

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр заочної, дистанційної та вечірньої форм навчання

Кафедра управління імені Олега Балацького

Наказ ректора про  
затвердження теми

Шифр \_\_\_\_\_  
„До захисту допускається”  
завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Ігор РЕКУНЕНКО

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

на тему

**«Електронне урядування в органах публічної влади»**

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

*Здобувач вищої освіти*

*гр. ПУз-82с*  
**П'ятниця Наталія Сергіївна**

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить результати власних досліджень.  
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на  
відповідне джерело \_\_\_\_\_ П'ятниця Н.С.

*Науковий керівник* к.е.н., доцент Таранюк Карина Вікторівна

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали)

Суми 2022р.

## РЕЗЮМЕ

Дипломна робота містить 45 сторінок, список використаних джерел із 31 найменувань

*Метою дипломної роботи* є узагальнення практичних рішень щодо застосування новітніх управлінських технологій електронного урядування в державних органах України, що є передумовою розвитку демократичного суспільства.

Об'єктом дослідження є процес становлення демократичного суспільства шляхом впровадження електронного урядування в державні органи України через Портал державних послуг "iGov" та Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти впровадження електронного урядування в Україні.

Одержані висновки та їх новизна полягає в узагальненні та систематизації теоретичних положень та практичного досвіду по впровадженню електронного урядування, що дозволило розробити та обґрунтувати пропозиції для вдосконалення діяльності державних органів по впровадженню електронного урядування.

## АНОТАЦІЯ

Впровадження інноваційних управлінських технологій електронного урядування в державні органи України

Дослідження на здобуття “освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” за спеціальністю – 281. Публічне управління та адміністрування- Сумський Державний Університет , Суми, 2022.

Розглянуто теоретичні аспекти впровадження новітніх управлінських технологіях електронного урядування в Україні та за кордоном. Проаналізовано діяльність по впровадженню електронного урядування за матеріалами діючої системи порталу державних послуг.

Запропоновано практичні рекомендації щодо покращення процесу впровадження інноваційних управлінських технологій в державні органи України.

## ЗМІСТ

Вступ.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Ключові поняття та особливості впровадження електронного Урядування в Україні.....	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в Україні	12
1.3 Мета «електронного урядування» і способи їх досягнення.....	16
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	20
2.1. Організаційно – економічна характеристика .....	20
2.2. Аналіз сучасного стану електронного урядування на місцевому рівні...	24
2.3. Напрями вдосконалення електронного урядування для забезпечення Ефективного та якісного державного управління.....	28
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВОЇ ОБІЗНАНОСТІ В РАМКАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	31
3.1 Електронна взаємодія, як розвиток електронного урядування.....	31
3.2. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування.....	36
3.3 Переваги та недоліки електронного урядування.....	39
Висновок.....	44
Список використаних джерел.....	45

## ВСТУП

Найважливіші функції покладено на державне управління об'єктивні закони, реалізація яких належним чином забезпечена функціонування держави: здійснення дій і прийняття рішень, спрямованих на підтримка ефективної роботи державних адміністрацій; регулювання управлінські відносини, що виникають при здійсненні повноважень органів влади потужний; забезпечення режиму необхідної державної діяльності щодо прийняття адміністративних актів; визначення відповідності чи невідповідності фактичний стан системи державного управління та її створена структура норматив, вивчення та оцінка результатів загального функціонування держави органи, а також конкретні дії органів управління; інформаційне забезпечення діяльність органів державної влади.

«Електронний уряд» як одне з найскладніших соціально-правових явищ можна розглядати з різних сторін: політичного, економічного, організаційного. З юридичної точки зору «електронний уряд» — це фактично сукупність адміністративно-правових інститутів, що мають певний зміст і структуру. Особлива увага приділяється вивченню його правової природи, а також підготовці пропозицій щодо покращення його діяльності. Незважаючи на майже задовільний рівень надання державних послуг, громадяни України інколи дуже критично ставляться до якості та порядку їх надання. З метою оптимізації механізму надання послуг в електронній формі державна політика у сфері законодавчого регулювання публічних функцій та надання послуг повинна будуватися відповідно до сучасних вимог адміністративно-правового регулювання надання державних та комунальних послуг. в електронному вигляді. форму.

**Мета роботи:** Дослідження впровадження системи електронного врядування в органах публічної влади.

**Об'єкт:** Електронне врядування

**Предмет:** Електронне врядування в органах публічної влади

**Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:**

- ✚ Проаналізувати сутність системи електронного врядування;
- ✚ Дослідити особливості впровадження;
- ✚ Охарактеризувати зарубіжний досвід впровадження електронного врядування;
- ✚ Визначити переваги та недоліки електронного врядування;
- ✚ Зробити висновки.

Ключові слова: ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ, ОРГАНИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ, ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД, МОДЕРНІЗАЦІЯ.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

## 1.1. Ключові поняття та особливості впровадження електронного Урядування в Україні

«Електронне урядування – це нова форма організації публічної влади, що забезпечується широким використанням інформаційно-комунікаційних технологій, якісно новим рівнем ефективності та зручністю отримання громадянами та організаціями державних послуг та інформації про державні результати» .

На сьогоднішній день існує багато тлумачень одного такого нового стану влади та держави в цілому, як «електронне урядування». Основною причиною є те, що визначення поняття «електронне урядування» базується на різних принципах. Деякі автори віддають перевагу описовим визначенням, акцентуючи увагу на змінах, які відбуваються як у самій компанії, так і в окремих її структурах у процесі впровадження «електронного урядування». Деякі автори дотримуються лише практичної сторони «електронного уряду», розкриваючи різноманітність використання деяких його інструментів. Є й інші формулювання, які акцентують увагу на технологічних рішеннях, а також на максимальній ефективності державного управління. Кожен із цих принципів по-своєму переконливий, оскільки відображає різні аспекти функціонування електронного уряду. З точки зору права, термін «електронний уряд» тлумачиться науковцями так: за визначенням І. Л. Відене, «електронний уряд» — це система органів та організацій, спрямованих на створення умов, за яких такі параметри Української держави утворюються.компанія .

М.А. Буринь трактує термін «електронний уряд» у широкому сенсі, припускаючи, що його слід розглядати в контексті масштабних реформ державного управління [2]. Д.В. Дубов запропонував такі характеристики

«електронного урядування»: це державне управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій для надання державних послуг, покращення відносин з громадянами та організаціями, між органами державної влади, а також внутрішньодержавних процедур [3]. Деякі автори стверджують, що сутність «електронного урядування» полягає в оптимізації адміністративних процедур на державному, регіональному та муніципальному рівнях. До цієї сфери пропонується з повною впевненістю віднести всі аспекти, пов'язані з використанням інформаційних магістралей у громадській діяльності [5]. Існують також «радикальні» та «помірні» школи в трактуванні «електронного урядування» [6]. Прихильники першого напрямку вважають, що створення «електронного урядування» розмежовує внутрішньоорганізаційні відносини та трансформує весь комплекс відносин між державним управлінням та громадянами. Прихильники другого напрямку вважають, що ця концепція відображає модернізацію державного управління через використання інформаційних технологій, що в кінцевому підсумку дозволяє підвищити його ефективність у наданні послуг громадянам. Цю думку поділяє О. П. Голобуцький, який пропонує, що «електронне урядування» у вузькому розумінні означає модернізацію виконавчої влади [7].

Розглядаючи модернізацію, яку в найзагальнішому вигляді слід розуміти як удосконалення відповідно до сучасних вимог до успішного вирішення проблем, слід зазначити, що в нашій країні вона пов'язана з високотехнологічними, наукомісткими інноваціями, впровадження модернізації може лише слугувати засобом досягнення, і для кожної мети може знадобитися окрема модернізація. В результаті таке поєднання цілей і засобів загрожує провалом. Подібна доля чекає і порядок денний модернізації, якщо відображена в ньому мета технологічного розвитку не буде супроводжуватися іншими, не менш важливими.

