

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Сумський державний університет**  
**Центр заочної, дистанційної та вечірньої форм навчання**  
**Кафедра управління імені Олега Балацького**

Шифр \_\_\_\_\_

Наказ ректора  
про затвердження теми

«До захисту допускається»  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ І.І. Рекуненко

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**  
*на тему*  
**«Проблеми та перспективи розвитку системи  
електронного урядування в Україні»**

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»  
освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент»

**Студента гр.АМ.мдн-11с**

**Палія Олександра Олеговича**

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.

Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело \_\_\_\_\_ Палій О.О.

**Науковий керівник:** \_\_\_\_\_ доц., к.е.н. Мартинець В.В.

Суми 2023 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Сумський державний університет**  
**Центр заочної, дистанційної та вечірньої форм навчання**  
**Кафедра управління імені Олега Балацького**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач  
кафедри \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р.

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА за  
спеціальністю**

281 Публічне управління та адміністрування, освітньо-професійна  
програма «Адміністративний менеджмент» студенту групи АМ.мдн-11с  
Палію Олександрю Олеговичу

1. Тема роботи «Проблеми та перспективи розвитку системи електронного урядування в Україні» затверджена наказом по СумДУ № \_\_\_\_\_ від „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р.
2. Термін подання студентом закінченої роботи \_\_\_\_\_
3. Мета кваліфікаційної роботи: вивчення особливостей системи електронного урядування в Україні та вироблення власних рекомендацій щодо її вдосконалення.
4. Об'єкт дослідження: суспільні відносини, що стосуються системи електронного урядування в Україні.
5. Предмет дослідження: система електронного урядування в Україні.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах практики впровадження системи електронного урядування в Україні, проведених доктринальних досліджень, а також потреб сучасного адміністрування.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Загальні засади системи електронного урядування	
II	Окремі питання впровадження системи електронного урядування в Україні	
III	Проблеми та перспективні напрями системи електронного урядування в Україні	

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботимагістра:

У розділі 1 студент має дослідити найбільш загальні закономірності функціонування системи електронного урядування в Україні, її нормативно-правове регулювання та принципи.

У розділі 2 студент має провести аналіз практичних проблем, що виникають при впровадженні здобутків системи електронного урядування в Україні.

У розділі 3 студент має запропонувати вирішення проблем системи електронного урядування в Україні та розглянути перспективні напрямки її вдосконалення.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

Керівник кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

Завдання до виконання одержав \_\_\_\_\_

## АНОТАЦІЯ

Робота присвячена комплексному дослідженню проблемних аспектів і перспектив вдосконалення електронного урядування в Україні. Проаналізовано особливості правового регулювання функціонування системи електронного урядування в Україні, визначено його принципи. З'ясовано перспективні напрацювання електронного урядування в світовій практиці. Окремо досліджено потенційні можливості електронного урядування в діяльності органів виконавчої влади. Здійснено класифікацію основних електронних інформаційних ресурсів в Україні. Детально охарактеризовано сучасну концепцію системи електронного урядування в Україні, її переваги та недоліки. Запропоновано власні пропозиції щодо вдосконалення системи електронного урядування в Україні.

## РЕФЕРАТ

*Структура і обсяг кваліфікаційної роботи магістра.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який складається з 36 найменувань. Загальний об'єм роботи складає 60 сторінок, список використаних джерел на 4 сторінках.

Мета роботи: дослідити особливості системи електронного урядування в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні питання, а саме:

- дослідити нормативно-правове забезпечення електронного урядування;
- з'ясувати поняття електронного урядування в Україні та система його принципів;
- розглянути світовий досвід електронного урядування;
- проаналізувати загальну характеристику концепції розвитку електронного урядування в Україні;
- вивчити особливості специфіки впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади;
- дослідити основні електронні інформаційні ресурси в Україні;
- розглянути перспективні напрями системи електронного урядування;
- здійснити аналіз проблемних напрямів електронного урядування в Україні.

*Об'єкт дослідження:* суспільні відносини, що стосуються системи електронного урядування в Україні.

*Предмет дослідження:* система електронного урядування в Україні.

