рівень спілкування держави та громадян – доступ до електронних адміністративних послуг в режимі 24/7/365 (24 години на добу, 7 діб на тиждень, 365 діб на рік), що суттєво поліпшує обслуговування останніх із задоволення потреб у публічних послугах. Уряд для громадянина здійснює такі завдання: декларування податків на прибуток; оповіщення про обкладання податком; послуги з пошуку роботи, які надають бюро працевлаштування; послуги соціального забезпечення; особиста документація (паспорт, права водія, посвідчення тощо); реєстрація авто; заявка на дозвіл будівництва; звернення у правоохоронні органи, публічні бібліотеки (доступність каталогів, інструментів пошуку); запит і отримання свідоцтв громадського стану; набір (вступ) до дошкільного та навчального закладу; оголошення про переїзд (зміна адреси); послуги, пов'язані з охороною здоров'я та соціальним страхуванням [14, ч. 1, с 28-31].

G2E «уряд–службовці» («government to employers») – сектор взаємодії між органами публічної влади та самими публічними службовцями. Це он-лайн взаємодія за допомогою миттєвих засобів зв'язку між органами публічної влади та їх службовцями. Крім того, взаємодія у секторі G2E є ефективним засобом для забезпечення електронного навчання для службовців, їх ефективної комунікації та обміну знаннями. Уряд для службовців складається з ініціатив, які полегшують управління державними службами і забезпечують внутрішній зв'язок із державними службовцями [15, с. 84-86].

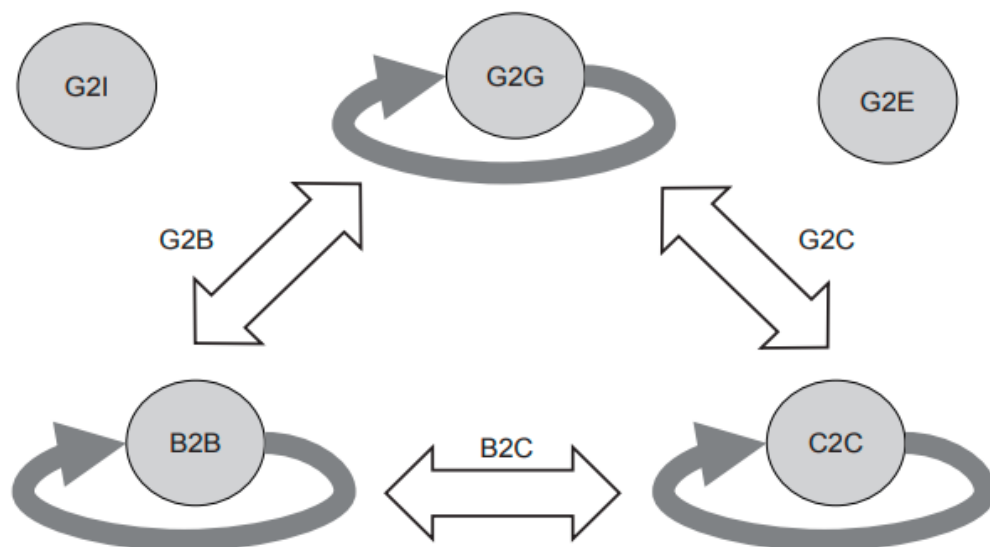


Рис. 1. Класична модель електронного урядування

В інших країнах виокремлюють модель G2I «уряд–міжнародні організації та інші держави» («government to international organizations»), що підкреслює важливість та особливості взаємодії органів публічної влади з цими суб'єктами в електронному урядуванні.

Інший відомий дослідник теми електронного урядування О. Дергачов має кардинально інші погляди стосовно розподілу електронного урядування на моделі. Він вважає, що сьогодні в світі поширені дві основні моделі електронного урядування – e-Government 1.0 та e-Government 2.0 [35].

Модель електронного урядування e-Government 1.0 як базова модель розвитку електронного урядування в світі основана на наданні доступу до одержання електронних послуг громадянам через веб-ресурси органів державної влади та місцевого самоврядування шляхом розробки з боку останніх методів та шляхів надання таких послуг на власних або об'єднаних веб-ресурсах державних та муніципальних органів [49].

Проблеми впровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування:

– Відсутність систем електронного документообігу, що адаптовані до міжнародних стандартів та регламентів їх функціонування, застосовують

електронний цифровий підпис, дозволяють обслуговувати державні інформаційні ресурси;

- Відсутність таких стратегічних документів, як концепції, стратегії та програми розвитку інформаційного суспільства й електронного урядування, базових законів про електронну комерцію, про електронну інформаційну систему «Електронний Уряд», адміністративні послуги;

- Відсутність системи інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- Обмежений доступ юридичним та фізичним особам до державних інформаційних ресурсів;

- Недосконалість урядового порталу, сайтів органів державної влади, що не забезпечують ефективний режим функціонування та надання адміністративних послуг у режимі «єдиного вікна»;

- Недостатня якість послуг, що надаються із застосуванням електронних засобів;

- Недостатній рівень підготовки державних службовців та громадян для надання електронних послуг;

- Системи електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування мають обмежену функціональність;

- Відсутність системи параметрів оцінювання електронного урядування;

- Проблеми впровадження і застосування національної системи електронного цифрового підпису;

- Відсутність точної та достовірної інформації про стан, тенденції розвитку електронного урядування та відповідних прогнозів;

- Безперервні, постійні кадрові і структурні зміни в органах влади;

- Відсутність необхідної підтримки з боку більшості державних/муніципальних органів [49].

Модель електронного урядування e-Government 2.0 належить до державної політики, що спрямована на використання спільних технологій для створення

електронної платформи з відкритим вихідним кодом, в якій уряд, громадяни та інноваційні компанії можуть поліпшити прозорість та ефективність за принципом «віддати уряд в руки громадян» – на основі принципів Web 2.0. Характерною відмінністю Web 2.0 від попередніх форм мережі Інтернет є [49]:

- активна участь користувачів у наповненні того чи іншого ресурсу;
- спрямованість на створення нового контенту;
- активніше громадське обговорення інформаційних повідомлень;
- перетворення кожного учасника «громадських медіа» на автономну одиницю генерування новин.

E-Gov 2.0 поєднує в собі основи Web 2.0 з електронним урядом і збільшує участь громадян, використовуючи платформи з відкритим вихідним кодом, які дозволяють розвиток інноваційних додатків, веб-сайтів і віджетів. Роль держави полягає в забезпеченні відкритих даних, веб-сервісів та платформи як інфраструктури. Найбільш успішними у впровадженні технології «відкритого урядування» e-Gov 2.0 є Австралія, Сполучені Штати Америки, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Нова Зеландія [28].

Згідно з науковим дослідженням Національного інституту стратегічних досліджень при Президентіві України «EGOV 2.0: Новітні підходи до трансформації системи державного управління на базі „Громадських медіа“. Аналітична записка» особливості Web 2.0 можуть стати важливим інструментом для органів державної влади щодо збільшення рівню довіри до урядової інформації та базисом для глибинних реформ самої системи державного управління. В цілісному вигляді ідея трансформації системи державного управління із використанням інструментарію Web 2.0 описується концепцією e-Gov 2.0. Основною її відмінністю від традиційних підходів до електронного урядування (e-Gov 1.0) є те, що в процесі розбудови традиційних підходів в першу чергу робиться ставка на «комп'ютеризацію» існуючої форми державного управління, у той час як e-Gov 2.0 спрямований на трансформацію самої системи соціальних взаємодій та внутрішньої логіки державного управління у всіх її проявах. E-Gov 2.0 дозволяє державі взаємодіяти із суспільством на тих рівнях,

які до того часу були або не доступними, або вкрай ускладненими: оперативно врахувати думки все зростаючої кількості суб'єктів політичних відносин, вирішувати політичні та культурні проблеми на оперативному рівні із високим рівнем залучення громадськості, залучення підприємств та установ всіх рівнів та форм власності у єдині ефективні системи прийняття рішень, враховувати думку навіть мікрогруп, оптимізувати систему внутрішніх зв'язків з метою подолання внутрішнього корпоративізму та забюрократизованості процедур тощо. [24, с. 124].

2.3. Зарубіжний досвід впровадження головних моделей електронного урядування

В цьому підрозділі ми розглянемо кращі практики впровадження електронного урядування на прикладі деяких країн світу.

Англо-американська модель. Як вже зазначалось раніше, ця модель спрямована на надання громадянам якісних державних послуг та доступу до необхідної інформації. Розглянемо її більш детально на прикладі США та Великої Британії.

Сполучені Штати Америки (англ. United States of America, USA)

Столиця – місто Вашингтон.

Площа країни – 9 826 675 км².

Населення – 325 719 178 осіб (дані на 2017 рік).

Офіційна мова – англійська (де-факто), юридично офіційної мови немає.

Грошова одиниця – долар США.

Це федеративна конституційна республіка в Північній Америці, в якій владні повноваження розподіляються між федеральним урядом і урядами 50 штатів. Кожен із 50 штатів має свою конституцію, систему органів влади та управління. Виконавча, законодавча і судова влада представлені відповідно Президентом, Конгресом і Верховним Судом.

У США під e-government розуміють державні інформаційні системи, призначені для взаємодії з населенням країни і структурами, що не входять до складу уряду. Такими структурами можуть бути бізнес, громадські організації, регіональні та муніципальні органи влади. Головний урядовий портал США об'єднує безліч сайтів на рівні інтеграційних посилань, містить повну інформацію про державні ресурси, послуги і форми для громадян, бізнесу та уряду. Он-лайн сервіси, представлені на урядовому веб-порталі США, реалізуються шляхом перенаправлення на відповідні сайти. Для вирішення проблем інтеграції міжвідомчих проєктів влада США спирається на концепцію федерального корпоративного будівництва. Основною метою федеральної інформаційно-технологічної архітектури є забезпечення умов для міжвідомчої розробки процесів, стандартів та обміну інформацією [5].

Ключовими рамковими документами є:

– Стратегія «Електронного Уряду» (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda for e-Government. Simplified Delivery of Services to Citizens. February 27, 2002). У Стратегії викладаються цілі та принципи створення «електронного уряду», проблеми та бар'єри на шляху його побудови, описуються принципи реалізації стратегії, а також наводиться опис 24 президентських ініціатив у галузі створення «електронного уряду» [5].

– Стратегія «Електронного уряду» (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda For E-Government. April 2003). Документ містить короткий виклад основних положень попередньої стратегії, описує досягнення Федерального уряду в галузі створення «електронного уряду» за минулий 2002 рік, а також встановлює пріоритети і реперні точки на подальші роки. Додаток до документа містить докладний виклад досягнень по кожній з 24 президентських ініціатив, методи вимірювання прогресу, а також ключові опорні точки з подальшої їх реалізації. Крім того, у додатку міститься план дій щодо реалізації ініціатив, передбачених Законом про Електронному Уряді 2002 р (E-Government Act of 2002) [5].

Комплекс заходів стратегії виходить з необхідності реалізації 24 владних ініціатив по чотирьох ключових напрямках [19]:

1. Окремі громадяни (уряд-громадяни G2C): побудова зручного для використання єдиного «вікна доступу», щоб полегшити громадянам доступ до високоякісного урядового сервісу. Основні результати: використання Інтернет для надання таких послуг як пенсійне забезпечення, надання кредитів, навчальних та освітніх матеріалів. Ключові напрями бізнесу – соціальні послуги, рекреаційні та природні ресурси, субсидії і кредити, збір податків [19].

2. Бізнес (уряд-бізнес G2B): зменшення урядового тиску на бізнес за допомогою усунення необхідності надання надлишкових даних, і використання сучасних комунікацій для розвитку електронного бізнесу. Основні результати: зменшення накладних витрат на бізнес; ключові напрями – регулювання, економічний розвиток, торгівля [19].

3. Міжурядова взаємодія (уряд-уряд G2G): організація прямої прозорії взаємодії урядів штатів і місцевої влади з федеральним урядом. Це дозволить отримати відчутну економію коштів при адмініструванні, а також сприятиме поліпшенню виконання програм підтримки за рахунок надходження точних та своєчасних даних. Основні результати: спільне використання інформації та інтеграція даних влади всіх рівнів; ключові напрями бізнесу – економічний розвиток, рекреаційні та природні ресурси, громадська безпека, поліпшення законодавств, управління готовністю до стихійних лих, субсидії та кредити [19].