Загалом тема модернізації дуже цікава, особливо через політичні процеси, які відбуваються в країні. У своїх виступах вище керівництво країни неодноразово згадувало про роль зовнішньоекономічної політики в



модернізації України, а також у модернізації деяких сфер життя суспільства. Актуальність теми модернізації як ідеї, як правозастосовної практики та як політики якраз і характеризують слова В.Ю. Степанова, що модернізація, яка проводиться в кожному суспільстві та будь-якій державі, завжди буде затребувана, оскільки це один із шляхів їх розвитку та адаптації до нової реальності правової системи, усіх правових концепцій, правових інститутів, різноманітної діяльності. . держава, органи державної влади, законодавство, законодавство [8].

За словами В.Ю. Степанова, модернізувати – означає сформувати такі адміністративно-правові норми, інститути та підгалузі, які гарантуватимуть: відкритість та доступність державного управління; надати системі державного управління новий вигляд, що відповідає сучасним вимогам і стандартам; повага та захист прав і свобод людини і громадянина; поінформованість громадськості про діяльність державного управління; мотиви кожного прийнятого адміністративного акта; легітимність державного управління та подолання надмірного адміністративного управління; довіра суспільства до адміністративної влади [8]. Ключовим фактором, що гальмує модернізацію, є відсутність системного менеджменту.

На думку О. Юлдашева, цілеспрямований, високоефективний і сталий розвиток кожної держави визначається насамперед наявністю перспективної концептуальної моделі суспільства, створенням цілісної системи законів, розвитком дієвої виконавчої структури, а також створенням цілісної системи законів, а також створенням перспективної концептуальної моделі суспільства. розвиток ефективної виконавчої структури. та навчання призначених кадрів усіх рівнів, починаючи з вищого [9]. У зв'язку з цим удосконалення державного управління в нашій державі має передбачати: структурно-функціональне реформування системи державного управління з метою усунення дублювання у виконанні функцій органами державної влади; демократизм в управлінні, перетворення системи поглядів на функції та значення державних інституцій та передачу повноважень для вирішення місцевих проблем, а також право брати

участь у прийнятті державних рішень; автоматизація процесів державного управління з метою зменшення можливостей свавілля з боку державних службовців, протидії корупції, зміцнення інститутів місцевого самоврядування; функціонування системи професійної підготовки державних службовців, в якій випускники вищих навчальних закладів могли б виконувати свої обов'язки без перепідготовки та підвищення кваліфікації; впровадження автоматизованих інформаційно-аналітичних систем; створення зовнішнього вигляду державного службовця шляхом розробки та застосування кодексу поведінки.

Крім того, видається необхідним створити систему показників якості державних та комунальних послуг та оцінити мотивацію управлінських структур за результатами систематичного моніторингу. У сучасних умовах велике значення має громадська оцінка ефективності державного управління, яка відображає ступінь задоволення інтересів і потреб окремих громадян і суспільства в цілому. Держава, як найважливіший соціальний інститут, прагне реагувати на зміни, що відбуваються в суспільстві, вносячи власні зміни з метою створення структури державного управління, яка була б орієнтована на задоволення потреб громадян. У таких трансформаціях виконавча влада прагне скоротити багато кроків і процедур, що вимагають безпосередньої участі громадян за допомогою різноманітних технічних рішень, які стандартизують інформаційні системи офісів і дозволяють їх поєднувати один з одним. Такі процеси характеризують «стрибок» держави на новий якісний рівень, новий спосіб взаємодії з громадянами – так званий «електронний уряд». Концепція використання інформаційних технологій у діяльності органів державної влади визначила «електронне урядування» як ефективну систему надання державних послуг на основі використання інформаційних технологій. «Електронний уряд» у найзагальнішому практичному розумінні ніби поєднує різноманітні переваги інформаційних технологій усіх управлінських структур з усіма їх різноманітними функціями в єдину структуру з високим ступенем інтеграції внутрішніх процесів (процесів координації управлінських рішень, внутрішньої документації). ).

Це шанс знайти спільне позитивне рішення для всіх «традиційних» систем проблеми корупції у владній вертикалі. Однак електронний уряд – це не просто спосіб модернізації існуючих структур і відносин. Він також являє собою самостійну ідею всебічної трансформації самих принципів організації влади.

## **1.2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в Україні**

На цьому наголошується в концепції Національної програми інформатизації інформаційно-телекомунікаційна система органів державної влади створить умови надають широкий спектр інформаційних послуг населенню, державним та комерційним організаціям, іноземні користувачі.

В Указі Президента України «Про заходи щодо розвитку нац частина глобальної інформаційної мережі Інтернет і надає широкий спектр доступ до цієї мережі в Україні «конкретизація ідей як необхідно забезпечити надання державою інформаційних послуг конструкцій. Зокрема, встановлено, що основні завдання розвитку національна складова Інтернету та забезпечення широкого доступу до неї мережі в Україні:

- розширення та покращення представлення об'єктивної політики, економічні, правові, екологічні, науково-технічні, культурні та інші відомості про Україну, що формуються в органах державної влади та органах Місцевого уряд;
- надання державної підтримки розвитку інфраструктури надання послуг інформаційні послуги через Інтернет.

Крім того, Президент розпорядився встановити порядок публікації відомості про діяльність органів державної влади України та завершення створення сайтів центральних органів виконавчої влади, Ради Міністрів

Ще один стимул для впровадження електронних технологій уряду є указом Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення

відкритість у діяльності органів державної влади. «Цей указ відноситься до обов'язкової поведінки органів державної влади та органів місцевого самоврядування самоврядний веб-сайт та функціонал (не пізніше п'яти робочих днів) розміщення офіційної інформації про діяльність компетентних органів, виконання програм, планів, чинних та чинних нормативно-правових актів, бланки та шаблони документів, архівної та іншої інформації.

У 2002 році уряд затвердив Порядок публікації в мереж Інтернет-інформація про діяльність виконавчої влади, згідно з якою знаходити та регулярно оновлювати міністерства та інші відомості про центральний та місцевий відділ виконавчої влади власного веб-сайту та створення єдиного урядового веб-порталу, визначається склад і вимоги до розкриття інформації.

Для доопрацювання положень цієї постанови прийнято постанову уряду Міністрів України щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд». Ця постанова є однією з пріоритетних про розвиток інформаційного суспільства, забезпечення громадян і юридичними особами інформаційних та інших послуг шляхом використання електронна інформаційна система «Електронний уряд», яка має забезпечити інформаційна взаємодія органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичних осіб на основі сучасних інформаційних технологій. Основний створено єдиний веб-портал як механізм виконання цього завдання органів виконавчої влади.

Електронна інформаційна система державного управління, призначена для інтеграції в Інтернеті, веб-сайти, електронні інформаційні системи та засоби органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг через Інтернет.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо встановлення електронна інформаційна система «Електронний уряд» усіх органів виконавчої влади органи влади та муніципалітети були зобов'язані забезпечити громадян та юридичних осіб загальноінформаційних служб через електронну інформаційну систему «Електронний уряд» та упоряд

Держкомзв'язок, Держкомінформ, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст, ін. центральним органам виконавчої влади «скласти та затвердити перелік та порядок надання інформаційних та інших послуг за допомогою електронних послуг Інформаційна система «Електронний уряд».

У 2005 році відбулися парламентські слухання з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації якого схвалені постановою Верховної Ради України. Зокрема, учасники парламентських слухань зазначив, що створення національної інформаційної інфраструктури для забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування юридичні та фізичні особи інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет повільно. Тому на рекомендаціях було наголошено необхідність удосконалення законодавства в частині надання повноважень органів та органів місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційні послуги з використанням Інтернету, а також рекомендовані Кабінету Міністрів розробити заходи щодо впровадження механізмів безпеки такі послуги.

За підсумками парламентських слухань було прийнято указ Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітньої інформації технології». Цей указ вимагав Кабінет Міністрів України забезпечувати:

- організація роботи в забезпеченні юридичних та фізичних осіб адміністративні послуги на основі використання електронної інформації електронні системи державного управління;
- спрощення процедури державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності, працюють в інформаційній сфері, звітують про свою діяльність, створення умов для розмитнення товарів, впровадження системи отримання та видача відповідних документів за допомогою глобального Інтернет-інформаційна мережа та електронний цифровий підпис.