*Методи дослідження.* Для розв'язання поставлених завдань використані:

- загально-філософські методи: історичний метод для дослідження процесу виникнення, формування та розвитку поняття «електронне урядування»; системно-науковий підхід до дослідження діяльності щодо системи електронного урядування як цілісного утворення, складеного з відносно самостійних підсистем; структурно-функціональний підхід для з'ясування компонентів окремих аспектів системи електронного урядування; метод абстрагування для формулювання спільних ознак системи електронного урядування

– спеціально-наукові методи: порівняльно-правовий метод для встановлення подібності, або відмінності електронного урядування в різних органах влади.

Ключові слова. СИСТЕМА, ОРГАНИ ВЛАДИ, ОРГАНИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ.

## ЗМІСТ

<b>ЗАВДАННЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>АНОТАЦІЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>РЕФЕРАТ.....</b>	<b>5</b>
<b>АНОТАЦІЯ.....</b>	<b>7</b>
<b>ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....</b>	<b>8</b>
<b>ВСТУП .....</b>	<b>9</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ .....</b>	<b>13</b>
1.1. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування.....	13
1.2. Поняття електронного урядування в Україні та система його принципів..	18
1.3. Світовий досвід електронного урядування .....	23
<b>РОЗДІЛ 2 ОКРЕМІ ПИТАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>28</b>
2.1. Загальна характеристика концепції розвитку електронного урядування в Україні.....	28
2.2. Специфіка впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади .....	31
2.3. Основні електронні інформаційні ресурси в Україні .....	36
<b>РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМНІ ТА ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ .....</b>	<b>40</b>
3.1. Проблемні напрями електронного урядування в Україні.....	40
3.2. Перспективні напрями системи електронного урядування.....	46
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>49</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>54</b>

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ**

ІКТ – інформаційні та комунікаційні технології

ООН – Організація Об'єднаних Націй

е-урядування – електронне урядування

е-уряд – електронний уряд

ст. – стаття

ЄС – Європейський Союз

КМУ – Кабінет Міністрів України

СБУ – Служба безпеки України

СНІР – Система національних інформаційних ресурсів

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг



## ВСТУП

**Актуальність теми магістерської роботи.** Сучасний стан розвитку державно-правових явищ в Україні відзначається появою новітніх інформаційних можливостей у сфері реалізації прав людини та громадянина, що спричинено загальною інформатизацією суспільства, а отже суспільних відносин та будь-яких державних процесів. Сучасний світовий інформаційний процес створює основу для транспарентності всіх гілок державної влади, прозорості її публічної сфери, реального утвердження доктрини конституціоналізму та демократизму. До того ж, важливі євроінтеграційні процеси, які проходять в Україні, вимагають негайного реформування правової сфери. Такі реформаційні процеси першочергово втілюються у трансформації публічного управління на основі закріплених у Конституції України принципів – гуманізму, відкритості, доступності та ін. Вказані динамічні процеси повинні бути забезпечені належним функціонуванням електронного урядування, як системи, що має своєю основою сучасні інформаційні технології та надає сталу платформу для комунікації влади, фізичних та юридичних осіб, долаючи проблеми корупції на всіх рівнях державного управління та «закритості» органів державної влади, місцевого самоврядування.

Тому за умов глобалізації світового суспільства швидий та вільний доступу до інформації, «відкритий діалог» між державою та громадянами є надзвичайно актуальними. Такий двосторонній зв'язок є одним з невід'ємних елементів сучасного інформаційного суспільства. На часі надзвичайно актуальним в Україні є електронне урядування, яке необхідно розглядати, як складову демократичного суспільства, та дієвої урядової влади при ефективному застосуванні інформаційних технологій.

Ґрунтовне дослідження системи електронного урядування та електронного уряду в Україні як цілісної організаційної та модернізаційної системи, що забезпечує взаємодію державної влади та громадськості, має

велике практичне та теоретичне значення, особливо при забезпеченні міжнародних стандартів реформування організації державної влади в Україні та правореалізаційної практики уповноважених суб'єктів.

Система електронного урядування надає можливості реального гарантування прав та свобод громадян, підвищення рівня легітимності прийнятих управлінсько-правових рішень, громадського контролю органів державної влади, , а також буде сприяти високому рівню соціального та економічного розвитку України.

Сучасний стан електронного урядування в Україні потребує негайної активізації, тому необхідно провести комплексне наукове дослідження концептуальних засад організації та діяльності інституту електронного урядування, що повинен органічно поєднувати у собі теоретичні та практичні аспекти функціонування електронної демократії, надання публічних адміністративних послуг, а також використання можливостей інформатизації в повному обсязі для розвитку різних сфер суспільного життя – науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо – на основі міжнародних стандартів у цій галузі та позитивного іноземного досвіду.