4. Підтримка внутрішньоурядової діяльності (підвищення ефективності та продуктивності – Internal Efficiency and Effectiveness IEE), поліпшення використання сучасних технологій з тим, щоб зменшити витрати і покращити якість діяльності урядових агентств, в першу чергу, використовуючи передовий досвід у таких областях як управління ланцюгами постачання, фінансове управління, управління знаннями. Ефективність і продуктивність урядових агентств будуть серйозно поліпшуватися за рахунок виключення різних затримок, а також зростання задоволеності службовців та їх закріплення. Основні результати: адаптація накопиченого досвіду в урядовій діяльності

(управління ланцюгами постачальників та ін.) Ключові напрями бізнесу – фінанси, людські ресурси, менеджмент, постачання, облік та інвентаризація [19].

Велика Британія (англ. Great Britain)

Столиця Королівства – місто Лондон.

Площа країни – 242 495 км².

Населення – 66 273 000 осіб (дані на 2019 рік).

Офіційна мова – англійська.

Грошова одиниця – фунт стерлінгів.

Офіційна назва Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії (англ. the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland) – суверенна держава, розташована на північному заході від Континентальної Європи, на Британських островах. Територія включає острів Велика Британія, північну частину острова Ірландія та численні невеликі острови. Це унітарна держава та конституційна монархія з парламентською системою управління.

До 2013 року у Великій Британії кожен орган влади мав свій сайт. Дизайн, оформлення та подання інформації сильно відрізнялося. Після створення Government Digital Service, що відповідає за розвиток електронного врядування і формує політики в цій галузі, з'явилася ідея розробити єдину точку входу для громадян. Фактично, йшла мова про побудову великої системи управління контентом для всієї держави. Так почались розробки «Gov.uk» – системи управління сайтом для публікації і управління контентом, яка за допомогою програмного інтерфейсу додатку надає можливість кожному органу публікувати свою інформацію в зручний йому спосіб [19].

Але також треба зазначити, що Велика Британія виступила проти зосередження всіх персональних даних своїх користувачів в одному місці. Саме тому на порталі gov.uk відсутні особисті кабінети громадян. Це запобігає дратівливому для багатьох процесу реєстрації та концентрації персональних даних користувачів. До того ж, це скорочує час на отримання послуги.

Ключовими рамковими документами є:

– Strategic objectives and «Transformational Government – Enabled by Technology» – «Сучасна стратегія розвитку інформаційного суспільства та електронного врядування» – опублікована 2 листопада 2005 р. Це офіційний документ, що декларує та визначає основні принципи, цілі та концепції проведення реформи стосовно подальшого впровадження електронного врядування. Офіційно даний документ має статус стратегії розвитку. Прем'єр-міністр вбачає першою перевагою даної стратегії можливість застосування технологічної трансформації державного бізнесу. Перед сучасним урядом постає ряд глобалістських викликів сучасності, а дана стратегія, на думу британського уряду, дає можливість відповісти на них та розв'язати протягом подальшої роботи з ними (економічна продуктивність, соціальна справедливість, реформа впровадження нового типу публічного сервісу) [19].

– Data Protection/Privacy Legislation – Захист інформації – запроваджений у 1998 р. та набув чинності 1 березня 2000 р. Передбачає умови, правила та процедури захисту та нагляду за інформацією, що стосується як електронного вигляду так і паперового. Включає такі основні принципи та правила: принцип безпеки інформації; вся інформація має бути достовірною та законною; інформація може використовуватися лише на законних підставах; інформація має бути адекватною та актуальною; інформація має бути вчасною; інформація має утримуватися певний період часу (не довше, ніж потрібно); має надаватися за вимогами користувачів; має містити джерела; інформація може бути надана лише тим країнам, які можуть забезпечити адекватний її захист [19].

Велика Британія реалізує програму «E-citizen, e-business, e-government» («Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд») у рамках проекту «Стратегічної структури для обслуговування суспільства в інформаційному столітті». Програма передбачає розвиток і використання всіх електронних видів державних послуг – вони можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів (кол-центри). Громадяни можуть одержувати в Інтернеті довідки і документи,

подавати скарги і заяви, заповнювати податкові декларації, отримувати реакцію на свої запити в режимі онлайн [19].

Континентально-європейську модель розглянемо на прикладі Німеччини та Норвегії.

Німеччина (нім. Deutschland)

Столиця – місто Берлін.

Площа країни – 357 578 км².

Населення – 83 019 200 осіб (дані на 2019 рік).

Офіційна мова – німецька.

Грошова одиниця – Євро.

Країна в Центральній Європі, демократична федеративна парламентська республіка. Складається з 16 федеральних земель. Президент Німеччини формально є главою держави та уособлює єдність політичного устрою. Він обирається Федеральними зборами, спеціальною установою, що складається з членів Бундестагу і рівної кількості державних делегатів, обраних ландтагами. Другою найвищою посадою в німецькому порядку старшинства є Президент Бундестагу, який обирається парламентом і головує на її засіданнях. Виконавчу владу здійснює федеральний уряд, який складається з канцлера та міністрів. Федеральний канцлер, безсумнівно, є ключовою фігурою в державному управлінні, він призначається президентом після обрання в Бундестазі, власноруч обирає міністрів та встановлює галузі їхньої діяльності. Урядові повноваження дуже широкі: він здійснює всі функції з управління, має сильні позиції в законодавчій сфері; з даної причини форму правління Німеччини нерідко називають «канцлерською демократією».

У Німеччині впровадження е-врядування почалося з початку XXI ст. З вересня 2000 р. до грудня 2005 р. понад 100 федеральних відомств на чолі із федеральним міністерством внутрішніх справ у рамках німецької ініціативи 2005 BundOnline розмістили понад 440 послуг для громадян, ділового сектору та держадміністрації в Інтернеті. З найбільшою е-урядовою програмою в Європі Німеччина встановила курс на сучасну інформаційно технологічну підтримку

федерального уряду. У підсумку уряд зміг надавати сприятливіші для клієнта послуги, із кращою довгостроковою економічною ефективністю. Німецький уряд на цьому не зупиняється і продовжує щільно працювати над новими проектами для подальшого розвитку інформаційного суспільства [5].

На сьогодні в Німеччині не існує загального законодавства стосовно електронного уряду, але існують окремі законодавчі акти.

1. Законодавство про свободу інформації

17 грудня 2004 р. Німецький парламент завершив розгляд нового закону про свободу інформації. Закон надає громадськості право на доступ до інформації Федерального уряду. Зазначено, що будь-яка особа може запросити офіційні документи, «продемонструвати правовий інтерес» до цієї інформації. Інформація має бути надана за запитом «без зволікань». Однак у випадку складних запитів термін надання – до двох місяців [5].

2. Захист інформації / Федеральний закон про захист даних (1990)

У Німеччині діє один із найсуворіших законів про захист даних в Європейському Союзі. Перший у світі закон про захист даних був прийнятий у німецькій землі Гессен у 1970 р. Остаточний перегляд відбувся в серпні 2002 р., щоб привести законодавство Німеччини у відповідність із вимогами ЄС. Загальна мета цього закону – «захист особистості від порушення його особистих прав» [5].

3. Електронна комерція (Е-комерція – 2001)

Закон щодо умов упровадження електронної комерції від 14 грудня 2001 р. вносить зміни в Tele-закон про послуги та Tele-послуги, закон про захист даних від 1997 р., а також деякі Положення Цивільного кодексу Німеччини [5].

4. Е-зв'язок. Закон про телекомунікації (2004)

Німеччина, як і більшість країн-членів ЄС, адаптувала свої нормативно-правові бази щодо електронних повідомлень за допомогою Телекомунікаційного закону від 22 червня 2004 р [5].

5. Цифровий підпис (Е-підпис – 2001)

Закон щодо електронного підпису набрав чинності 22 травня 2001 р. Він регулює забезпечення інфраструктури для використання електронних підписів, які отримують такий самий правовий статус, як і власноручний підпис. У законі прописані стандартні вимоги і обов'язки із сертифікації влади, а також мінімальні вимоги стосовно технічних компонентів, які використовуються для створення цифрових підписів [5].

6. Е-закупівельне законодавство

Положення, що стосуються електронних закупівель, з кінця 2005 р. викладені німецькою мовою. Зберігання даних вже регламентується національним законодавством. Щодо нових директив ЄС, Німеччина розробила послугу, коли можна використовувати електронні аукціони і динамічні системи закупівель [5].

У 2005 р. прийнято Постанову про повторне використання інформації в державному секторі.

Програма BundOnline мала чітку мету: до 2005 р. зробити всі послуги, що надаються федеральними органами влади, доступними через мережу Інтернетза такими напрямками:

- громадяни (A2C, administration-to-citizen – адміністрація-громадяни),
- приватні компанії (A2B, administration-to-business – адміністрація-бізнес);
- органи управління на федеральному, регіональному та місцевому рівнях (A2A, administration-to-administration – Адміністрація-адміністрація) [5].

Королівство Норвегія (норв. Kongeriket Norge)

Столиця – місто Осло.

Площа країни – 385 207 км².

Населення – 5 391 369 осіб (дані на 2021 рік).

Офіційна мова – норвезька.

Грошова одиниця – Норвезька крона.

Норвегія – це північноєвропейська держава на Скандинавському півострові. Це суверенна демократична парламентська конституційна монархія

унітарного устрою. У Норвегії державна влада розділена між парламентом, королем та Верховним судом, згідно з нормами конституції, що з численними поправками діє в країні з 1814 року. Сьогодні Король має мало реальної політичної влади, але виконує важливі символічні функції глави держави і є офіційним представником норвезького суспільства та промисловості. Норвегія поділяється на 11 фюльке (губерній), які у свою чергу діляться на 356 комун (муніципалітетів).

Те, що норвежці є активними інтернет-користувачами, призвело до того, що Норвегія давно й активно стала використовувати інформаційно-комунікаційні технології, що є важливим інструментом для досягнення успіхів щодо підвищення ефективності, поліпшенні якості державних послуг і модернізації управління. Ще у 2007 році уряд прийняв рішення про доступність та відкритість інформації на веб-порталах. Зараз Норвегія посідає одне з топових місць серед країн, що перейшли на електронне урядування [19].

В Норвегії нормативно-правові засади не тільки не заважають діяльності електронного уряду, а й сприяють роботі та розвитку. Основними законами є:

– Конституція. В статтю 100 Конституції 1814 р. були внесені зміни в жовтні 2004 р., що визначають конкретні права доступу до документів, а також до участі в судовому розгляді та нарадах. Ці зміни були рекомендовані Урядовою комісією з питань свободи вираження думок. У ст. 100 (5) записано: «Кожен має право доступу до документів з боку держави і муніципального управління та право бути присутнім на засіданнях судів та адміністративних органів що обираються народом. Винятки можуть бути встановлені законом з метою захисту персональних даних і безпеки та через інші вагомні причини» [19].

– Свобода інформації. Закон про свободу інформації від 19 червня 1970 р. зі змінами, внесеними Законом від 20 червня 2003 р., передбачає, що будь-які особи мають широкі права доступу до офіційних документів, що перебувають у розпорядженні державних органів влади. Запит може бути зроблений в будь-якій формі, включаючи анонімну, і має бути негайно взятий до уваги. Якщо в доступі

відмовлено, особа може подати 92 апеляцію у вищий орган, а потім до парламентського омбудсмена, державної адміністрації чи суду [19].

– Захист інформації. Закон про особисті дані від 14 квітня 2000 р. № 31 стосується обробки персональних даних (Закон про персональні дані) і захищає фізичних осіб від порушення їхніх права на недоторканність приватного життя шляхом обробки персональних даних. Закон повинен сприяти тому, щоб особисті дані оброблялись відповідно до основних правил зв'язку та прав на недоторканність приватного життя, в тому числі необхідності захисту особистої недоторканості і приватного життя [19].

– Законодавство електронної торгівлі. В закон електронної торгівлі Норвегії (23.5.2003, № 35) містить перенесені в національне законодавство директиви ЄС стосовно електронної комерції (Директива 2000/31/ЕС) [19].

– Електронна комунікація. Закон про електронні повідомлення прийнято 4 липня 2003 р. Він спрямований на забезпечення якісних, недорогих і орієнтованих на майбутнє електронних комунікаційних послуг для користувачів на всій території країни для підтримки ефективного використання суспільством ресурсів шляхом сприяння конкуренції, а також стимулювання промислового розвитку та інновацій. Закон регулює порядок передачі електронних повідомлень, а також вимоги до інфраструктури, послуг та обладнання [19].

– Положення про електронні комунікації в рамках державної адміністрації. Урядовий законопроект "Положення про електронну комунікацію громадськості з Адміністрацією ", підготовлений Міністерством праці та урядової адміністрації, був затверджений 1 липня 2002 р. Регулювання створило правову основу для безпечного та ефективного використання електронних засобів комунікації [19].

– Електронний підпис. Закон від 15 червня 2001 р. № 81, пов'язаний з використанням електронних підписів, містить детальний опис положень, що стосуються електронної ідентифікації людей, і надає електронному підпису рівний статус із традиційним підписом [19].