Одна з основних умов надання платного адміністрування (державного) Технологічні послуги електронного уряду доступні в штаті масові електронні платіжні системи. Значні зусилля щодо впровадження Про це повідомляє Національна система масових електронних платежів (НСМЕП). Національний

банк України. З цією метою він затвердив такі положення нормативно-правові акти: Тимчасові положення про національну масову систему електронні платежі, Правила Національної масової електронної системи платежів та Програми розвитку Національної системи масової електронізації виплати за 2006-2008рр.

У сучасних умовах Тимчасове положення про застосування мобільних платіжних інструментів у національній масовій систем електронні платежі (НСМЕП), що визначає особливості реалізації

Мобільний платіжний засіб НСМЕП за допомогою мобільних засобі спілкування. До завдань Програми розвитку національної системи масової електронізації платежів Національний банк України також посилався на «забезпечення держ підтримка діяльності НСМЕП». Це говорить про те, що на даний момент державна влада органи влади не приділяють належної уваги розвитку безготівкової грошової системи циркуляції, хоча вона має багато переваг. Наприклад, додаток передові інформаційні технології для забезпечення масової електронної виплати дозволяють реалізувати багато суспільно корисних проектів. Частина перераховані в Програмі розвитку НСМЕП, а саме: «Транспортна картка» (с з урахуванням соціальної складової), «Соціальна картка», «Картка митниці», «Електронний паспорт», «Страхова картка», «Електронний носій» ЕЦП», «Картка водія», «Студентська картка», «Дисконтна картка» Тощо.

### **1.3 Мета «електронного урядування» і способи їх досягнення**

Інформаційна система електронного уряду – це система збору, введення, пошук, обробка, зберігання та доставка користувачеві за запитом, як визначено критерії джерел інформації для забезпечення надання низки послуг органи державної влади всіх сфер бізнесу та всіх категорій громадян інформаційно-телекомунікаційні засоби та інформування громадян про роботу державні установи.

Мета створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» - забезпечення відкритості органів державної влади та здійснення громадяни, які мають конституційне право брати участь в управлінні державними справами, підвищення ефективності діяльності органів державної влади на всіх рівнях.

Основні завдання інформаційної системи «Електронний уряд»

- організація інформаційного зв'язку між органами державної влади всіх рівнів, створюючи централізовані бази даних з розподіленими технологіями обробка даних для забезпечення роботи та електронного документообігу в цілому державні компоненти та структурні підрозділи влади;
- надання повного комплексу інформаційних послуг державними органами всім категоріям громадян електронними засобами в доступній та зручній формі без тимчасові та просторові обмеження;
- підтримка розвитку електронного ринку цікавих товарів і послуг забезпечення державних закупівель, організація тендерів, ефективність управління виробництво і продаж товарів і послуг для зростання конкурентоспроможність вітчизняних виробників на міжнародному ринку;
- впровадження електронної демократії як форми прозорості, довіра у відносинах громадянин-держава, держава приватного бізнесу, громадських організацій та державних установ, відкритість державного управління для громадських дебатів, контроль та ініціатива;
- підвищення якості життя громадян шляхом удосконалення системи соціальні послуги, системи охорони здоров'я, надійні юридичні та особиста безпека, збільшення можливостей навчання, екологічна безпека;
- функціонування електронної системи голосування як форм забезпечення прозорості у відносинах виборець-парламент.

Завдяки впровадженню інформаційної системи «Електронний уряд». очікуваний:

- підвищення достовірності, повноти та ефективності інформації використовуються та накопичуються в органах державної влади;

- прозорість виконання рішень та доручень уряду органами виконавчої влади повноваження та високий рівень контролю за їх виконанням;
- зниження накладних витрат в державних установах;
- зростання довіри населення до влади;
- забезпечення взаємодії громадян та органів державної влади з реалізацією зворотний зв'язок, спрямований на надання індивідуал інформаційні потреби населення у сфері отримання необхідних інформація та надання індивідуальних даних, надісланих від громадян до державних установ.

Принципи створення та функціонування інформаційної системи Електронний уряд Створення інформаційної системи «Електронний уряд», керував принципи систематизації, розвитку, сумісності, стандартизації та ефективності, які використовується при проектуванні автоматизованих систем згідно нормативних документів

Принцип системності забезпечує створення таких зв'язків між структурні елементи інформаційної системи, що забезпечують цілісності функції та проблеми управління та діяльності державних органів.

Принцип розвитку (відкритості) враховує можливість взаємодоповнюваності і оновлення функцій та складу інформаційної системи «Електронний уряд» без порушення його функціонування.

Принцип сумісності означає, що при створенні системи слід реалізовані інформаційні інтерфейси, за допомогою яких він може взаємодіяти з іншими системи за встановленими правилами (наприклад, з подібними системами країн СНД і Європа).

Принцип стандартизації декларує інформаційну систему та її складові повинні бути стандартизовані з метою мінімізації всіх видів витрат, уніфікації фондів, методи та інструкції, якими керується користувач під час роботи з системою.

Принцип ефективності означає раціональне співвідношення витрат і вигод створити інформаційну систему «Електронний уряд» та цільові ефекти, досягається шляхом його експлуатації, і може не тільки отримати грошова



форма, а й економія часу, якість комунальних послуг, певні зручності, нові функції, зображення тощо.

Принцип нових завдань говорить про те, що визначення списку завдань, які підходять для інтеграції в інформаційну систему слід враховувати основні технологічні операції опрацювання документів і виконання завдань, що впливають з необхідності забезпечення повноти, своєчасності та оптимальності рішень уряду, які раніше не виконувались через обмежені можливості обробки інформації.

Принцип надійності означає, що інформаційна система повинна працювати нормально в разі збою апаратного та програмного забезпечення програмне забезпечення. Для дотримання цього принципу здійснюється дублювання інформації, технічних засобів, використовувати джерела безперебійного живлення.

Інформація для користувачів інформаційної системи повинна бути точною, доступною та наданою йому без зволікань відповідно до їхніх вимог. У разі виходу системи даних повинні бути відновлені та усунені пошкодження.

Принцип безпеки даних означає, що джерела інформації повинні бути захищені як в процесі його безпосередньої обробки і зберігання в системі, так і в моменти обміну між комп'ютерами; таку можливість слід виключити несанкціонований доступ до даних в системі; всі операції в системі мають реєстру та будь-яке порушення безпеки має бути ідентифіковано.

Принцип єдиної інформаційної бази передбачає використання єдиної системи класифікації та кодування тих самих структурних одиниць держави інформаційні ресурси.

Необхідність дотримання принципу продуктивності системи впливає з дуже нерівномірний потік інформації, що підлягає обробці в конкретному часові інтервали та суворі вимоги до термінів його обробки. Крім того, інформативний система повинна мати певний запас потужності для забезпечення швидкої безпеки інформація для користувачів про їхні вимоги, незалежно від того, яка інша робота виконується цією системою одночасно.

Швидко надавати інформацію користувачам є вирішальне значення для оцінки системи та її ефективності.

Принцип адаптації означає, що інформація є відповідною системи модифікувати і розширювати, крім того, з часом система може бути повністю перероблена, але джерела її інформації повинні бути збережені.

Одночасно з розширенням кола завдань державних органів, служб та кількості користувачів системи повинні мати можливість розширюватися, не порушуючи її цілісність.

## РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

### 2.1. Організаційно – економічна характеристика

Організаційно-технологічні основи електронного урядування повинні забезпечувати:

- розвиток та широке впровадження коштів у діяльність органів виконавчої влади забезпечення віддаленого доступу до інформації громадян та організацій на діяльність державних органів на основі сучасних технологій;
- надання державних послуг з використанням багатофункціональних центрів та Інтернет на основі створення єдиної інфраструктури правового забезпечення значна міжвідомча автоматизована інформаційна взаємодія та взаємодія органи державної влади з громадянами та організаціями;
- створення захищеної системи міжвідомчого управління електронними документами;
- впровадження відомчих планово-звітних інформаційних систем та створення єдиної системи моніторингу ефективності діяльності установ потужний;
- створення нормативно-правової бази, яка регулює порядок та процедури збирання, зберігання та надання інформації, що міститься в державній інформації системи, обмін інформацією в електронній формі між органами державної влади органів влади, громадян та організацій, а також контроль за використанням державні інформаційні системи.