**Науково-теоретичною основою магістерської роботи** стали роботи зарубіжних учених, присвячені впровадженню та розвитку електронного урядування: Д. Белла, М. Бонема, М. Вершиніна, Л. Гросмана, О. Даніліна, В. Дрожжинова, Д. Дейферта, М. Кастельса, С. Кліфта, А. Кошкіна, Б. Кристального, Й. Масуди, П. Норіс, М. Раскладкіної, В. Солодова, Е. Тофлера, Ю. Травкіна, К. Хілла, О. Яковлевої та ін. Різні підходи до інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів влади та впровадження системи електронного урядування в державне управління обґрунтовуються в роботах українських дослідників: О. Карпенка, О. Баранова, О. Голобуцького, М. Демкова, Д. Дубова, С. Дубової, О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименка, І. Коліушка, В. Брижка, А. Новицького, Н. Коритнікової, І. Куспляка, К. Линьова, Ю. Машкарова,

А. Серенока, О. Орлова, В. Пархоменка, Г. Почепцова, І. Арістової, О. Радченка, М. Кузнецової, О. Шевчука та ін.

Наукові доробки цих дослідників у сфері адміністративного права, адміністративного процесу, конституційного права, державного управління тощо містять ґрунтовні аналізи низки суперечливих питань, пов'язаних з: природою електронного урядування, визначення цього поняття та його взаємозв'язку і співвідношення з терміном «електронний уряд», специфікою перекладу з англійських джерел та сприйняття в Україні. В цих працях розглянуто та обґрунтовано важливість та доцільність системи електронного урядування в Україні.

**Метою магістерської роботи** є формування цілісного поняття про електронне урядування в Україні, визначення його сутності, проблемних та перспективних напрямів запровадження в українських реаліях.

**Для досягнення мети було поставлено такі завдання:**

- 1) дослідити науково-теоретичну та нормативно-правову основу впровадження електронного урядування в Україні;
- 2) дати авторське визначення терміну «електронне урядування»;
- 3) здійснити компаративний аналіз електронного урядування в Україні та провідних країнах Європи, зважаючи на типи правових сімей, до яких належать ці країни;
- 4) визначити реалії Концепції електронного урядування в Україні;
- 5) розглянути специфіку впровадження системи електронного урядування у національні адміністративно-управлінські процеси;
- 6) подати коротку характеристику основних електронних інформаційних ресурсів в Україні;
- 7) окреслити проблемні напрями та перспективні вектори подальшого вдосконалення системи електронного урядування в Україні.

**Об'єктом дослідження** є суспільні відносини, які виникають в процесі впровадження системи електронного урядування в Україні.

**Предметом дослідження** є особливості та основні аспекти електронного урядування в Україні.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає, насамперед у тому, що ця робота є першим комплексним дослідженням з питань впровадження системи електронного урядування в Україні. Найбільш суттєві теоретичні та практичні результати, що мають наукову новизну та вказують на особистий внесок автора, такі:

***вперше:***

- аргументовано, що електронне урядування в Україні – це тривалий та систематичний процес, який необхідно реалізувати поступово, зважаючи на готовність суспільства та держави до впровадження сучасних інноваційних технологій;

- здійснено компаративний аналіз електронного урядування в Україні та країнах Європи;

***удосконалено:***

- поняття системи електронного урядування. Виділено основні ознаки, які найбільш точно характеризують цей термін. За результатами запропоновано дефініцію: це одна із форм процесуального забезпечення державного управління, яка характеризується активною взаємодією органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з суспільством, людиною, бізнесом за допомогою сучасних інформаційно- комунікативних технологій;

- положення про можливості реалізації Концепції електронного урядування в Україні;

***набули подальшого розвитку:***

- позиція щодо розширення основних електронних інформаційних ресурсів в Україні;

- погляди щодо перспективних напрямів розвитку системи електронного урядування в Україні.