Згідно з Програмою розвитку е-урядування «Digitizing public sector services» головними цілями уряду Норвегії нині є:

- сфера державного управління повинна бути доступною он-лайн настільки, наскільки це можливо;
- веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу;
- максимальне вдосконалення сервісів;
- «оцифрування» сфери державного управління повинна сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер [28].

Саме електронне урядування поділяється на такі напрями:

- Послуги електронного уряду для громадян.

Доступними є 12 основних видів послуг для громадян: податок на прибуток: декларація, повідомлення про оцінку; робота пошукових послуг в бюро з працевлаштування; допомога з питань соціального забезпечення; особисті документи: паспорт і посвідчення водія; реєстрація автомобілів; заявка на дозвіл будівництва; заява в поліцію (у випадку крадіжки); публічні бібліотеки (наявність каталогів, пошукових інструментів); свідоцтва (про народження та шлюб): запит і доставка; кількість учнів та склад системи вищої освіти / університетів; оголошення переїзду (зміна адреси); охорона здоров'я та пов'язані з нею послуги (інтерактивні консультації з питань доступності послуг в різних лікарнях; призначення лікування) [5].

- Послуги електронного уряду для бізнесу

Наявними і доступними є 8 основних видів послуг для підприємств: соціальні внески за працівників; податок на прибуток: декларація, повідомлення; ПДВ: декларація, повідомлення; реєстрація нової компанії; представлення даних для статистичних управлінь; митні декларації; пов'язані з охороною навколишнього середовища дозволи (включаючи звітність); державні закупівлі [5].

На прикладі Сінгапуру та Південної Кореї розглянемо **Азійську модель** електронного урядування.

Республіка Сінгапур (англ. Republic of Singapore)

Столиця – місто Сінгапур.

Площа країни – 728,6 км².

Населення – 5 850 345 осіб (дані на 2020 рік).

Офіційна мова – англійська, малайська, китайська (мандаринська), тамільська.

Грошова одиниця – Сінгапурський долар.

Сінгапур – місто-держава, яка розташована на островах Південно-Східної Азії. Складається з острова Сінгапур і 62 дрібних островів. Сінгапур – республіка, парламентська демократія англійської однопалатної (Вестмінстерської) системи. Головою держави є президент, якого обирають на 6 років. Голова уряду – Прем'єр-міністр. Політична система: ліберальна демократія з обмеженнями для опозиції.

Е-врядування в Сінгапурі. Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним порталом – [http:// www.gov.sg/](http://www.gov.sg/). Сінгапурський урядовий портал був створений у 1995 р., а в 2004 р. з метою інтеграції основних урядових порталів сюди було приєднано портали eCitizen та Business Town. Цей портал перебуває в адмініструванні Національного маркетингового відділу Міністерства інформації, комунікацій та мистецтв (The National Marketing Division (Ministry of Information, Communications and the Arts)). Основна ідея – простий і зручний портал для того, щоб кожен міг знайти потрібну інформацію легко і швидко [28].

Gov.sg портал є платформою електронного повідомлення уряду Сінгапуру. Цей портал разом з трьома іншими порталами – «Громадянам і Резидентам», «Бізнесу» і «Нерезидентам» – утворюють уряд Сінгапуру Online (SGOL).

Відкритий публічний урядовий портал для громадян eCitizen (www.ecitizen.gov.sg), розроблений відповідно до потреб потенційних клієнтів, який було створено в 1999 р. за ініціативи Міністерства фінансів. Адмініструє його Сінгапурське управління Infocomm розвитку (Development Authority of Singapore (IDA)). На ньому зібрана інформація та послуги, що надаються

безліччю державних агентств («система єдиного вікна» в Інтернеті). Увесь набір послуг, що надається міністерствами та іншими урядовими агенціями громадянам, поділяється на 7 сфер [28]:

1. Культура, оздоровлення та спорт.
2. Оборона і безпека.
3. Освіта, навчання та працевлаштування.
4. Сім'я та громадський розвиток.
5. Здоров'я та навколишнє середовище.
6. Житлові питання.
7. Транспорт та подорожування.

На урядовому сайті <http://www.ecitizen.gov.sg/mobile> розміщується інформація та послуги, які громадяни можуть отримати на свій мобільний телефон, наприклад: інформація про місцеву погоду та рівень забруднення, про злочини, що сталися по сусідству, статистичну інформацію та інформацію про судові справи і слухання.

Урядовий портал для бізнесу EnterpriseOne (One Network for Enterprises www.enterpriseone.gov.sg/) є мультиорганізаційною ініціативою під управлінням SPRING Singapore (Агенція з розвитку підприємництва). EnterpriseOne прагне допомогти місцевим підприємцям знайти відповіді на запитання щодо того, як розпочати, підтримувати і збільшувати свій бізнес. 22 секції покривають досить багато тем – від закордонних ризиків до найму людей, позик, податків, урядових пропозицій. У кожній секції зібрана інформація від різних урядових агенцій, тому громадянам не треба ходити від агенції до агенції в пошуках відповідей [28].

Сінгапур характеризується високим рівнем розвитку е-демократії. Кожен урядовий сайт обов'язково передбачає можливість зворотного зв'язку. Крім того, у жовтні 2006 р. було створено загальний канал зворотного зв'язку – <http://app/reach.gov.sg/>. Якщо у громадян виникають пропозиції, зауваження чи запитання стосовно певної урядової політики, то вони можуть звернутися прямо до відповідної урядової установи. В Сінгапурі втілено в життя багато ініціатив

для задоволення потреб своїх громадян. Портал надає можливість громадянам висловлювати свої думки з приводу багатьох місцевих проблем, зокрема щодо Національної стратегії зміни клімату, поширення заборони паління, шляхів подолання урядової бюрократії, підвищення ефективності уряду. Теми обговорень регулярно змінюються [5].

Південна Корея (англ. South Korea)

Столиця – місто Сеул.

Площа країни – 100 363 км².

Населення – 51 269 830 осіб (дані на 2020 рік).

Офіційна мова – корейська.

Грошова одиниця – Південнокорейська вона.

Це країна у Східній Азії, розташована у південній частині Корейського півострова. Унітарна держава, президентська республіка. Республіка Корея має демократичну форму правління, яка заснована на принципі розділення законодавчої, виконавчої та судової влади при їх взаємозалежності та взаємообмеженні. Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади є народ. Головою виконавчої влади є президент Республіки, обраний народом. Всім громадянам гарантується особиста свобода, а також свобода слова, друку, зборів і об'єднань. Південна Корея пройшла великий шлях у розвитку своєї освіти, економіки і культури. У 1960-х рр. країна була однією з найбідніших у регіоні, тоді як зараз – це розвинена промислова держава.

Початком впровадження електронного уряду в Республіці Корея можна назвати 1980-ті роки, коли Міністерство урядової адміністрації та внутрішніх справ почало впроваджувати ІКТ в уряді на базі Національної магістральної комп'ютерної мережі, що включала п'ять національних мереж. У 1993 році була впроваджена програма Швидкісної інформаційної магістралі, після чого було створене Міністерство інформації та зв'язку. Доступність державних інформаційних служб громадськості через мережу «Інтернет» почала суттєво збільшуватися наприкінці 1990-х років. Вже в 2002 році була оголошена

побудова Уряду участі після чого Дорожня карта електронного уряду в 2003 році визначила конкретні цілі на шляху до розвитку електронного уряду [5].

Умовно історію впровадження е-урядування в Південній Кореї можна поділити на три етапи.

I етап – 1960–1970 рр. минулого століття. На цьому етапі в рамках розробки проекту з автоматизації діловодства для здійснення якісного аналізу економічних процесів у державних установах почали впроваджуватись комп'ютери. Місію з постачання та встановлення електронної обчислювальної техніки міністерствам в уряді на себе взяв Комітет з координації розвитку комп'ютеризації, який був створений у 1967 р. при Міністерстві науки та техніки [5].

Через 10 років, під час проведення обстеження з ефективності та доцільності використання комп'ютерної техніки в органах державної влади було виявлено, що електронно-обчислювальна техніка сприяла покращенню результатів роботи. Це виявилось у значній економії часу та у зменшенні помилок при розрахунках заробітної плати, телефонних рахунків. Використання комп'ютерів особливо спростило роботу для Міністерства культури та освіти, Міністерства зв'язку та поштової служби, а також для Національного податкового агентства [5].

Однак у 1978 р. потреба в інформатизації, а не просто в автоматизації певних завдань, заклали основу ініціативи «електронного урядування», мета якого полягала в реалізації більш досконалої моделі саме електронного уряду. Для того щоб реформувати уряд, зробити його якомога ефективнішим, більш продуктивним і демократичним, було прийнято рішення використовувати інноваційні проекти із залученням інформаційно-комунікативних технологій, що стало базою для створення «П'ятирічної стратегії інформатизації державного управління.» [28].

Ці кроки відкривали перспективу для ефективного розвитку новітньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

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

Рішення про створення «Національної магістралі комп'ютерної мережі» і такі нормативно-правові акти, як Закон «Про захист комп'ютерних програм», Закон «Про створення і використання комп'ютерної мережі» (1986 рік) – забезпечили можливість створення необхідної інфраструктури для реалізації моделі електронного урядування. Ці зусилля дали змогу реалізовувати проект створення комп'ютерних мереж для державного сектору [28].

Відповідно до плану «Національної магістралі комп'ютерної мережі» почали створюватись п'ять комп'ютерних мереж: управління фінансами, освіти і науки, безпеки та оборони.

Після того, як у вересні 1993 р. вперше в світі в офіційних документах у США з'явився термін «електронне урядування» (сторінка 112 доповіді для уряду щодо реформи адміністрації Клінтона – «створення уряду, який працює краще без бюрократії на результати»), у відповідь в Кореї під патронатом міністерства інформації і комунікації став розроблятися план створення основи для інформаційної супермагестралі [28].

У наступному, 1995 р., Національною асамблеєю було прийнято нормативно-правовий акт щодо сприяння процесам інформатизації, який на тогочасному етапі став основою для провадження політики інформатизації та для розвитку електронного урядування. На основі цього акту був створений Комітет розвитку інформатизації який мав керувати процесами розвитку електронних ініціатив.

В другій половині 90-х рр. 14 жовтня 1996 р. в Blue House була проведена перша конференція з питань розвитку інформатизації, на якій президент Кореї в формі доповіді «Стратегія інформатизації щодо посилення національної конкурентоспроможності» виклав свої ідеї щодо розвитку електронного урядування [28].

III етап з 2000 року – до нашого часу. Повномасштабне впровадження електронного урядування.

З приходом до влади адміністрації Kim Dae-jung в 1998 р. в мережі Інтернет з'явився офіційний веб-сайт на який можна зайти і отримати необхідні інформаційні послуги, такі як, наприклад, реєстрація нерухомості. В цьому ж році були видані укази Президента, які визначали основні принципи використання адміністративної інформації [28].

В наступному, 1999 р., відбулось комплексне впровадження плану електронного урядування, були створені електронні on-line послуги для громадян, а також на основі комплексної інформаційної системи для громадського використання було відкрито банк зібраної статистичної інформації.

Програма сприяння інформатизації, що базується на однойменному Законі, була прийнята в 1996 р. з терміном реалізації до 2000 року включно. Вона була спрямована на всебічне стимулювання інформатизації, формування сучасної інфраструктури для ІКТ-бізнесу та середовища для його розвитку в країні. Як інструменти її здійснення були задіяні: стимулювання залучення приватних інвестицій та інтенсифікація конкуренції в секторі, усунення бар'єрів та забезпечення рівного доступу суб'єктів до ІКТ, захист прав інтелектуальної власності, дотримання конфіденційності і комерційної таємниці. Перебіг реалізації програми ретельно відстежується за допомогою спеціально розробленої системи індикаторів, що дало змогу забезпечити безперервний моніторинг ефективності вжитих заходів на кожному етапі та їх зіставлення з кінцевими цільовими орієнтирами. Мабуть, завдяки цьому Програма сприяння інформатизації виявилася досить успішною, багато в чому перевершивши початкові очікування [5].

Основні напрямки роботи Електронного уряду в Кореї:

– G2G – EGovframe забезпечує сумісність, яка необхідна для обміну інформацією і зміцнює взаємозв'язки між установами, шляхом побудови додатки на основі eGovframe. Це покращує міжвідомчу співпрацю.

– G2C – EGoframe забезпечує стандартизований екран і інтерфейс для електронного Government. Простота впровадження зміцнює взаємозв'язки між

електронним урядом і системою. Підвищує рівень задоволеності населення, пропонуючи єдиний сервіс, тому що відповідні державні органи пропонують різні послуги.