З цією метою необхідно запровадити комплекс організаційних і технологічний характер. організаційні:

- створення ефективної організаційної інфраструктури для реалізації відповідних проекти (зокрема створення постійної ради SIO);

- здійснення адміністративної реформи, організаційних перетворень в уряд з урахуванням результатів аналізу та систематизації інформації відносини та потоки;
- розробка нормативно-правових актів взаємодії владних структур з метою зобслуговування населення та підприємницьких структур;
- модернізація системи державного документообігу в частині використання інформаційні технології (огляд існуючих рекомендацій щодо «традиційних» офісна робота);
- організація пунктів колективного доступу населення до системи управління онлайн-сервіси; створення умов для інтеграції електронних систем управління готівкою та системи безготівкового управління;
- створення умов для формування внутрішньої мотивації урядів, держави співробітники застосовують обчислювальні інформаційні технології в процесі обслуговування населення та підприємницьких структур;
- підвищення комп'ютерної грамотності населення, особливо за рахунок впровадження інформаційних технологій у процес середньої та вищої освіти школи. технологічні:
  - створення сучасної, багатосервісної телекомунікаційної мережі, особливо в Міста;
  - інформатизація всіх внутрішніх управлінських процесів державних структур;
  - створення цілісного інформаційно-телекомунікаційного середовища державних органів, у тому числі на підставі конкретної інформації Телекомунікаційна виконавча система (SITS) і SITM;
  - Забезпечення інтерактивності державної комп'ютерної інформації системи;
  - максимальна уніфікація інформаційних процесів і процедур;
  - максимальне використання існуючих систем збору, обробки та зберігання накопичена інформація;

- технічна підтримка всіх органів державної влади, органів місцевого самоврядування

самоуправління інформаційно-комунікаційними технологіями та їх взаємозв'язок до локальної електронної мережі;

- підвищення якості існуючої комунікації;
- впровадження заходів із захисту інформації, методів фільтрації та запобігання поширення інформації, забороненої законом.

При цьому, як показує світова практика, їй слід приділяти особливу увагу наступні питання:

- Лідерство та відповідальність. Як на політичному, так і на адміністративному рівні це ключові фактори реформи управління;

- Інтеграція. Електронний уряд – це каталізатор, механізм, який відкриває нові можливостей, але не корисливих. Електронне державне управління має бути інтегрованим політики та сфери, пов'язані з наданням послуг, процесами державних реформ діяльність з управління, розвитку інформаційного суспільства;

- Міжвідомча співпраця. У цьому ефективним механізмом є електронний уряд коли різні структури групуються за інтересами споживачів. Необхідно, щоб керівники організації діяли відповідно до загального нормативно-правову базу, яка максимізує ефективність результатів; і уникати дублювання;

- Наявність і вибір. Користувачі повинні надати можливість вибору методу інтерактивної взаємодії з урядом .. Адміністр структури повинні керуватися лише одним принципом щодо доступу: «не для адреса – не буде». Державна служба повинна визначатися чітким розумінням потреб користувачів;

- Активне залучення громадян. Електронна публічна інформація та послуги воно має відповідати високим стандартам якості та забезпечувати залучення громадян в процес формування політики;

- Конфіденційність. Технології електронного уряду не можуть бути надійними діють відповідно до традиційних уявлень про інформаційну політику безпека, у тому числі захист персональних даних;

- Моніторинг та оцінка. Чітке визначення потреб, витрат, вигод, корисності і Вирішальними стають також можливі наслідки функціонування електронного уряду при прийнятті ключових рішень на найвищому рівні. Прихильники електроніки уряду не можуть розраховувати на підтримку, якщо вони не в змозі зробити це чітко сформулювати потенційні переваги.

## **2.2. Аналіз сучасного стану електронного врядування на місцевому рівні**

З розвитком інформаційного суспільства та зв'язків з громадськістю виникає потреба в наданні адміністративних та інших державних послуг в електронному вигляді. Електронна послуга - адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі через інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи.

За останні роки в Україні значно активізувався процес впровадження електронного урядування (так званого електронного урядування) як на рівні центральних органів виконавчої влади, так і на рівні органів місцевого самоврядування. У багатьох українських містах вже є специфічні розробки в цій сфері, і місто Суми не виняток. Незважаючи на складну суспільно-політичну ситуацію в державі, на рівні місцевого самоврядування тривають процеси модернізації – запроваджуються нові інструменти електронного урядування, оновлюються офіційні сайти міської ради, розробляються електронні засоби взаємодії з громадянами та електронна влада. розробляються процедури участі. Водночас дуже важливою є ініціатива місцевої влади, яка демонструє розуміння місцевими лідерами важливості та актуальності цих реформ,

У цьому потужному, швидко розвивається процесі впровадження електронних послуг важливу роль відіграють Постачальники адміністративних послуг, які виконують такі завдання:

- організація оприлюднення результату надання електронних послуг у паперовій формі;
- отримання інформації про надання електронних послуг для забезпечення загального контролю та координації надання адміністративних послуг на відповідній території;
- організація допомоги суб'єктам-запитувачам в отриманні електронних послуг;
- реалізація можливості отримання дистанційної консультації, дистанційного замовлення, попереднього замовлення адміністративної послуги з подальшою подачею оригінального пакету документів, дистанційної оцінки якості надання адміністративних послуг, подання скарги на порушення адміністративних послуг.

Тому відвідувачам ЦНАП у Сумах надається віддалений доступ до повної, актуальної та достовірної інформації про адміністративну послугу, яка оприлюднюється на офіційному веб-сайті ЦНАП та будівельно-монтажному інформаційному порталі. працювати. Крім того, передбачена можливість віддаленого доступу суб'єкта для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, з використанням інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем. При цьому суб'єкти заяв можуть зареєструватися онлайн в електронному консультанті СНАР та перевірити в ньому свій статус. У залах очікування СНАР є інформаційні термінали самообслуговування. На сайті ЦНАП є функція зворотного зв'язку. Абітурієнти мають можливість проконсультуватися в режимі онлайн з будь-якого питання, що входить до компетенції ЦНАП, та залишити відгук про роботу адміністраторів чи ЦНАПу в цілому.

Наразі адміністратори ЦНАП отримують паперові документи при відвідуванні теми звернення ЦНАП, але існує перелік послуг, де клієнти сервісу можуть замовити послугу онлайн. До них належать:

1. Послуги держгеокастра (виписка з ГО про землю, витяг з ДЗК, державний облік землі тощо)

2. Служби Управління державної служби з надзвичайних ситуацій у Сумській області (реєстрація декларації про відповідність матеріально-технічної бази вимогам законодавства).

3. Служби Департаменту екології та охорони природних ресурсів Сумської обласної державної адміністрації (декларування відходів).

4. Служби ДАБІ в Сумській області та управління ДАБІ ЖМК (записи декларацій про готовність об'єкта до експлуатації та повідомлень про початок будівельних робіт, заявки на отримання дозволів та сертифікатів відповідності).

5. Адміністративні послуги «Центр адміністративних послуг у м. Суми» Сумської міської ради (реєстрація фізичних та юридичних осіб та нерухомого майна, отримання відповідної інформації з реєстрів).

6. Послуги Управління соціального захисту населення будівельно-монтажні роботи (визначення житлових субсидій).

7. Служба Міністерства водних ресурсів України у Сумській області (дозвіл на спеціальне водокористування).

При отриманні цих послуг суб'єкт звернення також здійснює оплату за надання адміністративних послуг в електронній формі (у разі надання платних адміністративних послуг).

Реалізація такої можливості суб'єктом звернення передбачає наявність кількох умов успішної реєстрації адміністративної послуги – електронна ідентифікація суб'єкта звернення (електронний підпис), розробка та затвердження електронних форм заяв та інших необхідних документів. за адміністративні послуги.

Результат надання електронних послуг у паперовій формі може бути виданий суб'єкту запиту безпосередньо суб'єктом надання адміністративної



послуги або центром надання адміністративних послуг в установленому порядку надання адміністративних послуг. ЦНАП Суми в основному організував видачу державних сертифікатів геокатастра.