## РОЗДІЛ 1

### ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

#### 1.1. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в Україні

Основний закон України передбачає норми, які регулюють впровадження системи електронного урядування в нашій державі. Умовно ці норми розподіляються на три групи [1]:

1) вказують на організацію публічної влади та її місце – стаття (далі – ст.) 5 «Ніхто не може узурпувати державну владу»; ст. 6 «Державна влада в Україні здійснюється на засадах її поділу на законодавчу, виконавчу та судову»; ст. 7 «Визнається і гарантується місцеве самоврядування», ст. 8 «Визнається і діє принцип верховенства права», ст. 38 «Громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами» та низка інших;

2) розкривають зміст виборчого права – за змістом ст. 38, 70, 71, 76, 141 Конституції України сутність виборчого права складає право громадян України вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) закріплюють інформаційні права. Наприклад, законодавець передбачив у ч. 2 ст. 34 Конституції України: «Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір». У ст. 31 «Кожному гарантується таємниця листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції», ст. 32 «Кожний громадянин має право знайомитися в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною законом таємницею. Кожному гарантується судовий захист права

спростовувати недостовірну інформацію про себе і членів своєї сім'ї та права вимагати вилучення будь-якої інформації, а також право на відшкодування матеріальної і моральної шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації».

Отже, основа можливостей е-урядування – це конституційні норми

У 2002 року був прийнятий перший Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади»[2]. В ньому було передбачено основний обов'язок зберігачів відкритої інформації, створення загальнодоступних баз даних, належних умов для безперешкодного доступу до них, систематичного опублікування важливої економічної, культурної, екологічної та соціальної інформації найважливішої інформації з економічних, соціальних, культурних, екологічних та інші питання за визначеним законодавчим регулюванням порядку.

Указ Президента не містив пояснення форми електронної активності суб'єктів влади, тому постановою Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208 передбачено створення та інтеграцію електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему «Електронний Уряд», а також розробку та затвердження переліку і порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» тощо [3].

У цьому ж році прийнято два законодавчі акти, які встановили необхідні правові норми для розвитку всього інформаційного права. У Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» [4] визначено поняття електронного документа, засади документообігу, організацію електронного документообігу. Вимоги цього закону відповідали позитивним європейським стандартам, зокрема Директиві 1999/93/ЕС Європейського парламенту та Ради Європи від 13.12.1999 «Про систему електронних підписів, що забезпечуються в межах Співтовариства».

У Законі України «Про доступ до публічної інформації» законодавець визначив 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 [5].

Законом України «Про адміністративні послуги» [6] визначено принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг: 1) верховенство права, законність та юридична визначеність; 2) стабільність; 3) рівність перед законом; 4) відкритість та прозорість; 5) оперативність та своєчасність; 6) захищеність персональних даних; 7) неупередженість та справедливість; 8) доступність та зручність для суб'єктів звернень та ін. Зазначене стало правовою базою для надання адміністративних послуг системою електронного урядування.

У 2015 році Закон України «Про звернення громадян» доповнили ст. 23<sup>1</sup> та запровадили новий інститут електронного урядування – електронну петицію. Відповідно до якого громадяни мають право звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, будь-якого органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції [7]. На нашу думку, запровадження такого нового інструменту звернення громадян (електронних петицій) мало позитивний вплив на розвиток інформаційного суспільства України та розбудову демократичної, правової держави.

У 2017 році розпорядженням Кабінету Міністрів України затверджено другу Концепцію розвитку електронного урядування в Україні [8], реалізація якої була покликана підтримати координацію та співпрацю органів державної влади та органів місцевого самоврядування для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування до 2020 року.

У 2017 р. Законом України «Про електронні довірчі послуги» було скасовано Закон «Про електронний цифровий підпис» та визначено організаційно-правові засади надання електронних довірчих послуг, враховуючи транскордонні), а також врегульовано питання прав та обов'язків суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядку здійснення державного контролю за дотриманням вимог чинних законів України щодо надання уповноваженими суб'єктами електронних довірчих послуг, а також визначено організаційно-правові засади проведення електронної ідентифікації[9]. Було впроваджено систему електронного документообігу в центральних органах виконавчої влади та місцевих державних адміністраціях (СЕД).

У 2019 р. відбулася позитивна динаміка у запровадженні е-урядування – було створено та запрацювало Міністерство цифрової трансформації України, діяльність якого регламентується Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856 [10]. У вказаному нормативно-правовому акті визначені концептуальні засади та основні напрями трансформаційної політики у сфері електронного урядування в Україні.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [11] 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 (п. 11).