– G2B – Постачальники впровадження електронного уряду в даний час в змозі поліпшити свої ключові компетенції, технологічні можливості і продуктивність за рахунок використання eGovframe. Проект також сприяє зміцненню конкурентоспроможності МСП [5].

2.4. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування

Свою первинну історію електронне урядування почало з появою глобальної мережі, але головною ідеєю спочатку було використання технологій для підвищення внутрішньої ефективності та економіки. Представники США (тоді віце-президент Гор) вперше зосередили увагу на силі Інтернету в механізмі влади та зробили великий акцент на ролі електронного уряду в державних послугах [92]. Рада з питань управління та інформації США почала зосереджуватися на IT-проектах, які пропонують «послуги для громадян». Приблизно в той же час адміністрація провела Національний огляд ефективності (NPR, інакше відомий як Уряд реінжинірингу), який приділяв велику увагу підтримці інформаційних технологій. Опублікування звіту про NPR Access America: Реінжиніринг через інформаційні технології в лютому 1997 року був одним із перших випадків, коли федеральний уряд почав працювати над тим, що зараз називається електронним урядом.

У 2001 році США розробили першу регуляторну стратегію електронного уряду, об'єднавши 24 проекти «Quicksilver» [93]. Федеральна стратегія включала чотири портфелі проектів: уряд для громадян, уряд для бізнесу, уряд до уряду та економіки та ефективність.

Інформаційно-правові покращення також були зроблені в Європі. Серед європейських країн варто відзначити Велику Британію, яка з 2000 року реалізує програму «E-citizen, e-business, e-government» («Електронний громадянин,

електронний бізнес, електронний уряд»). Це одна зі складових проекту «Стратегічна структура державної служби в епоху інформації», метою якого є розвиток та використання всіх електронних державних послуг, що надаються через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, кол-центри. Програма надає громадянам широкий спектр послуг в режимі онлайн: «отримання довідок і документів, подання скарг і заяв, заповнення податкових декларацій, відповіді на різноманітні запитання» [77, с. 267-269].

Варто зазначити, що в Україні також перебував процес технічного вдосконалення суспільного життя, тому наша держава почала оновлюватися майже одночасно за рахунок первинних правових аспектів регулювання електронного урядування.

Перш ніж визначити етапи в правовому регулюванні електронного урядування, слід зазначити, що існував певний попередній етап, тобто правові норми, що регулювали демократію, право на інформацію, функціонування Інтернету, викладали принципи функціонування державної влади та місцевого самоврядування

Першим етапом можна вважати 2002-2009 роки, коли затверджуються нормативні норми, які гарантують доступ громадян до інформації органів державної влади й затверджується статус електронного документа.

Як обґрунтовано в першому нормативному акті, метою його прийняття було «створення додаткових умов для реалізації конституційних прав громадян на інформацію, участь в управлінні державними справами» [56]. Це був указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» [56] (2002 р.). Цей документ зобов'язував розпорядників відкритої інформації вести загальнодоступні бази відкритої інформації, створювати умови для вільного доступу зацікавлених сторін, забезпечувати систематичне оприлюднення важливої інформації з економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших питань у встановленому порядку та заздалегідь оприлюдненою усталеною структурою.

Указом Президента не роз'яснено форми електронної діяльності суб'єктів державної влади, тому постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 дозволяє створити та інтегрувати електронні інформаційні системи та ресурси в Єдиний веб-портал для органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших електронних послуг електронної системи «Електронний Уряд», а також розроблення та затвердження переліку та порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний уряд» тощо [68].

У цьому ж році було прийнято два нормативно-правові акти, які встановлюють необхідні правові стандарти для розвитку всього інформаційного законодавства. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [60] (2003 р.) визначає поняття електронного документа, принципи документообігу, організацію електронного документообігу. Загалом впровадження документообігу є прогресивним кроком, оскільки забезпечує швидкість взаємовідносин, мобільність у взаємодії між багатьма суб'єктами, здатність швидко реагувати на вимоги документа, економічні вигоди та можливість забезпечити безпеку та збереження документів.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає «правовий статус електронного цифрового підпису та регулює умови, що виникають при його використанні» [58]. Вимоги цього Закону відповідають позитивним європейським стандартам, зокрема Директиві 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради Європи від 13 грудня 1999 року «Про систему електронних підписів, що забезпечуються в межах Співтовариства».

Згодом Акт Президента стимулював розвиток інформаційно-аналітичних систем в усіх органах державної влади, прийнявши Указ «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» (2005), який визначив необхідність вжиття заходів щодо створення національних інформаційних систем, насамперед із питань охорони здоров'я, освіти, науки, культури, довкілля.

В. Політанський описує цю фазу так: «Спілкування держави з громадянами зміщується в бік двосторонньої взаємодії. Тут передбачається, що органи державної влади у своїй діяльності будуть впроваджувати та тиражувати типові відомчі технологічні рішення, створювати об'єднані портали для міністерств, різноманітних відомств і служб. Усі види трансакцій більше не потребують безпосереднього звертання до певної установи» [49, с. 168].

Другий етап передбачає 2010-2019 роки, який передбачає набір нормативно-правових актів, які забезпечують стратегію електронного урядування шляхом розширення доступу до публічної інформації та адміністративних послуг відповідно до вимог європейської інтеграції.

Згодом нормотворці пішли шляхом створення загального довгострокового плану, який встановлює шлях досягнення мети. У 2010 році було схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України «Затвердження Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [74]. (2010 р.) першу концепцію. Вона визначає поняття електронного уряду, шляхи та засоби вирішення проблем, які пов'язані із його впровадженням, які розподілені впродовж 2011-2015 років.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» [57] (2011) визначає «порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, та інформації, що становить суспільний інтерес» [57]. Під публічною інформацією, відповідно до ст. 1 Закону, визначено відображену та документовану «будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформацію, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації» [57].

У Законі України «Про адміністративні послуги» [52] (2013 р.) зазначено, що політика держави щодо адміністративних послуг базується на засадах:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;

- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень» [52].

Це стало правовою основою надання адміністративних послуг через систему електронного уряду. Згодом розпорядженням КМУ від 11.09.2013 № 718-р «Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг».

З метою сприяння поступовому наближенню співробітництва на основі спільних цінностей і тісних привілейованих зв'язків, а також поглиблення зв'язків України з політикою ЄС та її участі в програмах і агенціях, а також забезпечення необхідної основи для посиленого політичного діалогу в усіх сферах спільних інтересів, прийнято Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії та їх державами-членами, з іншої сторони [82], де має бути забезпечений комплексний розвиток електронного уряду в реалізації України.

З метою виконання євроінтеграційних прагнень було створено Державне агентство з питань електронного урядування України [63], визначене центральним органом виконавчої влади, діяльність якої керується й координується Кабінетом Міністрів України і яке «реалізувало державну політику у сферах інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства» [63].

Після Революції Гідності у 2015 році було визначено необхідність перегляду державного підходу до особистості, що пов'язано з необхідністю

вдосконалення діяльності держави щодо сприяння та забезпечення прав і свобод людини, створення дієвого механізму захисту прав і свобод людини в Україні. Тому Указом Президента України було затверджено Національну стратегію у сфері прав людини [61]. Стратегічною метою реалізації права на участь у державному управлінні та виборах є «забезпечення ефективної взаємодії між інститутами громадянського суспільства та органами державної влади, органами місцевого самоврядування, зокрема шляхом удосконалення процедур залучення інститутів громадянського суспільства до процесу підготовки та прийняття рішень органами державної влади, органами місцевого самоврядування» [61]. Створено умови для впровадження електронної демократії. Очікувані результати у ряді категорій, серед яких: «забезпечення створення умов для запровадження електронної демократії; відкритість та прозорість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема через доступ до публічної інформації; вироблено ефективний механізм взаємодії громадськості з органами державної влади та органами місцевого самоврядування» [61].

У 2017 році Розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено наступну, другу Концепцію розвитку електронного урядування в Україні [26]. Вона запланована на період до 2020 року та покликана «підтримувати координацію та співпрацю між органами державної влади та органами місцевого самоврядування з метою досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усій країні» [26].

Для досягнення її цілей необхідно забезпечити реалізацію комплексних ініціатив у таких напрямках: «модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; управління розвитком електронного урядування» [26].

Запровадження електронного уряду також є фундаментальною передумовою для розбудови ефективної цифрової економіки та цифрового ринку в Україні та його подальшої інтеграції до єдиного цифрового ринку ЄС (Digital Single Market Strategy for Europe). Європейська комісія визначила створення єдиного цифрового ринку як ключовий пріоритет. Під ним розуміють той, який забезпечує вільний рух товарів, людей, послуг і капіталу, і де люди та підприємства можуть вільно отримувати доступ та працювати в Інтернеті за умов чесної конкуренції та високого рівня захисту споживачів та особистих даних, незалежно від їхньої національності чи місця проживання. Досягнення єдиного цифрового ринку забезпечить «збереження європейської позиції світового лідера в галузі цифрової економіки, що допоможе європейським компаніям зростати в усьому світі» [90].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» [59] скасовує Закон «Про електронний цифровий підпис» [58] та вичерпно визначає «правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг» [59], у тому числі «транскордонні послуги, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг» [59], а також «правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації» [59].

Третій етап розвитку нормативно-правового регулювання – з 2019 року по сьогодні, який характеризується помітною активізацією впровадження електронного урядування. У 2019 році було досягнуто значних успіхів, що стало практично новим напрямком перезапуску всієї системи електронного урядування в країні. Ключовим аспектом інтенсифікації стало створення Міністерства цифрової трансформації України, яке діє відповідно до правил, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 [50].

Основні напрями трансформації політики електронного уряду відображені в Указах Президента України від 29 липня 2019 р. № 558 «Про деякі заходи щодо

покращення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [55] та від 4 вересня 2019 р. № 647 «Про деякі заходи щодо забезпечення надання високоякісних державних послуг» [54].

Міністерство фінансів є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування та реалізують державну політику, відповідно до ст. 1 Положення [50]: «у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії» [50].

Відповідно до Постанови КМ України від 4 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [47] портал «Дія» – «це інформаційно-телекомунікаційна система, яка організаційно та функціонально складається з реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету, мобільного додатка Порталу Дія (Дія), інших підсистем та програмних модулів» [47].

Дослідницька компанія Gartner визначає портал як «інфраструктуру мережевого програмного забезпечення, що дає доступ і забезпечує взаємодію певним цільовим аудиторіям до значущих інформаційних баз (наприклад, інформація / контент, програмні додатки і бізнес-процеси), баз знань та інших, що надаються засобом індивідуальної ідентифікації» [8].

Цілями впровадження Порталу є 100 % публічних адміністративних послуг до 2024 року. Відповідно до Плану роботи Міністерства цифрової трансформації «до кінця IV кварталу мають почати функціонувати 150 послуг в 400 ЦНАПах та завдяки розвитку електронного кабінету, громадяни будуть мати доступ до 15

реєстрів» [48]. Це відповідає світовим тенденціям; Так, індекс розвитку електронного уряду – EGDI у 2018 році (розроблений Департаментом економічних і соціальних питань ООН) вперше відзначив покращення результатів EDGI у всіх групах, пов'язаних з розвитком онлайн-сервісів, що свідчить про постійний прогрес у вдосконаленні електронного урядування та надання державних послуг в Інтернеті. Покращення онлайн-сервісів трансакцій є сильним і послідовним у всіх сферах, де трьома найпоширенішими послугами є рахунки за комунальні послуги (140 країн), податок на прибуток (139 країн) та реєстрація нового бізнесу (126 країн) [94].

У рамках перехідного етапу з 1 січня 2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг також виконуватиме функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг. На цьому порталі представлений широкий перелік послуг, розмір адміністративного збору за послугу, терміни надання, результати, способи отримання, причини відмови та правила надання адміністративних послуг. Загалом, наявність такого ресурсу слід позитивно оцінювати, оскільки це підвищує обізнаність громадян та сприяє швидкому доступу до адміністративних послуг. Однак суть сучасної системи електронного урядування не обмежується адміністративною доступністю. Потрібні електронні послуги, які можна надавати без фізичної взаємодії між користувачем послуги та державною посадовою особою.

Враховуючи розуміння цього завдання, було запропоновано Законопроект України «Про адміністративний суд» [76] (проект 9456 від 28.12.2018 р.). Він передбачає «поширення сучасних практик подачі заяв на отримання адмінпослуг, серед яких подача заяв та скарг електронно, скорочення їх змісту до мінімально необхідного, застосування усної заяви, яка переводиться в письмову форму посадовими особами, та процедура невідкладного розгляду заяв» [76]. Крім того, запроваджується надання адміністративних послуг в автоматичному режимі без втручання людини. Відповідальність за збір необхідних документів та інформації покладається на адміністративні органи, а не на заявників, що значно спрощує процедуру отримання послуг для громадян.