Сподіваємося, що такий підхід до розвитку системи надання електронних адміністративних послуг дозволить зокрема:

- підвищення якості надання адміністративних послуг громадянам і бізнесу відповідно до європейських вимог;
- підвищення ефективності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування та досягнення якісно нового рівня управління на засадах ефективності, результативності, прозорості, відкритості, доступності та підзвітності;
- зниження ризику корупції при наданні адміністративних послуг;
- стимулювати розвиток інформаційного суспільства в Україні.

Надалі прагнути забезпечити виконання всіх етапів (процедур), передбачених порядком надання адміністративних послуг в електронному вигляді, а також отримання адміністративних послуг на основі відомостей про фізичних чи юридичних осіб та забезпечення доступу до мобільних додатків, мобільних додатки, що взаємодіють з єдиним державним порталом адміністративних послуг відповідно до єдино визначених вимог, створення особистого облікового запису користувача.

### **2.3 Напрями вдосконалення електронного врядування для забезпечення Ефективного та якісного державного управління**

Оцифровка адміністративних послуг є одним із пріоритетів Уряду України [6]. В контексті цієї влади створено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яка спрямовані на підвищення рівня задоволеності громадян та організацій результатами взаємодії з органами влад органи державної влади, органи державних

позабюджетних фондів, органи місцевого самоврядування та інші організації в одержанні послуг [7], [8].

Реалізація Концепції має призвести до підвищення доступності послуг для громадян та організацій, спрощення процедур взаємодії з органами (організаціями), що надають послуги, скорочення корупційні ризики, підвищення ефективності бюджетних видатків тощо. Автоматизація зростає ефективність державного управління, забезпечує вищу надійність обробка документів шляхом поєднання різних видів автоматичного та візуального огляду і дає можливість отримати загальну картину діяльності та поточного стану в будь-який момент.

Олійник Т. вважає, що «глибоке вдосконалення та координація, націленість на досягнення конкретного цілі та результати відкриють нові можливості для реформування системи адміністративного управління, та державне оновлення. Необхідно здійснювати систематичний контроль і реінжиніринг процесів і функцій адміністративного управління, здійснювати архітектурну перебудову державних механізмів, поступово перенести фокус з бюрократичного управління та контролю на регуляторні та стимулюючі функції більш ефективний розвиток самоконтролю та саморегулювання приватного та державного секторів використовувати сильну продуктивну силу економічного інтересу та соціальної самоорганізації, зміцнювати управлінська роль державного сектору та незалежних професійних інституцій» [5].

Головна умова створення інформаційного суспільства та забезпечення функціонування електрона державного управління та електронного самоврядування – це наявність повністю сформованих джерел інформації в електронна форма, під якою ми маємо на увазі: відомості, бази даних, реєстри, оновлені для громадськості життя. Наразі дуже актуальним є питання оновлення, поширення великого обсягу інформації серед населення.

Важливо, як зазначено на сайті урядового порталу «Органи державного управління та самоврядування муніципалітет надає понад 2000 послуг, але 91,5% населення України не користуються комунальними послугами онлайн-

сервіси. У той же час надання комунальних послуг супроводжується значними незручностями, тимчасовими і фінансові витрати »[6]. Тому розробка положення про групу експертів з реінжинірингу є актуальною державні служби Дирекції розвитку електронних сервісів Міністерства цифрової трансформації України.

Необхідність реінжинірингу зумовлена прискоренням науково-технічного прогресу та високими темпами динаміка сучасного ділового світу [9].

Органи, уповноважені надавати послуги, повинні вживати заходів для їх оптимізації відповідно до прийнятих нормативно-правових актів та з урахуванням принципів оптимізації процедур послуги, що надаються Концепцією. Необхідно розробити відповідну процедуру для оптимізації процедур надання послуг звернення до послуг. Вимоги до процедур надання послуг щоб забезпечити їх зручне і зрозуміле використання, вони повинні бути закріплені в нормативних актах.

Реалізація заходів щодо вдосконалення інфраструктури електронної взаємодії передбачає зміни існуючі нормативні акти, а також розробка нових законів. Враховуючи характер системи електронної взаємодії громадян, бізнесу та органів державної влади,

Можна стверджувати, що основою підвищення ефективності системи електронних послуг є продуктивної роботи державного управління, що відкриє нові можливості для становлення України як статус обслуговування.

Проте загалом процес формування інфраструктури інформаційного суспільства все ще значно відстає встановлювати цілі та завдання, які ставлять президент і уряд. Запропоновано основні шляхи вирішення проблем удосконалення системи електронної взаємодії:

- розробка шляхів і форм доступу до послуг;
- створення та ведення моделі даних, що використовуються при наданні послуг;
- забезпечення надійної взаємодії;

- створення інструментів управління якістю надання послуг;
- створення інженерної інфраструктури електронного уряду.

Високоякісні електронні послуги дозволяють вирішити ці проблеми; надійний взаємодія суб'єктів; поєднання автоматичного та візуального контролю, що забезпечує високу надійність бездоганна обробка документів, можливість отримати загальну картину в будь-який момент діяльність та поточний стан.

## **РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЦИФРОВОЇ ОБІЗНАНОСТІ В РАМКАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

### **3.1 Електронна взаємодія, як розвиток електронного врядування**

Суспільство стрімко розвивається напрям інформаційно-комп'ютерних технологій, які стали невід'ємною частиною сучасної людини. Сьогодні важко уявити життя без гаджетів крім того - Інтернет, за допомогою якого ми можемо легко і швидко використовувати онлайн ресурси, які допомагають нам навчатися, працювати, вдосконалюватися, спілкуватися, купувати або продавати товари/послуги, подорожувати, готувати, лікувати себе тощо. Хто в радянському суспільстві міг уявити все Інформація про особу може зберігатися в електронному вигляді користуватися будь-якими послугами побутового та державного управління може бути онлайн, і роль всіх паперових документів, навіть паспорт, свідоцтво про народження або без судимості, водійські права тощо - здійснювати електронне посвідчення особи, яке є інструментом ідентифікації особистість.

Світ поступово перебудовує традиційні системи управління електронне урядування, що включає електронну ідентифікацію. Використання електронного державного управління та електронної ідентифікації не лише спрощує життя людини в сучасних міських умовах, але при цьому економить час, сили, матеріали витрати і емоційно-психічний стан, який значно дестабілізується за бюрократичний рахунок, суб'єктивні фактори та нескінченні ряди.

Естонія стала піонером у запровадженні електронної взаємодії, який одразу після розпаду СРСР здійснив величезний «тигровий стрибок». розвитку електронного урядування і зберігає в цьому лідируючі позиції напрямом донині. Завдяки досвіду балтійської країни та співпраці з нею сьогодні наша

держава перебуває на стадії поступового впровадження електронне урядування на всіх рівнях державного та суспільного життя.

Як зазначено в «Концепції електронного урядування в Україні» [16], електронне урядування стало одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства, реалізація якого сприяє створенню умов для відкритого та прозорого державного управління. . . «Електронне урядування – форма державного управління, що підтримує ефективність, відкритість та прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій для формування держави нового типу, спрямованої на задоволення потреб громадян» [16]. Суть електронного урядування полягає в інноваційному здійсненні державного управління з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Слід зазначити, що формула електронного уряду полягає в поєднанні електронного уряду з електронною демократією. На мою думку, головною метою впровадження електронного урядування є надання відповідними онлайн-органами різноманітних адміністративних послуг громадянам. Це означає, що громадяни можуть отримати адміністративні послуги або необхідну інформацію від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування в будь-який час, незалежно від місця, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Електронне урядування – це своєрідна адаптація державного управління до вимог інформаційного суспільства. Суть якого полягає в інтерактивній взаємодії держави з громадянами через систему зворотного зв'язку (громадянин-влада-громадянин і навпаки) із залученням інформаційно-комунікаційних технологій. Електронна демократія – це форма демократії, що характеризується залученням громадян до процесу прийняття та прийняття управлінських рішень шляхом використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій як основного інструменту [22]. Сьогодні в країнах Європейського Союзу, як і в Україні, одним із важливих завдань розвитку електронного урядування є вирішення низки проблем: проблем сумісності, оскільки всі інноваційні технологічні інновації в