З 01.01.2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг виконує функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг. На цьому порталі є широкий перелік послуг, вказано розмір адміністративного збору за послугу, строк надання, результати, способи отримання, підстави для відмови та нормативно-правові акти з питань надання адміністративної



послуги. Загалом слід позитивно оцінити наявність такого ресурсу, оскільки це розширює інформованість громадян та сприяє швидкому доступу до адміністративних послуг. Проте сутність сучасної системи електронного урядування не зводиться виключно до адміністративної доступності. Потрібна наявність електронних послуг, що можуть здійснюватися без фізичної взаємодії користувача послуг та службовця органу публічної влади.

У 2022 році Верховною Радою України був прийнятий Закон «Про адміністративну процедуру, яким законодавець врегулював відносини між органами виконавчої влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб, інших суб'єктів, які згідно з цим законом мають право здійснювати функції публічної адміністрації, – з одного боку, та фізичними та юридичними особами, з другого боку, щодо розгляду та вирішення адміністративних справ.[12].

Також Законом визначений перелік принципів:

- правомірність дій та вимог особи, якщо інше не доведено у встановленому законом порядку,

- верховенство права,

- неупередженість адміністративного органу або посадової особи,

- добросовісність і розсудливість,

- пропорційність,

- відкритість,

- розумні строки,

- правомірність дій та вимог особи,

- право особи брати участь в адміністративному провадженні,

- ефективні засоби правового захисту.

Підсумовуючи вищевикладене, зазначаємо, що процес створення електронного урядування в Україні пройшов досить тривалий шлях та зараз перебуває на стадії розвитку та активного впровадження. Починаючи з 2002 року була прийнята низка законів та підзаконних нормативно-правових актів, які роз'яснювали що таке електронне урядування та електронний уряд на

теоретичному рівні та описували процедуру практичної реалізації цих проєктів.

## **1.2 Поняття електронного урядування в Україні та система його принципів**

Сучасні світові інноваційні процеси не можуть існувати без інформаційно-комунікаційного супроводження, яке відіграє чи не найважливішу роль у їх життєздатності. Тому така інновація державного управління, як електронне урядування прямо залежить від інформаційно-комунікаційних технологій. Сучасні завдання щодо впровадження електронного урядування в нашій державі, полягають не в створенні нових принципів та підходів до системи електронного урядування, а в розробленні конкретної методики впровадження такої інновації, системи заходів та чіткої послідовності їх реалізації, окресленні розмірів та форм державного правового, політичного, фінансового та адміністративно-організаційного супроводження. Така стратегія має розроблятися на всіх рівнях державного управління: центральному, регіональному та місцевому з обов'язковим урахуванням специфіки кожного з них.

Щодо власне терміну «електронне урядування», то вчені досі не дійшли єдиного визначення, ведуться активні дискусії. Найбільш часто вживаються такі терміни: електронне управління, електронне урядування, електронна держава, е-уряд та багато інших. Одні вчені визначають електронний уряд, як уряд який має власний електронний портал; інші – уряд, який активно взаємодіє з громадянами за допомогою мережі Інтернет, інші під е-урядом розглядають всю сферу послуг, яка надається державою та відповідними її органами своїм громадянам.

Цей термін походить з англійської мови, від кореневого слова *governance*. Термін «*governance*» виник у Середніх віках (приблизно 12–15 ст.) і походить від слова *governaunce* [13, с. 2]. До 15 ст. термін «*governance*» визначався як вираження найбільш ефективною та дієвою влади над загальною

масою людей, або як слово, близьке за значенням до форми правління певною державою чи Конституції, або як «рамки або прояв сили і влади серед членів громади», відповідно «вільний уряд, монархічна держава або уряд республіки»; індивід або група індивідів, які наділені владою або певною її частиною [14, с. 173].

Згодом у 1970 р. наукові школи почали диференціювати два англomовні поняття: government і governance.

Government можна визначити як уряд, заснований на спрямуванні, горизонтальній взаємодії, співробітництві між бізнесом, громадянами та представниками, які управляють ним, внаслідок переданого мандата довіри, при цьому громадяни і бізнес беруть безпосередню участь у прийнятті загальнозначущих рішень і житті суспільства в цілому [15].

Підсумовуючи вищевикладене, вважаємо, що термін «government» – уряд, термін «governance» – урядування. Вони співвідносяться як явище та дія, відповідно.

З появою та швидким розвитком ІКТ змінився підхід у сфері державного управління, з'явилися нові концепції та поняття, серед яких e-government (е-уряд) і e-governance (е-урядування). Вони використовуються одночасно як для характеристики процесів державного управління, так і становлення громадянського суспільства.