Також уніфікується та збалансовується процедура адміністративного оскарження рішень, дій та бездіяльності адміністративних органів.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Сучасний стан впровадження технологій електронного врядування в Україні

Одним з етапів впровадження електронного врядування в будь-якій країні є заміна паспортів на паспорти з безконтактним електронним носієм, тобто – ID-паспорти. Україна не стала виключенням. До того ж, запуск нових паспортів був однією з вимог Європейського Союзу до України на шляху до надання безвізового режиму. Отже, в 2012 році набрав чинності Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус».

Цей закон визначає правові та організаційні засади створення та функціонування Єдиного державного демографічного реєстру та видачі документів, що посвідчують особу, підтверджують громадянство України чи спеціальний статус особи, а також права та обов'язки осіб, на ім'я яких видані такі документи.

Для всім звичного паспорта-книжечки, зразка 1994 року, цей законопроект запропонував альтернативу у вигляді паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм (БЕН), що містить біометричні дані власника документу (див. Додаток А). Оформлення такого паспорта планувалось для усіх громадян України, починаючи від народження. Такий документ, не зважаючи на вік, видавався б на 10 років. Але 15 червня 2013 року дію постанови було призупинено і фактично паспорт даного зразка не видавався.

Пізніше, 21 травня 2015 року, набула чинності постанова Кабінету міністрів України, яка затвердила нові зразки та технічні описи бланків паспорта громадянина України у формі картки (з безконтактним електронним носієм та без нього) (див. Додаток Б). Але такий дизайн паспортів також фактично не

видавався через те, що 22 грудня 2015 року було змінено зразки та технічний опис бланків паспорта.

Отже, з 1 січня 2016 року почали друкуватися паспорти, зразок (див. Додаток В) яких є актуальним і сьогодні. Спочатку їх друкували тільки особам по досягненню шістнадцятиріччя, на кожні 10 років, та для яких цей паспорт був першим. З 1 жовтня 2016 року нові паспорти видаються всім громадянам України. Дітям по досягненню чотирнадцятирічного віку та до вісімнадцяти років паспорт видається на чотири роки; особам, яким вже є вісімнадцять – на кожні 10 років. З 1 листопада 2016 року заборонили видавати паспорти, що не містять БЕН, але паспорти, видані до цієї дати є дійсними та актуальними. Тоді ж додали реєстраційний номер облікової картки платника податків на зворотному боці паспорта. З 8 серпня 2020 року він отримав таку ж юридичну силу, як сама довідка, отримана в податковій службі.

З 2017 по 2020 роки відбулась низка змін, що торкнулись кваліфікованого електронного підпису (КЕП). В 2017 році було запроваджено його запис до безконтактного електронного носія. В 2018 працівникам ДМС надали повноваження для запису цифрового підпису. З 5 лютого 2020 року будь-яка особа, що тільки отримує картку, або отримала раніше, може за бажанням та безкоштовно внести свій КЕП на БЕН своєї ID-картки.

Паспорти зразка 1994 року (див. Додаток Д) і досі є чинними, але згідно н до закону з 5 жовтня 2018 року їх можна замінити на паспорт у вигляді картки за бажанням або примусово. Під примусовістю мається на увазі відсутність вклеєної фотокартки протягом місяця по досягненню особою 25-ти чи 45-ти річного віку. Зараз Державна міграційна служба може оформити такий паспорт тільки за наявності в заявника рішення суду, що набрало чинності.

Паспорт громадянина України для виїзду за кордон спіткали куди менші зміни. Перший зразок біометричного паспорта є актуальним і сьогодні.

7 травня 2014 року Кабінет Міністрів України ухвалив Постанову, якою передбачено запровадження біометричних закордонних паспортів в Україні з 1 січня 2015 року. Також цією постановою були затверджені зразки паспорта

громадянина України для виїзду за кордон (див. Додаток Е). Цей паспорт також дійсний і зараз.

Термін дії такого паспорту для дітей віком до 16 років – 4 роки, для громадян, старших за 16 років – 10 років з дати видачі.

Зараз в Україні також є поняття «цифровий паспорт» або «е-паспорт». Е-паспорт – цифровий аналог ID-картки або біометричного паспорту для виїзду за кордон. Е-паспорт можуть мати тільки ті, в кого є такі паспорти в, так би мовити, «матеріальній» формі. Тобто, якщо в особи є надрукована ID-картка, або закордонний паспорт, то вона може безкоштовно зробити їх цифровий аналог. «15 квітня 2020 року уряд України схвалив постанову про електронні паспорти в мобільному додатку «Дія», прирівнявши їх до паперових документів і визнавши, що паспорти у смартфоні офіційно є цифровими аналогами паперових документів.» [83]

Для контролю та підтримки впровадження електронного урядування в Україні у вересні 2019 року було створено, шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України, Міністерство цифрової трансформації України (див. Рис.2).

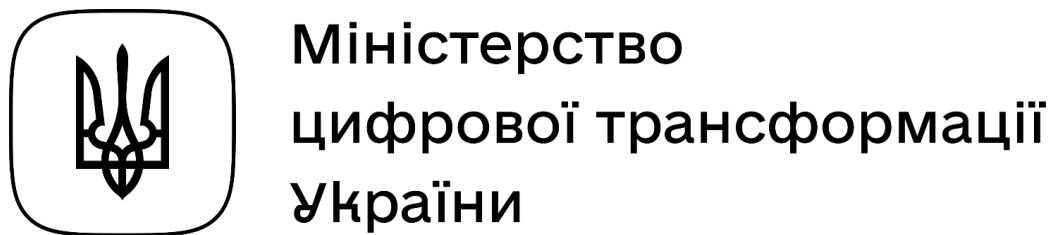


Рис. 2. Логотип Міністерства цифрової трансформації України

Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри, також розм. Мінцифра) – центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності

– взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян.

Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкосмугового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії. [86]

Зараз Міністерство очолює Михайло Федоров, який є Віце-прем'єр-міністром – Міністром цифрової трансформації України.

Наразі Мінцифра займається введенням в наше життя «держави у смартфоні». Це поєднання мобільного застосунку та порталу публічних послуг.

Один з основних пріоритетів міністерства – розвиток цифрової грамотності українців. Тому, 21 січня 2020 року Міністерство запускає курси з цифрової освіти.

Цілі міністерства до 2024 року:

- перевести 100 % усіх публічних послуг для громадян та бізнесу онлайн;
- забезпечити 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти доступом до високошвидкісного інтернету;
- навчити 6 млн українців цифрових навичок;
- підвищити частку ІТ у ВВП країни до 10 %. [86]
- Міністерство цифрової трансформації України разом з іншими органами державної влади та міжнародними партнерами сприяють впровадженню електронних послуг у багатьох сферах економіки – будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, оформлення субсидій, державної допомоги тощо. Зараз на Урядовому порталі kmi.gov.ua в розділі «Послуги» можна скористатися більш ніж 100 електронними послугами. [86]

Роздивимось детальніше головний проект Міністерства цифрової трансформації – портал державних послуг Дія. (див. Рис.3). Також розглянемо державне підприємство «Дія», його засновників та спонсорів проекту.



Рис. 3. Логотип сервісу Дія

«Наша мета – зробити так, щоб усі відносини з державою людина могла здійснювати за допомогою звичайного смартфона за допомогою Інтернету» – такою заявою відкрив презентацію застосунку «Дія» 6 лютого 2020 року Володимир Зеленський, президент України.

За пройдені півтора року сервіс електронних послуг «Дія» дійсно став істотним доповненням життя сучасного українця.

Отже, що ж таке «Дія» і для чого вона потрібна?

– Дія (скорочення від «Держава і я») – це мобільний застосунок, веб-портал і бренд цифрової держави в Україні розроблені Міністерством цифрової трансформації України. Застосунок дає змогу зберігати водійське посвідчення, внутрішній і закордонний паспорти й інші документи в смартфоні, а також передавати їхні копії при отриманні банківських чи поштових послуг, заселенні в готель і в інших життєвих ситуаціях. [86]

На сайті порталу Дія вказано наступне: «Ми створюємо цифрову державу у центрі якої людина. Прозору і зрозумілу державу для людей. Починаємо зміни: менше черг, більше життя. Дія — це взаємодія Держава і я.

Дія — це застосунок в якому усі потрібні документи в одному місці, у вашому смартфоні.

Дія — це один портал, де можна отримати всі послуги онлайн: швидко, зручно та людяно.» [86]

Отже, можемо зробити висновок, що Дія, як інструмент електронного урядування, впроваджена для спрощення отримання адміністративних послуг.

Реалізацією цього проекту займається Міністерство цифрової трансформації України, головною ціллю якого є «перехід в онлайн», тобто отримання всіх державних послуг через мережу Інтернет.

Розглянемо, які послуги можна отримати на веб-порталі Дія. В першу чергу – це отримання довідок онлайн. Також можна створювати петиції, подавати заяви та скарги до державних органів, зареєструвати ФОП, замовити довідку про доходи та багато іншого. Найпопулярнішою послугою у реаліях сучасності є отримання COVID-сертифікатів.

Функціонал порталу збільшується мало не кожного дня. З останніх змін можна відмітити нові послуги в соціальній сфері. Це заяви на субсидії, замовлення довідок про трудовий та страховий стаж, призначення та перерахунок пенсії. За п'ять днів роботи нових послуг було видано близько 12,5 тисяч довідок про стаж, 500 довідок про доходи пенсіонера. Також великим попитом серед громадян користується послуга з оформлення заявки на пенсії та субсидії.

Один з напрямів порталу Дія є Дія. Освіта – національна онлайн-платформа для розвитку цифрової грамотності громадян. Програма має за мету навчати українців цифровій грамотності і прагне за три роки навчити 6 мільйонів українців. Навчання проходить у форматі освітніх серіалів, яких зараз на порталі доступно більше 70 за різними напрямками – юристи, журналісти, медики, вчителі, державні службовці, школярі. Кожен знайде для себе актуальний напрям для навчання.

1 грудня 2021 року була презентована нова версія сайту з можливістю англійськомовного інтерфейсу. За даними Міністерства цифрової трансформації, більше 1 мільйону українців проходили навчання на порталі. З моменту запуску порталу, цифрові навички українців покращились. Цьому сприяє сучасний підхід до навчання.

Дія. Бізнес – портал для тих, хто вже має свій бізнес, тільки починає його або шукає ідеї. На платформі можна знайти освітні серіали як для досвідчених підприємців, так і для новачків. Також тут можна отримати онлайн консультації

або навідатись безпосередньо до центру підтримки підприємців Дія. Бізнес. Зараз така можливість є у 6 містах України – Харкові, Одесі, Миколаєві, Полтаві, Ужгороді та Черкасах.

Портал пропонує безліч варіантів фінансових програм підтримки бізнесу, серед яких є державні та грантові програми.

Для тих, хто не знає, з чого почати, на порталі можна знайти актуальні ідеї для свого стартапу з мінімальними затратами. Ідея буде складатися з опису, орієнтованої суми інвестицій, шаблонів документів та корисних матеріалів.

Мобільний застосунок Дія. Саме його можна назвати «держава в смартфоні». Зараз застосунок – це цифрові документи, можливість ділитися їх копіями, оплачувати виконавчі провадження та штрафи при порушенні ПДР, отримання COVID-сертифікатів.

Більш детально роздивимось цифрові документи. Першим документом, що був завантажений до застосунку, було водійське посвідчення. На презентації застосунку 6 лютого 2020 року було зазначено, що тепер 9 мільйонів українців можуть користуватись посвідченням водія та свідоцтвом про реєстрацію транспортного засобу. Україна змогла реалізувати це лише за півроку і стала третьою країною в Європі, яка має щось подібне.

На початку роботи над застосунком, розробники зіткнулись з тим, що з 9 мільйонів посвідчень водія можуть бути оцифровані лише 2,5 мільйони. Ключовою проблемою була відсутність фотографій, тобто посвідчення старого зразка. Після імпорту фотографій з реєстру ДМС (ID та закордонні паспорти), посвідчень стало 5,5 мільйонів. Після співпраці з Міністерством внутрішніх справ та розробки верифікації документів водіїв онлайн, стала доступна функція замовлення посвідчення водія онлайн. Саме для цих цілей 9 грудня 2019 року було підписано Наказ Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Міністерства цифрової трансформації України та Міністерства внутрішніх справ України. Як результат цієї співпраці ми маємо те, що зараз близько 90% посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортного засобу оцифровані та доступні в Дії.