електронному урядуванні повинні взаємодіяти на державному рівні. та рівні місцевого самоврядування. ; проблеми національної безпеки в умовах мережі, інформаційної війни, коли читання персональних даних можливо за рахунок комп'ютерної злочинності, хакерських атак, шпигунських вірусів; проблема втрати національної ідентичності та привабливості в процесі активного засвоєння зарубіжного досвіду; проблеми непередбачених обставин у вигляді виходу з ладу обладнання бази даних, перекладу даних в електронний вигляд без резервних копій тощо. Для українців, які звикли ходити по «колах бюрократичного пекла», приймаючи будь-яку адміністративну послугу, електронна система контролю все ще здається фантастичною. Незважаючи на активний розвиток електронних сервісів у нашій країні, багато з них все ще потребують фізичної присутності громадян. З 2014 року в нашій державі діє Державне агентство з питань електронного урядування України. Наша держава поступово рухається до електронного урядування, невід'ємною частиною якого є запровадження електронної ідентифікації, у жовтні 2017 року був прийнятий закон «Про електронні послуги довіри», який набуде повної чинності з листопада 2018 року.

Саме в цьому національному законодавчому акті такі терміни визначаються як: «електронна ідентифікація – процедура використання інформації, що дозволяє ідентифікувати особу, в електронній формі, яка чітко визначає фізичну особу, юридичну особу чи представника юридичної особи». ; «Ідентифікаційні дані особи – це унікальний набір даних, що дозволяє однозначно ідентифікувати фізичну, юридичну особу чи представника юридичної особи»; «Процедура ідентифікації особи – це використання ідентифікаційних даних особи з документів, створених на матеріальних носіях та/або електронних даних, у результаті чого однозначно ідентифікується фізична, юридична особа чи представник юридичної особи. «У листопаді 2017 року в Києві відбувся форум, який зібрав понад 200 ІТ-директорів усіх рівнів влади України разом із представниками міжнародних проектів EGOV4UKRAINE, TAPAS та EGAP з метою ознайомлення з системою

взаємодії державних органів. реєстрів в Україні розглянути інструменти інформаційних технологій для підвищення ефективності, прозорості та зручності використання адміністративних послуг. Електронний сервіс системи «Трембіта», який пов'язаний з державною реєстрацією оренди землі, запущено в Україні 6 грудня 2017 року. Однією з останніх подій стало прийняття Україною до 2020 року», яке відбулося 17 січня 2018 року. Також прийнято положення про затвердження проектів нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України в електронній системі. До міжвідомчого електронного документообігу вже входять 176 державних установ, у тому числі всі центральні органи виконавчої влади та облдержадміністрації. «Один із перших пунктів, який є частиною прийнятої Концепції і який уже впроваджується, – це запровадження мобільної ідентифікації громадян. За допомогою MobileID українці вже отримують віддалений доступ до різноманітних адміністративних послуг, реєстрації сертифікатів та багато іншого, не стоячи в рядах державних установ. Все, що вам потрібно – це мобільний телефон нового покоління та захищена SIM-карта з електронним цифровим підписом», – зазначив голова Державного агентства з питань електронного урядування України Олександр Риженко. Згідно з інформацією, опублікованою 1.2. Державне агентство електронного урядування в Україні: «До 2021 року очікується, що 95% громадських установ: від транспорту до салонів краси забезпечать безготівкові розрахунки громадянам. А 99,9% українців мають електронний цифровий підпис, інтегрований у паспорт (ІД картка) або SIM-карта. За оцінками аналітиків, реалізація всіх пунктів концепції збільшить внутрішнє споживання цифрових та інформаційно-комунікаційних технологій у 5-6 разів: з 700 млн доларів у 2017 році до 3,5-4 млрд доларів у 2021 році. створених робочих місць до 2021 року збільшиться приблизно на 200-300 тис. Завдяки цифровізації кожен український студент зможе користуватися планшетом замість підручників, оскільки для учнів та вчителів буде доступний повний навчальний мультимедійний контент, а до 2021 року 16 566 Українські школи зможуть



повною мірою використовувати Інтернет та цифрові технології у навчальному процесі.

### **3.2 Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування**

Дослідження показують, що в різних країнах, незалежно від статусу та місця розташування, система державного управління також розвиває концепцію електронного урядування. Наукова робота британських вчених включає аналіз європейських тенденцій розвитку електронного урядування, вивчення законодавства Європейського Союзу, міжнародне співробітництво у сфері електронного урядування. Особлива увага приділяється аналізу впливу цифрової ери на державну політику у сфері інформації, аналізу цифрової ідентифікації громадян у наданні державних послуг, дослідженням цифрової демократії, прийняттю рішень органами державної влади у сфері надання державних послуг. цифрове поле. вік, вплив технологій на державу та демократію. Все це може бути використано в практиці вдосконалення систем електронного урядування, які впроваджуються в Україні. Велика увага приділяється також вивченню методів управління публічними процесами через Інтернет. Виконується аналіз стратегій розвитку електронної держави. До цього питання зверталися вітчизняні та зарубіжні вчені, особливо О. Баранов, О. Мельничук, В. Даттон, О. Кудіна, Дж. Моррісон, Д. Холмс. Якщо взяти до уваги наукові підходи до державного управління в європейських країнах, то бачимо, що підходи до визначення поняття «електронний уряд» склалися переважно в центральній та північній частині (таких країнах, як Фінляндія, Нідерланди, Франція). Зміни в державному управлінні та процеси електронної демократії досліджувались у працях фінських вчених, таких як А. Анттіройко, М. Малков, Р. Саволайнен. У працях нідерландських вчених вони досліджували проблеми цифрової рівності, електронної демократії, впливу інформаційно-комунікаційних технологій на державний апарат, шляхів використання інформаційно-комунікаційних технологій в самоврядуванні, інформаційної

безпеки (праці А. Едвардс, П. Ніксон, Р. Раваль, В. Хомбург). Франція, Данія, Австрія, Італія та Велика Британія першими країнами прийняли законодавство, що встановлює порядок надання послуг в електронному вигляді. Крім того, ці країни займають перше місце в рейтингу електронного уряду, який щорічно складає Організація Об'єднаних Націй. У США вперше у світі був прийнятий Закон про електронний уряд. Електронне урядування розвивається в країнах з різними політичними режимами. У країнах з демократичними політичними режимами, а також в авторитарних державах органи державної влади прагнуть використовувати засоби дистанційного спілкування з окремими особами, надавати державні послуги в електронній формі та розширювати доступ людей до технологій. Китай є прикладом неєвропейського правового підходу до регулювання електронного уряду.

Інший — більш наближений до розуміння електронного урядування, згідно з яким електронний уряд слід розуміти як трансформацію організаційної основи державного впливу. Порівняльний аналіз зарубіжних нормативно-правових актів у сфері електронного урядування показує, що розвиток законодавства у сфері електронного урядування є загальною тенденцією збереження особливостей, що залежать від політико-правової культури. У деяких країнах закони про електронний уряд є складними. Ці закони встановлюють функції органів виконавчої влади у сфері надання державних послуг в електронній формі, визначають порядок взаємодії між ними при наданні державних послуг, встановлюють правові механізми забезпечення інформаційної відкритості органів виконавчої влади. В інших країнах електронний уряд сприймається лише як можливість контролю за допомогою електронної системи кодування та обміну інформацією та документацією через Інтернет. Крім того, ці закони встановлюють права громадян на доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також право доступу до інформаційно-комунікаційних технологій. Загалом, для багатьох країн найпоширенішим підходом є поєднання електронної демократії з тим, як громадяни беруть участь у державних справах. Цей підхід характеризується