Щоб зрозуміти суть терміну «електронне урядування» необхідно чітко визначити термін «е-уряд» та окреслити його межі.

Вперше термін «електронний уряд» на загальнодержавному рівні було використано в Сполучених Штатах Америки в 1993 р. В цей час також з'являються широко розповсюджені згодом тлумачення терміну «е-уряд». Активно працювали над впровадженням е-уряду такі транснаціональні урядові та неурядові організації, як Організація економічного співробітництва та розвитку, Світовий банк, Організація Об'єднаних Націй та ООН. Серед усіх визначенн електронного уряду виділяють найбільш поширене, яке розроблене Організацією економічного співробітництва та

розвитку: «Електронний уряд надає можливість розвинути нові відносини між урядами, громадянами, користувачами послуг і фірмами, шляхом використання нових ІКТ, що дозволяють поширювати і збирати інформацію та послуги як всередині, так і зовні (уряд громадянину; уряд бізнесу; уряд уряду) з метою надання послуг, прийняття рішення і відповідальності». Таке визначення має значне функціональне навантаження та найбільш широко розкриває зміст терміну «е-уряд» [16].

Європейська Комісія визначає електронний уряд, як «використання в державних структурах інформаційно-телекомунікаційних технологій на тлі проведення організаційних реформ і формування в публічних службовців навичок, спрямованих на поліпшення функціонування держструктур і підвищення рівня надаваних ними послуг». Спеціалісти Світового банку: «Під е-урядом розуміють використання інформаційних та комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним» [17].

Для зазначених тлумачень е-уряду існує спільна ознака, яка акцентує увагу на активній ролі держави в реалізації концепції е-уряду. Держава виступає як ініціатора та координатором цього процесу. Також вона забезпечує реалізацію процесів електронного урядування, надаючи уповноваженим суб'єктам необхідні інструменти як правові, так і організаційні.

У науковій літературі існує три підходи до розуміння поняття «електронний уряд» (е-уряд, електронне урядування):

1) електронний уряд, як трансформація подання адміністративних послуг із використанням ІКТ. Він ґрунтується на ефективних управлінських технологіях, які перенесені з бізнес-сфери. Цей підхід доволі вузький і охоплює лише електронний сервіс надання адміністративних послуг;

2) електронний уряд – високотехнологічна організація державно-владної діяльності, яка забезпечується новітніми засобами ІКТ. Такий підхід виходить з перспектив сучасного інформаційного століття, коли тільки

організація всієї діяльності уряду на основі інформаційних технологій забезпечує зміну суспільного життя згідно до сучасних умов життєдіяльності;

3) електронний уряд – принципово нова модель управління, «підкорена» мережевій економіці та інформаційному простору. Вважаємо, що це найбільш широке тлумачення е-уряду, яке не просто поглинає перші два підходи, а висловлює принципово новий погляд на зміст, структуру та організацію публічного управління в межах конкретної держави.

Варто звернути увагу на специфіку перекладу та розуміння поняття «government» в англо-саксонській системі права. В англійській мові термін «government» означає не лише уряд як вищий виконавчий орган, а й державу в цілому, а e-government стосується лише форм і механізмів реалізації влади з використанням ІКТ. Іноземна практика доводить, що упровадження ІКТ дозволить розширити можливості урядів і, як наслідок, призведе до масштабних змін в суспільному житті. Е-уряд став самостійною політичною стратегією, а не просто черговим технологічним рішенням у бюрократичній системі.

На нашу думку, е-уряд є складовою частиною електронного урядування.

Електронне урядування – це глобальне явище, основна мета якого – удосконалення та забезпечення відкритості процесуальних управлінських дій для всіх учасників: уряду, громадян та бізнесу з використанням сучасних інформаційних можливостей. В е-урядуванні електронні засоби є знаряддям для забезпечення і підтримки ефективного управління (застосування електронного урядування надає громадянам можливість брати участь у політичному житті суспільства і виражається у взаємодії уряду, громадян та неурядових громадських інститутів на підставі широкого використання ІКТ [18].