22 квітня 2020 року відбулась презентація цифрових паспортів у застосунку Дія. Бета-версію тестувало майже 30 тисяч громадян, що мають ID-картки. Це свідчить про актуальність та необхідність такої послуги, а також довіру громадян до електронних послуг та захисту персональних даних. Зараз близько 17 мільйонів громадян України отримали закордонні паспорти та близько 5 мільйонів – ID-картки. Такі громадяни можуть користуватись цифровими паспортами, посвідчувати свою особу за допомогою додатку та замовляти низку електронних послуг, використовуючи портал Дія.

Для ідентифікації громадянина використовується система BankID Національного банку України. Вона дозволяє авторизуватися за допомогою своїх банківських даних, Дія таким чином ідентифікує користувача.

Зараз громадяни можуть посвідчувати особу за допомогою застосунку подорожуючи країною, при здійсненні банківських операцій, отриманні медичного обслуговування та при отриманні адміністративних та інших послуг.

В проекті – голосування на президентських, парламентських чи президентських виборах за допомогою смартфона.

Отже, ми бачимо, що портал електронних послуг Дія розвивається дуже швидкими темпами. Перехід послуг «в цифру» спрощує їх отримання, зменшує ризики корупції та підвищує прозорість влади. Цифрові документи в мобільному додатку дають змогу не носити з собою кіпу паперу та пластику і підтверджувати свою особу, маючи лише смартфон.

3.2. Основні фактори оптимізації впровадження технологій електронного врядування в Україні

Взагалі, через стрімкий розвиток порталу електронних послуг Дія, дуже важко пропонувати щось нове. За період написання цієї роботи, я бачила оптимізацію роботи порталу в напрямках співпраці з пенсійним фондом. І от, 29 листопада 2021 року Мінцифра запровадила 7 нових послуг, що були створені у співпраці з Пенсійним фондом України.

Також проблема сучасності – COVID-сертифікати. Те, що власники паспортів у вигляді книжечки, не могли згенерувати собі сертифікат вакцинації, було великою проблемою. Як і відсутність змоги робити скрін з мобільного застосунку Дія або зберегти свій сертифікат на телефон. Зараз мало хто хоче знову йти до лікарні, стояти в нескінченних чергах, тільки щоб забрати свій папірець про вакцинацію. А потім ще пробігти з десятків кабінетів, щоб проставити усі печатки. І все одно щось можна пропустити.

Зараз все це можна зробити через портал або мобільний застосунок Дія. І власники паспортів-книжечок більше не дискриміновані.

Отже, розглянемо головні сумніви та перепони на шляху впровадження сервісів порталу Дія.

Головним питанням, яке хвилює українців є «Кому належить портал, та хто є спонсорами проекту?»

Технічною розробкою займається державне підприємство «Дія», яке також займається цифровізацією органів державної влади та розвитком ІТ-сфери. Єдиним засновником із 100-відсотковою часткою капіталу є Міністерство цифрової трансформації України. Міністерство юстиції надає інформацію, що підприємство може вести такі види діяльності: оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність; комп'ютерне програмування; консультування з питань інформатизації; діяльність із керування комп'ютерним устаткуванням; інша діяльність у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем. Це означає, що розробка ведеться тільки під наглядом держави і сторонніх розробників проект не має.

Розглянемо спонсорів самого проекту. Згідно інформації на порталі, на проект держава кошти не виділяє. Проект підтримують такі організації: Агентство США з міжнародного розвитку (USAID), уряд Великобританії (UK aid) в рамках проекту «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах / TAPAS», Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проекту USAID «Взаємодія!» (SACCI), проекту

EGOV4UKRAINE та проекту SURGe. І ми бачимо, що USAID/UK фінансується Сполученими штатами Америки, EGAP діє за підтримки Швейцарії, а EGOV4UKRAINE – це проект, який фінансується низкою країн Європи, таких як Данія, Естонія, Німеччина, Польща, Швеція та Словенія. Цей проект також був частиною програми децентралізації України для більш прозорого та підзвітнього управління. Проект SURGe фінансується урядом Канади.

Але в мережі Інтернет, зокрема на порталі dev.ua, можна знайти інформацію про те, що протягом 2019-2021 років розробка веб-порталу та мобільного застосунку Дія коштувала державному бюджету 48,4 мільйонів гривень. За підтримки уряду Сполучених штатів Америки (проект TAPAS) Дія отримала 17,65 мільйонів гривень за три роки; за підтримки Уряду Швейцарської Конфедерації (проект EGAP) – близько 9,6 мільйонів гривень та уряд королівства Швеція (в рамках проекту Підтримка DIA) у 2021 році виділив близько 300 тисяч гривень.

На сайт Прозоро також є інформація про укладення державним підприємством «Дія», єдиним засновником якого є держава, 352 договорів на суму більше 190 мільйонів гривень.

Для кого розробляється та модернізується портал електронних послуг Дія. Маючи в цілях Мінцифри перевід усіх послуг в онлайн, можна сказати, що портал орієнтований на молоде покоління, яке активно подорожує, користується мережею Інтернет та не хоче стояти у чергах за незрозумілими багатьом послугами. Дія спрощує всі ці сфери життя та надає багато переваг. Що ж робити тим, у кого не має смартфона, швидкісного інтернету або літнім особам?

Одним з напрямів вирішення цієї проблеми є відкриття 8 листопада 2021 року офлайн пунктів підтримки проекту Дія. Зараз вони працюють в розрізі COVID-сертифікатів. Тобто, в цих пунктах можна отримати консультацію та допомогу в генеруванні сертифікатів вакцинації або розібратися в проблемі відсутності свого сертифіката у реєстрі.

Так само, в шести містах України вже можна отримати консультації з питань реєстрації свого бізнесу або шляхів його фінансування.

Також я вважаю, що етап навчання треба починати зі школи. Це означає оновлення шкільної програми з предмету Інформатика та оновлення робочих класів. Зараз шкільна програма залишає бажати кращого. Але в рамках проекту Дія. Освіта можна модернізувати навчальну програму, враховуючи потреби сучасного суспільства. Я вважаю, що такі програми мають оновлюватись мало не щороку, щоб бути актуальними для сьогодення та задовольняти потреби підростаючого покоління.

Також у сукупності зі зміною шкільної програми треба буде навчати нових спеціалістів, підвищувати кваліфікацію вчителів. В рамках Президентського університету та у співпраці Міністерства освіти і науки та Міністерства цифрової трансформації, можна організувати подібні курси, де викладачі будуть навчати викладачів. Особливо зважаючи на те, що Президентський університет буде робити наголос на розвитку професійних знань в галузях кібербезпеки та інформаційних технологій.

Питання збору, обробки та зберігання інформації хвилює кожного користувача порталу Дія. Зараз Міністерство цифрової трансформації активно співпрацює з Міністерством внутрішніх справ, Державною податковою службою, Пенсійним фондом України та низкою інших міністерств та відомств. Ця взаємодія регламентується нормативно-правовими актами, наказами, меморандумами, постановами КМУ. Завдяки цьому, Мінцифри може вільно використовувати інші реєстри, брати з них дані та зберігати на свої серверах. Деякі джерела стверджують, що за допомогою порталу держава контролює нас, наші дії і анонімності в мережі більше не буде. Адже наступним кроком буде вихід в мережу Інтернет через Дію. Чи можна буде назвати безпечним додаток, який допомагає державі слідкувати за тобою?

Це призвело до розповсюдження питання, що ж таке Дія – це «держава в смартфоні», чи «громадянин в смартфоні». Виходить, що вся інформація про людину акумульована в одному місці і стала більш уразливою. Як і людина. Наприклад, стався технічний збій який призвів до того, що всі документи громадянина зникли. Не маючи паперових дублікатів, він може стати ніким,

втратити цифровий паспорт, зникнути з реєстрів, може навіть з реєстрів народжених? Що робити в такому випадку, Міністерство цифрової трансформації нам не каже. Але заповняє, що це неможливо.

Лайт-версію такого технічного збою ми могли спостерігати 2 листопада 2021 року, коли користувачі додатку Дія втратили доступ до своїх документів, серед яких був і, такий необхідний зараз, сертифікат вакцинації. Тоді в Мінцифри повідомили, що збій стався через велике навантаження на сервер. А тепер уявіть, що ви стоїте в черзі на реєстрацію на літак. «Невеличкий» технічний збій і ви втрачаєте свій паспорт, сертифікат вакцинації і, наприклад, свідоцтво про народження дитини. Ви не можете підтвердити свою особу, і що дитина поряд з вами ваша. Технічний збій усунено, ви знов бачите свої документи, але літак полетів без вас.

Такий швидкий розвиток порталу Дія призводить до того, що в громадян не залишається альтернативи. Так, наприклад, коли тільки починалась вакцинація, всі бажаючі могли стати в чергу на щеплення і зробити це могли лише через Дію. Так само це стосується і «тисячі за вакцину», яку зможуть отримати тільки користувачі додатку. Що робити людям, які додатку не мають або не користуються порталом – уряд ще не придумав.

Це ж саме спіткало і людей минулого року при отриманні 8 тисяч гривень. Якщо ви або ваш бізнес потерпає через карантинні умови, ви можете отримати від держави підтримку у розмірі 8 тисяч гривень. Але тільки, якщо користуєтесь Дією. Саме на порталі або через мобільний застосунок можна було залишити заявку на отримання матеріальної допомоги від держави.

За словами самого Міністра цифрової трансформації Михайла Федорова, вони продовжують знищувати стару систему та створювати зручні сервіси онлайн. Зараз порталом Дія користується більше 11 мільйонів українців. І ця цифра постійно зростає. Але до чого може призвести відсутність альтернативи цифровим послугам? В першу чергу можна буде «викреслити» з користувачів державними послугами дуже великий шар населення, що складається з літніх

людей, людей, що не мають смартфонів або інтернету. Також не береться до уваги бажання самої людини отримувати державні послуги офлайн.

Багато хто не підтримує впровадження цифрових паспортів та віддає перевагу паспорту-книжечці, з якого інформація не йде до купи реєстрів. Серед таких людей можна виділити деяких представників релігійних конфесій, які відмовляються навіть від отримання РНОКПП. Працюючи в Управлінні Державної міграційної служби, ми стикаємось з такими людьми дуже часто. Вони ладні йти до суду і так отримувати дозвіл на переоформлення паспорту з книжечки на книжечку замість того, щоб прийняти реалії сучасності та оформити біометричний паспорт. Вони виступають категорично проти заносу їх відбитків пальців до реєстрів.

Також літні люди, які не розуміють і не хочуть вникати, навіщо потрібні ці зміни. Адже для них простіше піти до установи та отримати послугу безпосередньо там. Ті ж самі перерахунки пенсії, або отримання субсидій. Вони більше довіряють папірцю, а не якійсь картинці в телефоні. І хоча Дія розвивається дуже швидко, такі фактори все ж таки гальмує сфери її розповсюдження.

На мою думку, найстрашнішою перепорою у впровадженні проектів порталу є така велика кількість фейкових застосунків. По-перше, вони, хоча й не мають доступу до реєстрів, але підривають довіру до справжньої Дії. По-друге. Ми бачимо корупційну складову, якої так намагаємось уникнути саме завдяки впровадженню електронних послуг. Зараз найвідомішим підробником застосунку є 21-річний хлопець з Запорізької області, який створив додаток, що був максимально наближений до інтерфейсу оригіналу. Голова Мінцифри Михайло Федоров вирішив використати талант хлопця на благо суспільства. Зараз юний хакер обіймає посаду радника заступника міністра цифрової трансформації. Він працює на громадських засадах, заробітну платню не отримує та чекає на судові засідання з приводу свого злочину. Також Федоров наголосив, що цей випадок потрапляння на роботу до міністерства є виключним і надалі такого не буде.

З усього вищеперерахованого можна зробити висновок, що портал електронних послуг Дія – це великий крок у майбутнє, шлях до електронної держави, «держави в смартфоні». Для молоді – це спрощення сьогодення, виключення черг та економія часу.

Проаналізувавши стільки інформації, передивившись презентації застосунків Дії, на мій погляд цей портал – дуже гарна ідея, але їй ще треба оформлюватись. І в першу чергу – переконати населення в безпечності використання додатку. Зараз це є основною проблемою, яка породжує шалені чутки та розповсюджує безглузду інформацію.

Охопивши стільки галузей та напрямів розвитку сучасного суспільства, Дія стає невід’ємною частиною нашого життя. Особисто я пишаюсь, що в нашій країні є такі талановиті люди, які змогли це придумати, створити, та впровадити саме у нас. І саме це може вивести Україну в топ країн, що ввели електронне урядування.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи, можна виділити наступне: ми розглянули основні дослідження в сфері електронного урядування та головних науковців, як закордонних, так і вітчизняних. Дійшли висновків про фрагментарність сучасних досліджень і розділили їх на групи – дослідження у галузі конституційного права; роботи, пов'язані з електронним урядуванням; розробки, які частково відображають окремі елементи системи електронного урядування та наукові статті, присвячені становленню інформаційного суспільства та інформаційному забезпеченню досліджуваної системи.