деякими вченими як вузький, оскільки електронна демократія розглядається лише крізь призму однієї спільної риси – збільшення участі громадян у прийнятті державних рішень. З іншого боку, електронний уряд – це доступ до ресурсів, тісніші зв'язки та стосунки, швидкість реагування, нові можливості для людей та країни. Поява електронного урядування все більше супроводжується трансформацією системи органів виконавчої влади державної влади. Створюються міжвідомчі та міжвідомчі органи, до функцій яких входить координація діяльності інших органів виконавчої влади у сфері управління інформаційним суспільством, вироблення узгодженої політики, контроль за іншими органами виконавчої влади. Варто зазначити, що в європейських країнах зміни в державному апараті відбуваються повільніше, ніж у США. Дослідження показують, що розвиток електронного урядування супроводжується двома протилежними тенденціями: з одного боку, зростає ступінь відкритості органів виконавчої влади, з іншого боку, держава змушена створювати механізми інформаційної безпеки з метою захисту суспільний інтерес. обмежувати поширення та використання окремих видів інформації, зокрема для забезпечення національної безпеки. Важливою умовою розвитку електронного урядування в Україні та у світі сьогодні є забезпечення рівноправності громадян в інформаційному суспільстві. За кордоном вона використовує різні політико-правові методи для встановлення цифрової рівності, тобто рівного доступу громадян або бенефіціарів до інформаційно-комунікаційних технологій. Сьогодні Інтернет сприймається як спосіб модернізації функціонування державного апарату та демократизації відносин між громадянами та державним апаратом. Сучасна держава, яка перебуває під впливом інформаційного суспільства, також передбачає розвиток електронних консультацій, що означає використання громадянами електронних технологій для спілкування з органами державної влади, участі у прийнятті рішень та обговоренні різноманітних питань.

### 3.3. Переваги та недоліки електронного урядування

Суть концепції електронного урядування – це перехід до нових форм взаємодії в системі державного управління, зміна принципів роботи в структурі влади, перехід до гнучких, орієнтованих на знання організацій. Наприклад, з точки зору реінжинірингу процесів прийняття рішень органами державної влади, основне завдання розвитку електронного урядування можна звести до такого: «... перехід від бюрократичної моделі державного управління до студентської організаційної моделі правління». [5].

Основними принципами, викладеними в концепції електронного уряду, є [1]:

1. Підвищення якості державних послуг за допомогою ІКТ, послуг, орієнтованих на споживача;
2. підвищення доступності державної інформації та послуг;
3. Залучення громадськості до процесів державного управління;
4. Ефективне використання інформації для підвищення якості державного управління та досягнення вищої результативності.

Розкрито концептуальні основи електронного урядування в напрямках його розвитку. Поєднання цих напрямків визначає механізми реалізації принципів електронного урядування. М.І.Арич [2] виділяє три основні напрямки розвитку електронного урядування: електронне адміністрування, електронна взаємодія з громадянами, а також розвиток інформаційного суспільства:

1. Електронне адміністрування (e-Administration): автоматизація, інформатизація та перетворення функцій і процесів, пов'язаних зі збором, зберіганням, обробкою та передачею інформації. Електронне управління орієнтоване насамперед на оптимізацію внутрішньої роботи державного управління та стосується процесу трансформації внутрішніх взаємодій у системі державного управління [4, с.34]. Основна мета переходу на електронні методи взаємодії - створення інформаційних зв'язків між різними рівнями та

секторами державного управління, можливість створення та використання інтегрованих баз даних, накопичення даних в одному джерелі, усунення необхідності дублювання, що значно полегшує пошук інформації. і використовувати [8 •]. Розвиток електронного управління створює умови для децентралізованого управління, оскільки знижує витрати на обмін інформацією.

2. Електронна взаємодія з громадянами (e-Citizen), надання електронних послуг (e-Services). Орієнтація органів державного управління на максимальне задоволення потреб громадян є центральним елементом концепції електронного урядування. Наприклад, IBM eGovernment Institute дає таке визначення електронного уряду: «... Це поєднання адміністративних процесів і технологічних рішень у певному середовищі, яке змушує урядові організації застосовувати стратегії, орієнтовані на громадян, одночасно підвищуючи ефективність та відкритість інформації». 7]. Основою цього напрямку є розвиток послуг електронного уряду, орієнтованих на споживача, які відповідають новим стандартам якості.

3. Розвиток інформаційного суспільства (e-Society). Цей напрям орієнтований на створення та розвиток Інтернет-технологій взаємодії державного управління з організаціями приватного сектору, неурядовими та громадськими організаціями, а також іншими інститутами громадянського суспільства [3]. У рамках концепції електронного урядування розвиток інформаційного суспільства розглядається не лише як ключовий фактор успіху реформи державного управління, а й як один із пріоритетів держави у глобальному процесі переходу до нової економіки.

Розвиток електронного урядування в цих сферах фактично є процесом створення та ускладнення інформаційно-комунікаційної інфраструктури, яка пов'язує органи державного управління та пов'язує їх із громадянами та організаціями [10]. Результатом розвитку електронних методів управління, таким чином, є створення внутрішньої інформаційно-комунікаційної інфраструктури державного управління, яка підтримує інформаційні потоки

між різними органами державного управління [6]. Зовнішні взаємодії органів державного управління (взаємодія з громадянами, бізнесом та громадськими організаціями) реалізуються в рамках електронного урядування через зовнішню інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, утворену різними формами організації взаємодії органів державного управління та споживачів державних послуг.

Існує кілька основних блоків проблем: Проблема сумісності – усі різні технології електронного урядування, що впроваджуються в державне управління та самоврядування, повинні бути сумісні між собою. Наразі вирішення цієї проблеми є одним із пріоритетних у країнах Європейського Союзу. Проблема національної безпеки – чим прозорішою та відкритішою є діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, завдяки сучасним системам електронного документообігу та їх взаємодії з іншими системами, тим більша ймовірність використання цієї інформації за рахунок суверенітету нашої країни. . Особливої уваги заслуговують різні кіберзлочини, зокрема хакерські атаки на сайти уряду та місцевого самоврядування, шпигунські віруси, які зчитують та передають інформацію зацікавленим в інших країнах, інформаційні війни за допомогою сучасних ІКТ тощо. Проблема національної ідентичності – спроби впровадження технологій електронного урядування, використовуючи розвиток іноземних компаній, їх об'єднання без урахування специфіки нашої країни, можуть призвести до втрати національної ідентичності. Одним із проявів є мова користувача (переважно англійська або російська), що використовується в цій розробці. Для деяких вітчизняних компаній також гріх зробити свою продукцію більш привабливою для споживачів в інших країнах. Проблемою економічної безпеки є недостатній захист інформації та звітності українських компаній і підприємств від загроз з боку недобросовісних конкурентів. Питання приватності - це питання заслуговує особливої уваги та дослідження. Невирішення цієї проблеми може призвести до появи «1984» Орвелла, де громадяни втрачають право на приватність і стають колесами тоталітарної держави. Створення органами

державної влади та муніципалітетами різноманітних баз даних без чіткого визначення умов доступу та використання цієї інформації неминує призведе до втрати довіри населення до цих органів та неприйняття будь-яких нововведень в електронному урядуванні. Незважаючи на «закон про захист персональних даних», наразі ми маємо несанкціонований збір персональних даних у різних сферах державного обслуговування, зокрема в фотостудіях, де фотографії зберігаються без будь-яких гарантій подальшого неправомірного використання, в інтернет-магазинах, супермаркетах при видачі дисконтних карток. . , тощо Проблема підзвітності – більшість працівників органів державного управління та самоврядування та сфери послуг не відповідають за забезпечення доступу зацікавлених організацій та громадян до інформації про персональні дані інших громадян. Особливо це відобразиться у виборчих та рекламних кампаніях тощо. Проблема «форс-мажорних» обставин – переклад усієї документації в електронний формат без резервного копіювання, а також перехід на навчання з сучасними ІКТ з різних галузей знань у межах т.зв. вплив форс-мажорних обставин може призвести до повного розпаду держави. Вже зараз, коли частина процесу комунікації та надання послуг громадянам органами державної влади та самоврядування переходить в електронний режим, може виникнути вихід з ладу обладнання (відключення електроенергії, «заглушення» системи електронного документообігу, електронна консультація, реєстрація, тощо). .) паралізує всі ці тіла. Тому ми повинні бути дуже обережними при переході на 100% електронний режим для надання найважливіших послуг громадянам, захисту національної безпеки, безпеки життя тощо. Найоптимальнішим співвідношенням має бути, залежно від їхньої важливості, 70-80% електронного режиму, решта в звичайному. Тому ми дійшли висновку, що в Україні активно використовуються технології електронного урядування, спрямовані, зокрема, на розвиток електронного урядування.

Щоб максимально використати переваги електронного уряду, ризики його впровадження слід мінімізувати. З цією метою необхідно налагодити

активний діалог між владою та громадянами з метою подальшого розвитку електронної демократії, координації зусиль органів державної влади та місцевого самоврядування щодо вироблення механізмів вирішення цих проблем та запобігання їм у майбутньому.



## ВИСНОВОК

Таким чином, електронне державне управління нині є набагато ширшим поняттям, ніж просто електронне державне управління, що включає використання сучасних технологій у державному управлінні. У сучасному розумінні електронне урядування охоплює не лише мережеву інфраструктуру органів виконавчої влади, а й загалом всю інфраструктуру органів влади. Ймовірно, що в тлумаченні терміна електронний уряд, що стосуватиметься інформаційна інфраструктура державної мережі як т. зв інформаційно-комунікаційна система, що забезпечує оптимальне з точки зору суспільства функціонування всіх компонентів державного управління та рівнів державного управління та управління.

Таким чином, електронне урядування можна визначити як спосіб організації публічної влади через локальні інформаційні мережі Інтернет та сегменти глобальної інформаційної мережі, що забезпечує роботу окремих сервісів у режимі реального часу та робить легким і доступним щоденне спілкування з офіційними установами.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Колодий А. Ф. Понятие и концепции демократического управления как направления политических и управленческих исследований [Электронный ресурс] / А. Ф. Колодий. – Режим доступа: [http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009\\_LRIDUconf\\_Plenarne1.pdf](http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009_LRIDUconf_Plenarne1.pdf).
2. Вышлов-Пылева И. И. Механизмы внедрения концепции надлежащего управления на местном уровне [Электронный ресурс] : работа ... магистра гос. упр. / И. И. ВышловПылева ; Нац. акад. гос. упр. при Президенте Украины. – Харьков : Регион. ин-т гос. упр. – Режим доступа: <http://prozora.frdl.szczecin.pl/mod/resource/view.php?id=163>.
3. Щепанська М. Львівська міськрада презентувала е-сервіс «Панель міста» на базі «хмарних технологій» [Електронний ресурс] / М. Щепанська // Львівська міська рада. – 2015. – 23.03. – Режим доступу : <http://city-adm.lviv.ua/portal-news/society/lviv-changes/223768-lvivska-miskrada-prezentovala-e-servis-panel-mista-na-bazi-khmarnykh-tekhnologii>
4. 7. Метрополізаційні процеси в регіоні: концептуальні підходи та прикладні аспекти просторового аналізу : науково-аналітична доповідь / наук. ред. М. І. Мельник НАН України. Інститут регіональних досліджень. – Львів, 2014. – 65 с.
5. Новосельцева А. С. Ключевые функции мегаполисов в глобальной экономике: системность исследования [Электронный ресурс] / А. С. Новосельцева // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 9. Исследования молодых ученых. – 2011. – Вып. 9. – С. 71-77.
6. П'ятіна О. Інформаційна відкритість органів державної влади як складова формування їх корпоративного іміджу [Електронний ресурс] / О. П'ятіна // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. Дніпропетровського регіонального інституту державного управління НАДУ

- при Президентіві України – 2011. – Вип.2(9). – С. 164-175. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011\\_02\(9\)/11pasfki.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_02(9)/11pasfki.pdf)
7. Присяжнюк В. К. Державне управління містобудівними системами та планування міських поселень України / В. К. Присяжнюк, В. Ю. Глеба // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія «Управління». – 2011. – Вип. 1/2011. – С. 49-57.
  8. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 р. №5/2015 [Електронний ресурс].– Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/18688.html>
  9. Рівненський ЦНАП отримав найбільше позитивних оцінок від громадян [Електронний ресурс] // Веб- сайт чесних новин. – 2015. – 28.01. – Режим доступу : [http://vse.rv.ua/news/1422457726-rivnenskiy-cnap\\_otrimav\\_naybilshe\\_pozitivnih\\_ocinok\\_vid\\_gromadyan.html](http://vse.rv.ua/news/1422457726-rivnenskiy-cnap_otrimav_naybilshe_pozitivnih_ocinok_vid_gromadyan.html)
  10. Серенок А. О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / А. О. Серенок ; Харк. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентіві України. – Х., 2011. – 20 с.
  11. Соловйов С. Г. Проблеми розвитку електронної демократії в умовах модернізації державного управління України : наук. розробка / С. Г. Соловйов, В. Г. Даниленко. – К. : НАДУ, 2012. – 68 с.
  12. Чи стануть українські міста електронними? [Електронний ресурс] // ГО «Подільська агенція регіонального розвитку» – 2013. – 23.04. – Режим доступу : [http://pard.org.ua/chi\\_stanut\\_ukransk\\_msta\\_elektronnimi.html](http://pard.org.ua/chi_stanut_ukransk_msta_elektronnimi.html)
  13. <https://testderz.com/zno-pravo/admin-law-lecture>
  14. Бачило І.Л. Держава і право ХХІ ст. Реальне та віртуальне. - М.: Юридичне видавництво «ЮРКОМПАНІ», 2012. - С. 250 - 252.
  15. Бурінов М.А. Електронний уряд як фактор удосконалення регіонального управління в умовах інформаційного суспільства // Державна влада та місцеве самоврядування. - 2013. - № 3. - С. 17 - 19.

16. Дубов Д.В. Основи Е-урядування: навч. Посібник для студентів вузів/ Д. В. Дубов. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
17. Дашян М.С. Право інформаційних магістралей (Law of information highways): питання правового регулювання у сфері Інтернету. - М.: Волтерс Клувер, 2007.
18. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування у Україні [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>.
19. Дубов Д.В., Дубова С.В. Порівняльна характеристика моделей еурядування в контексті актуалізації використання технологій веб 2.0 у системі державного управління [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.egov.in.ua/idata/files/140612-122044-6655.pdf>.
20. Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. - К.: ЗАТ "Атлант UMS", 2002. - 174 с
21. Репецька М. О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення якості надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно в Україні / М. О. Репецька // Науковий вісник Ужгородського національного університету. - 2015. - Вип. 31(3). - С. 18-22.
22. Громадяни у пошуках інформації: українські реалії [Текст] / Упоряд. С.Г.Підлуська.– К.: Агенство "Україна", 2005.– 180с
23. Степанов В. Ю. Проблеми та перспективи інформаційного суспільства / В. Ю. Степанов. // Державне будівництво. – 2012. – №2.
24. Журавський В. С. Україна на шляху до інформаційного суспільства / В. С. Журавський, М. К. Родіонов, І. Б. Жилияєв; за заг. ред. М. З. Згуровського. – К. : ІВЦ «Вид. «Політехніка», 2004. – 484 с.
25. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577>.

26. Варкова С.О. Проблеми організації моніторингу законодавства та правозастосування // Державна влада та місцеве самоврядування. - 2011. - № 10. - С. 30-34.
27. Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: У двох томах: Том 1. Загальна частина / Ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. - К.: Вид-во «Юридична думка», 2007. - 591 с.
28. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України [Електронний ресурс] // Верховна Рада України – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
29. Перешкоди на шляху впровадження електронного урядування та шляхи їх подолання [Електронний ресурс]. – 2006. – Режим доступу до ресурсу: [http://pfor.com/book\\_285\\_glava\\_10\\_PERESHKODI\\_NA\\_SHLJAKHU\\_VPROVA\\_D.html](http://pfor.com/book_285_glava_10_PERESHKODI_NA_SHLJAKHU_VPROVA_D.html).
30. Аніщенко О.В. Інформаційна нерівність у сучасному суспільстві / О.В. Аніщенко // Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи: зб. матеріалів III міжнародної наук.- практич. конф. – К.; Львів: ЛДУ БЖД, 2012. – Вип. 3, ч. 1. – С. 100- 103.
31. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О. П. Скороход // Стратег. пріоритети. –2010. – №1. –С. 41-46.