Також були визначенні основні поняття дипломної роботи, визначили головну складову електронного уряду та відмінність між адміністративною та електронною послугами.

Поняття «електронне урядування» можна підсумувати як спосіб організації влади через локальні інформаційні мережі та сегменти глобальної інформаційної мережі, що забезпечує роботу уряду в режимі реального часу та робить його максимально простим й доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних та неурядових організацій.

Сформували роль Міністерства цифрової трансформації України у впровадженні електронного урядування. Також було наведено визначення та опис головного проекту Міністерства – порталу електронних послуг Дія.

Підсумовуючи все вищевикладене, можна сказати наступне – кожна держава, що розвивається, розвиває своє суспільство та прагне до вдосконалення процесу надання державних послуг, впроваджує систему електронного урядування. Серед переваг можна виділити, перш за все, зручність та швидкість надання послуг. Об'єднання дублюючих функцій, прозорість та відкритість влади також є вагомими чинниками для впровадження. Електронний уряд зводить до мінімуму можливість корупції в державних органах. І звичайно, це підстава для плідної співпраці між державою та громадянами, бізнесом та урядом.

В сучасності основними моделями електронного урядування є: англо-американська, континентально-європейська та азійська моделі. Англо-американська модель зорієнтована на те, щоб електронні послуги можна було отримати однаково швидко та якісно через мережу Інтернет, мобільний зв'язок та ін. Континентально-європейська ставить пріоритет на інтегрованість населення та вільний доступ до інформації. Азійська модель «побудована з урахуванням високого рівня корпоративної культури країн цього регіону та історичної специфіки управління».

Зараз топові місця у впровадженні електронного урядування займають Данія, Південна Корея, Естонія, Фінляндія Австралія та Норвегія. Деякі з них ми розглянули детально в розрізі нормативно-правових актів та напрямків діяльності е-урядування. Деякі з країн робить уклон у бік спрощення процедур отримання послуг, хтось – на розвиток ІКТ, деякі країни бачать переваги у скороченні витрат на діяльність державних органів.

Огляд національних джерелознавчих досліджень у сфері електронного урядування дає можливість об'єднати попередні дослідження у чотири групи: у сфері конституційного права, що складає основні конституційні парадигми, зокрема правові принципи державного управління, функцій влади, принципи конституціоналізму, конституційно-правових цінностей, на основі яких створено Інститут електронного урядування; роботи, пов'язані з електронним урядуванням, в яких міститься аналіз цього Інституту, насамперед з питань адміністративного права та науки державного управління; доробки, які частково відображають окремі елементи системи електронного уряду, зокрема використання цифрових технологій у виборчому процесі; праці, які звертають увагу на формування інформаційного суспільства та інформаційне забезпечення досліджуваної системи.

Визначено етапи правового регулювання електронного урядування в Україні:

– підготовчий етап, який включає встановлення правових норм, що регулював демократію, право на інформацію, функціонування мережі Інтернет,

зазначено принципи функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування;

– на першому етапі (2002-2009 рр.) було затверджено нормативні норми, що забезпечили гарантії доступу громадян до інформації органів державної влади, затвердився статус електронного документа;

– на другому етапі (2010-2019) було затверджено комплекс нормативно-правових актів, що забезпечили стратегію електронного урядування шляхом розширення доступу до публічної інформації та адміністративних послуг відповідно до вимог європейської інтеграції;

– третій етапі (з 2019 року по сьогодні) характеризується суттєвою активізацією впровадження електронного урядування, що зумовлено створенням Міністерства цифрової трансформації України.

Викладено головні принципи функціонування електронного урядування в демократичному суспільстві, які пропонується запровадити в Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Серед них: належне інформаційне забезпечення управлінської діяльності; чітке адміністрування електронних сервісів відповідно до критеріїв прозорості, співпраці, технології, публічності, суспільної цінності; дуальність спілкування; багаторівнева та широкопрофільна система електронного урядування; інформаційна компетентність населення; просування електронного урядування.

Отже, можна підсумувати, що, в цілому, електронне урядування впроваджується для подолання багатьох державних та правових проблем України. Виділено такі проблеми українського суспільства: корупційні можливості, низька соціальна стабільність, недостатня зрозумілість та прозорість законодавчого регулювання у сферах суспільно-політичних та соціально-економічних відносин в Україні.

Е-урядування може сприяти створенню ефективного механізму впровадження нової діяльності держави та уряду, використовуючи принципи рівності, свободи, демократизму та верховенства права.

Створення Міністерства цифрової трансформації та запровадження порталу електронних послуг Дія спростило перехід України до електронного урядування та створення електронного уряду.

Портал електронних послуг Дія розвивається дуже швидкими темпами. Перехід послуг «в цифру» спрощує їх отримання, зменшує ризики корупції та підвищує прозорість влади. Цифрові документи в мобільному додатку дають змогу не носити з собою кіпу паперу та пластику і підтверджувати свою особу, маючи лише смартфон.

Отже, ми, як країна, що впроваджує цифрові технології, вже багато чого досягла: перші в Європі по цифровізації водійського посвідчення; перші, хто прирівняв паперовий паспорт до цифрового та надав йому таку ж юридичну силу; увійшли до четвірки країн, яка має мобільний застосунок для спрощення отримання електронних послуг.

Але багато що потребує подальшого розвитку та модернізації. З такого можна виділити головне – деякі послуги все ще доступні тільки власникам цифрових документів. Також велику роль відіграє відсутність нормального інтернету та можливості використовувати портал і небажання деяких громадян впускати зміни до свого життя.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Електронне урядування: конституційно-правове дослідження. Дисертація. Романчук О.З. Ужгород, 2020, 241 с.
2. Афанасьєва М. В. Виборча інженерія в Україні: теоретико-методологічні засади та конституційно-правове забезпечення: автореф. дис. ...доктора юридичних наук: спец. 12.00.02. Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2015. 35 с.
3. Блискучі уми. Політолог Френсіс Фукуяма – про розпад демократій у світі, розвиток України та вибори в Раду. URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/blestyashchie-umy/providniypolitolog-i-filosof-frensisfukuuyama-v-interv-yu-nv50031691.html> (дата звернення: 21.11.2021).
4. Бондаренко О. В. Конституційна модернізація: онтологічне розуміння, аксіологічна значущість, компаративна цінність: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.02 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка Міністерства освіти і науки України. Київ, 2019. 256 с.
5. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. Київ: НАДУ, 2008. 136 с.
6. Всесвітній самміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005): підсумкові документи. Київ: ЕСЕ, 2006. 132 с.
7. Гасимов Р. А. огли. Електронне урядування як механізм публічного управління та адміністрування: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. / Ін-т законодавства Верховної Ради України. Київ, 2018. 20 с.
8. Гриднев В. Портальные технологии для решения задач электронного правительства. 2009. *eGov-Russia концептуальное проектирование «электронного правительства»* URL: <http://www.gridnev.info/?p=113> (дата звернення: 21.11.2021).
9. Гурковський В.І. Державне управління розбудовою інформаційного суспільства в Україні (історія, теорія, практика) / В.І. Гурковський. Київ: Науковий світ, 2010. 396 с.

10. Дмитренко В. І. Механізми впровадження електронного урядування на місцевому рівні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 / Ін-т підгот. кадрів держ. служби зайнятості України. Київ, 2018. 20 с.

11. Дубняк М. В. Інформаційна взаємодія у місцевому самоврядуванні: перспективи правового регулювання: монографія. Київ: Видавничий дім «АртЕк», 2019. 190 с.

12. Електронне урядування : підручник / авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. Київ: НАДУ, 2014. 352 с.

13. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації: результати дослідження / за заг. ред. І.Г. Малюкової. Київ: Поліграф-Плюс, 2007. 254 с.

14. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017.

15. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012.

16. Ємельянова А. Г. Електронна петиція як форма реалізації конституційного права на участь в управлінні державними справами: дис. ... канд. юрид. наук : спец.12.00.02. Київ. 2019. 231 с.

17. Жилияєв І. Б. Інформаційне право України: теорія і практика: монографія. Київ, 2009. 104 с.

18. Занковский А. Н. Организационная психология: учебное пособие для вузов по специальности «организационная психология». 2-е изд. Москва: Флинта: МПСИ, 2002. 648 с.

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

20. Золотар О. О. Інформаційна безпека людини: теорія і практика: монографія. Київ: ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2018. 446 с.

21. Ільницький М. П. Адміністративно-правове регулювання електронного урядування у сфері публічного управління в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 / Держ. ВНЗ «Ужгород. нац. ун-т» Міністерства освіти і науки України. Ужгород, 2017. 15 с.

22. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс; пер. с англ.; под науч. ред. О.И. Шкаратана. Москва: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.

23. Кил Л. Экономические циклы и реформа государственной службы в США / Л. Кил, И. Элиот // Госуд. служба за рубежом. Реформы госуд. упр. накануне третьего тысячелетия: реферат. бюлл. № 6 (31). Москва: РАГС, 1999. с. 58-59.

24. Кирилюк О. В. Міжнародно-правове забезпечення розвитку глобального інформаційного суспільства: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.11. Київ, 2016. 248 с.

25. Ключковський Ю. Б. Принципи виборчого права: доктринальне розуміння, стан та перспективи законодавчої реалізації в Україні: монографія. Київ: Ваіте, 2018. 908 с.

26. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: схв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 78, с. 109.

27. Корж І. Ф., Лихоступ С. В., Лихоступ В. М., Дорогих С.О. Становлення електронного парламенту в контексті євроінтеграції

28. Кудрявцев О. Ю. Електронне урядування у сучасному політико-адміністративному просторі: монографія; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 184 с.

29. Куйбіда В. С. та ін. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади: монографія / за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Вид. 2-ге, допов. та перероб. Київ: Компринт, 2019. 357 с.

30. Левкин Н. Организационная культура: необходимость систематизации ключевых положений. // Проблемы теории и практики управления. 2006. №4. с. 8-15.
31. Марущак А. Інформаційне право: регулювання інформаційної діяльності: навч. посіб. / А.І. Марущак. Київ: Скіф; КНТ, 2008. 353 с.
32. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади: адміністративно-правові засади: монографія. Харків: Панов, 2016. 444с.
33. Мельниченко А. А. Управління у вимірах гуманізму. Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». *Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2011. № 2. с. 81-85.
34. Методичні рекомендації до практичних занять з курсу «Інформаційна політика в Україні» / уклад.: С.А. Чукут, Т.В. Джига. Київ: НАДУ, 2007. 36 с.
35. Методичні рекомендації до самостійної роботи з теми «Електронне урядування» / уклад. С.А. Чукут. Київ: Вид-во НАДУ, 2007. 48 с.
36. Методологія та методи наукового дослідження. www.refine.org.ua (дата звернення: 27.11.2021).
37. Міхровська М.С. Цифрове урядування як новий рівень взаємодії держави та суспільства. / Юридичний науковий електронний журнал, №7, 2020, с. 272-275
38. Модернізація державного сектора: відкритість влади // Policy Brief. – 2007. Квітень. С. 1-2.
39. Муксімов С. Деякі аспекти опору державної служби політиці по запровадженню електронного уряду (на прикладі республіки Казахстан) / С. Муксімов // Актуальні проблеми економіки. Київ : Нац. акад. управління 2013 - № 3 (141) С. 370-379.
40. Нові управлінські цінності (за матеріалами 7-го Глобального форуму з питань переосмислення управління. Розбудова довіри до Уряду. 26–29 черв. 2007 р., Відень, Австрія) // Бюрократ. 2007. № 8–9. С. 7.
41. Опорний конспект лекцій з курсу «Електронне урядування» / С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. Київ: НАДУ, 2009. 80 с.

42. Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика в Україні»/ С.А. Чукут, Т.В. Джига. Київ: НАДУ, 2007. 72 с.
43. Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика та електронне урядування» / С. А. Чукут, О. Б. Кукарін. Київ, 2008. 98 с.
44. Опорний конспект лекцій з теми «Е-урядування» / За ред. А.І. Семенченка. Київ 2012. – 264 с.
45. Пазюк А. В. Міжнародно-правове регулювання інформаційної сфери (теоретичні і практичні аспекти): автореф. дис. ... д-ра юрид. наук: спец. 12.00.11 / Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Київ, 2016. 38 с.
46. Передумови становлення інформаційного суспільства в Україні / за ред. О.С. Довгого. Київ: Азимут-Україна, 2008. 288 с.
47. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова КМУ від 4 грудня 2019 р. № 1137 *Офіційний вісник України* від 14.01.2020. № 3, с. 150.
48. План роботи Міністерства цифрової трансформації на 2020 рік: затв. Наказом МЦТ від 3 грудня 2019 року №15. *Міністерство та Комітет цифрової трансформації України* URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 27.11.2021).
49. Політанський В. С. Новаційно-правові погляди стосовно стадій розвитку електронного урядування. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2018. Т. 25, № 1. С. 162 -176.
50. Положення про Міністерство цифрової трансформації України. затв. постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. *Офіційний вісник України*. 2019. № 80, ст. 7.
51. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика: навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. Київ: Знання, 2008. 665 с.
52. Про адміністративні послуги: закон України від 06.09.2012 №5203-VI *Відомості Верховної Ради*. 2013. № 32. Ст. 409.
53. Про державні цільові програми: Закон України. // *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2004, № 25, ст.352

54. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: указ Президента України від 4 вересня 2019 р. № 647. *Офіційний вісник Президента України* від 19.09.2019. № 20. С. 24, ст. 803.

55. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг: Указ Президента України від 29 липня 2019 р. № 558 *Офіційний вісник Президента України* 2019. № 17. С. 23, ст. 630.

56. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 01.08.2002 р. № 683/2002. *Офіційний вісник України*. 2002. № 31. С. 192, ст. 1463.

57. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 № 2939-VI *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314.

58. Про електронний цифровий підпис: закон України від 22.05.2003 № 852-IV *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. Ст. 276. (втратив чинність).

59. Про електронні довірчі послуги: закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII *Відомості Верховної Ради* 2017. № 45, ст. 400.

60. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV *Відомості Верховної Ради України*. 2003. №36. Ст. 275.

61. Про затвердження Національної стратегії у сфері прав людини: Указ Президента України від 25.08.2015 № 501/2015. *Офіційний вісник України*. 2015. № 69. С. 12. ст. 2257.

62. Про затвердження плану дій з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2015 р. № 1393-р. *Урядовий кур'єр* від 30.12.2015. № 245.

63. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. *Офіційний вісник України*. 2014. № 80, с. 14, ст. 2269.

64. Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Міністерства цифрової трансформації України та Міністерства внутрішніх справ

України: Наказ Міністерства цифрової трансформації України та Міністерства внутрішніх справ України від 19.12.2019 № 26/1057 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0069-20#Text> (дата звернення: 27.11.2021).

65. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України // Відомості Верховної Ради. 1994. № 31. Ст. 286..

66. Про захист персональних даних: Закон України.// Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2010, № 34, ст. 481)

67. Про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних: Директива 95/46/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 24 жовтня 1995 року 24.10.1995. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_242. (дата звернення: 27.11.2021).

68. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 №208. *Офіційний вісник України*. 2003. № 9, с. 112, ст. 378

69. Про звернення громадян: Закон України // Відомості Верховної Ради. 1992. № 48. Ст. 650.

70. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII, зі змінами.

71. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007– 2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V.

72. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23 вересня 1997 р. № 539/97-ВР, зі змінами.

73. Про ратифікацію Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та Додаткового протоколу до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних стосовно органів нагляду та транскордонних потоків даних: Закон України. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2010, № 46, ст.542.

74. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р *Офіційний вісник України*. 2010. № 97, с. 48, ст.3443 (втратило чинність)

75. Про телекомунікації: Закон України // Відомості Верховної Ради. 2004. № 12. Ст. 155.

76. Проект Закону про адміністративну процедуру: проект № 9456 від 28.12.2018. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307. (дата звернення: 27.11.2021).

77. Роговский Е. А. США: информационное общество (экономика и политика). Москва: Международные отношения, 2008. 408 с.

78. Сединкин М. А. Возможности применения зарубежного опыта формирования электронного правительства / М. А. Сединкин // Вестник Адыгей, гос. ун-та. Серия : Регионоведение: филос., история, социол., юриспр., политол., культурол. 2011. Вып. 3. с.327-337.

79. Социология: учебник для вузов. / под ред. Проф. В. Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб. И доп. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 448 с.

80. Тедеев А.А. Электронное государство: монография / А.А. Тедеев, В.Е. Усанов. Москва: Элит, 2008. 312 с.

81. Ткачук Т. Ю. Правове забезпечення інформаційної безпеки в умовах євроінтеграції України: дис. ... ступ. докт. юрид. наук: спец. 12.00.07 / ДВНЗ «Ужгородський національний університет». Ужгород, 2019.

82. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: міжнародний документ від 27.06.2014 *Офіційний вісник України*. 2014. № 75, том 1, с. 83, ст. 2125

83. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/elektronni-pasporti-u-diyi-uryad-shvaliv-postanovu> (дата звернення: 27.11.2021).

84. Харарі Ю. Н. Homo Deus. За лаштунками майбутнього. Київ, Форс Україна, 2018. 512 с.

85. Цимбалюк В. Інформаційне право (основи теорії і практики): монографія / В.С. Цимбалюк. Київ: Освіта України, 2010. 287 с.

86. Цифрова держава. Дія. URL: <https://plan2.diia.gov.ua>. (дата звернення: 27.11.2021).

87. Чехович Т. В. Конституційний принцип рівності громадян перед законом у публічному управлінні: монографія. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2019. 582 с.

88. Шамрай В. В. Вплив глобалізації та міждержавної інтеграції на сучасний розвиток конституційного права: проблеми теорії та практики: дис. ... доктора юридичних наук: спец. 12.00.02 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка Міністерства освіти і науки України. Київ. 2019.

89. Шамрай В. В. Конституційне право в умовах глобалізації та міждержавної інтеграції: теоретико-методологічний аспект: монографія. Одеса: Фенікс, 2018. 358 с.

90. Шатіло В. А. Конституційний механізм державної влади в Україні: проблеми співвідношення організаційних структур і функцій: дис. ... доктора юридичних наук: спец. 12.00.02 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка Міністерства освіти і науки України. Київ. 2018.

91. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. A Digital Single Market Strategy for Europe. COM (2015) 192 final <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>. (date of access: 27.11.2021).

92. Gore A. Reengineering Through Information Technology. Accompanying Report of the National Performance Review. Washington: Office of the Vice President. 1993. 91 p.

93. Office of Management and Budget. E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens. Executive Office of the President, Washington, D.C.,

2002. URL: <http://xml.coverpages.org/OMB-egovstrategy200202.pdf> (date of access: 27.11.2021).

94. United Nations. E-Government Survey 2018. Department of Economic and Social Affairs. Gearing E-Government to Support transformation towards Sustainable and Resilient Societies United Nations. New York, 2018 URL: publicadministration.un.org. (date of access: 27.11.2021).

ДОДАТКИ

Додаток А

Паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм
(зразка 2013 року)



Рис. 4. Лицьовий бік

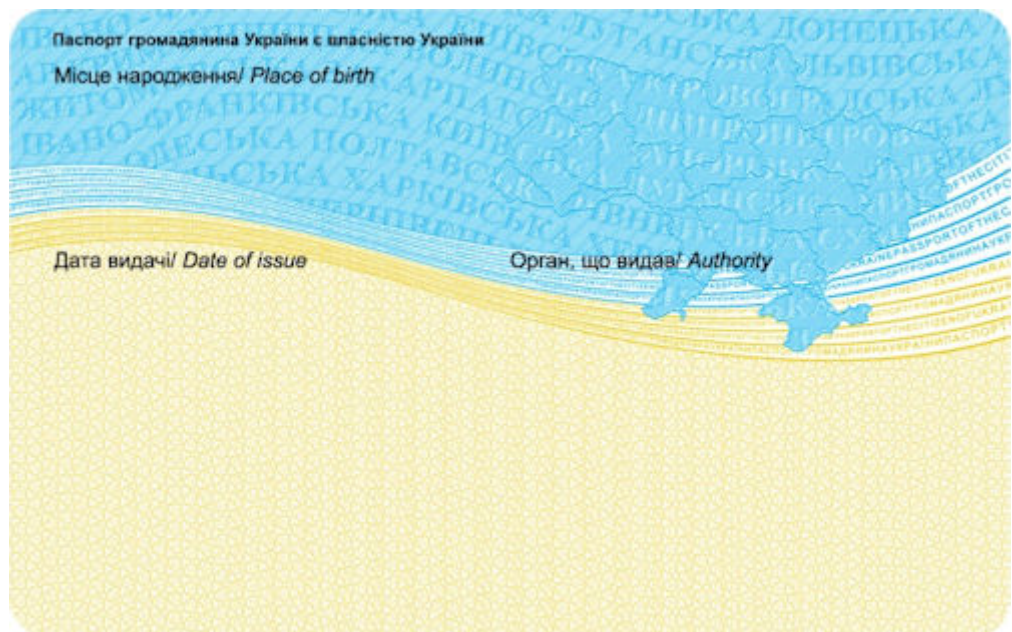


Рис. 5. Зворотний бік

Додаток Б

Паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм
(зразка 2015 року)



Рис. 6. Лицьовий бік

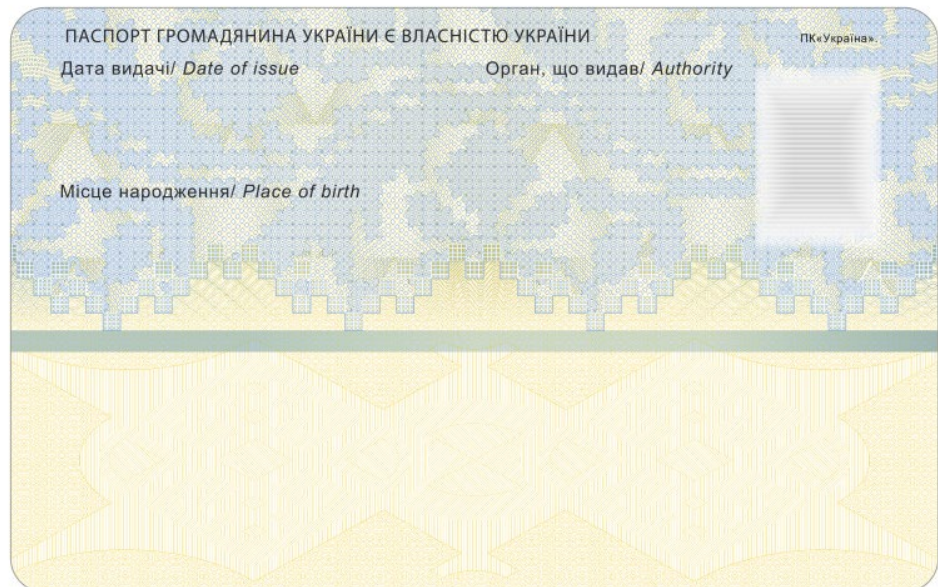


Рис. 7. Зворотний бік

Додаток В

Паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм (зразка 2016 року), актуальні на теперішній час.



Рис. 8. Лицьовий бік

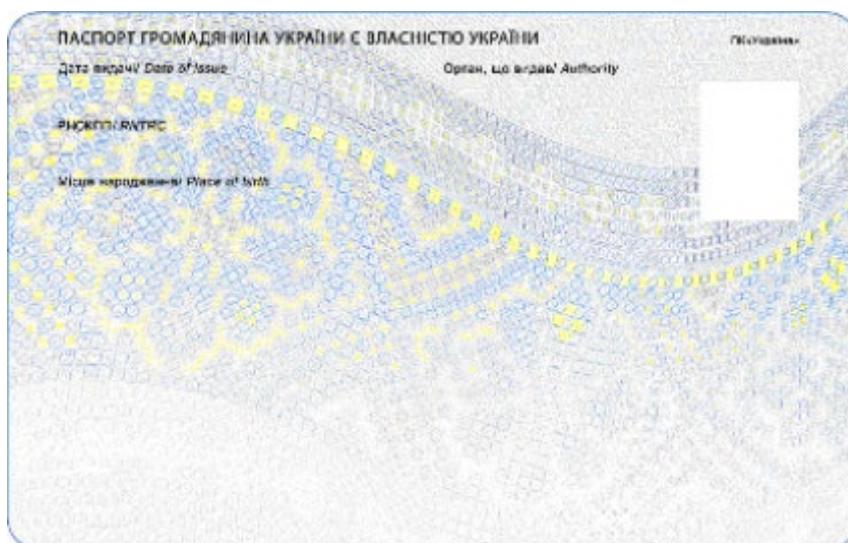


Рис. 9. Зворотний бік

Паспорт громадянина України зразка 1994 року



Рис. 10. Вигляд паспорта у формі кничежки

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Головіна Ганна Олександрівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти annagolovina1402@gmail.com,

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Впровадження технологій електронного врядування (на прикладі єдиного порталу державних послуг «Дія»)» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Головіна Г.О.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Краснокутський О.В.