UNESCO визначив е-урядування як використання ІКТ публічним сектором з метою поліпшення обміну інформацією і поставки послуг урядом, надихання громадян брати участь у прийнятті рішень, а також зробити

роботу уряду прозорою, ефективною і підзвітною. На їх думку, е-урядування передбачає нові стилі лідерства, нові шляхи обговорення та визначення політики та інвестування, нові шляхи отримання освіти, нові шляхи слухання думки громадян і нові шляхи організації отримання та постачання інформації і послуг. Концепція е-урядування є більш широкою, ніж е-уряд, так як вона сприяє зміні ставлення громадян до уряду і навпаки. Е-урядування породжує нову концепцію громадянства, в обох напрямках: потреб і обов'язків громадян. Її мета – втягнути, дати право і наділити новими повноваженнями громадян [19].

Концепція e-governance побудована на п'яти китах (компонентах):

- уряд – громадянин – Governmenttocitizen (G2C) ;
- споживач – громадянин – Consumertogovernment (C2G) ; - уряд – уряд – Governmenttogovernment (G2G) ;
- уряд – бізнес – Governmenttobusiness (G2B) ;
- уряд – суспільні організації – Governmenttonongovernmentalorganization (G2N)[15].

Отже, електронне урядування – це не лише використання комп'ютерних технологій в управлінській діяльності. Вона включає в себе інтегровані організаційно-технологічні процеси, юридичні елементи та динамічно оновлювані норми права, в якій регулярно вносяться правки для сприйняття змін у суспільстві, вимагаючи при цьому зміни предметного змісту систем електронного урядування. Саме тому технологічні, технічні та організаційні зміни повинні розглядатись як інтегровані процесуальні зміни, мета яких – покращення результатів діяльності урядових організацій. Електронне урядування взаємопов'язано з правовим середовищем, яке має змінний характер. Тому зміни в законах, підзаконних нормативно-правових актах (постановах, нових судових рішеннях, рекомендаціях тощо), які є джерелами правових змін можуть спричинити потребу у відповідних змінах у системах ІКТ.

### 1.3. Світовий досвід електронного урядування

Позитивний іноземний досвід може виступати основою для ефективного впровадження та реалізації системи електронного урядування в Україні, або для модернізації системи, яка вже існує. Отож, вивчення та критичний аналіз світового досвіду щодо впровадження системи електронного урядування може бути спрямоване на удосконалення національного законодавства, створення нових принципів (або покращення вже існуючих), які доречно використовувати у сері правової політики держави.

Беремо до уваги досвід країн з романо-германською системою права, до якої також належить і наша держава.

Найближчий сусід до України – Польща. Польське електронне урядування бере свій початок з документу «Суспільство глобальної інформації в умовах вступу Польщі до ЄС», прийнятому у 2000 р.

Але найважливішим документом в польському інформаційному суспільстві була програма уряду «е-Польща – план дій щодо розвитку інформаційного суспільства в Польщі у 2001-2006 рр.», яка була створена на основі європейської ініціативи «е-Європа – інформаційне суспільство для всіх». Головна мета цього документу – створення глобального інформаційного суспільства.

Важливою умовою впровадження електронного урядування є можливість переважної більшості мати Інтернет та вміти використовувати його можливості. Так, одним із елементів плану е-Європа є У Польщі, як і більшості країн Європейського Союзу, є так звані, РІАР – публічні пункти доступу до Інтернету. Поряд організації та функціонування цих пунктів у кожній країні різних, але вони об'єднані єдиною метою – безперешкодний

доступ до всесвітньої мережі Інтернет. У Польщі пункти доступу до Інтернету мають певні ознаки:

- віддаленість не більша 3 км;
- вільний доступ усіх бажаючих;
- невисока плата за користування, в перспективі – безоплатно;

У Польщі існує 4 рівні надання електронних послуг: інформаційний, односторонній, двосторонній, трансакційна система [20].

Про рівень ефективності та складності e-Governance в Польщі свідчать такі наведені нами статистичні дані. Так, усього лише 2% публічних послуг є доступними для громадян on-line та 1% – для підприємців [21]. Серед них: для громадян: 1) від 4% – публічні бібліотеки; 2) до 12% – поліція, обслуговування заяв; 3) 52% – реєстрація до ВНЗ; 4) 49% – податок фізичних осіб; 5) 30% – акти цивільного стану; 6) 11% – обслуговування у сфері охорони здоров'я. Для підприємців: 1) 75% – обов'язкове соціальне страхування; 2) 70% – надання статистичних даних; 3) 49% – ПДВ; 4) 25% – дозволи та сертифікати; 5) 25% – публічні (державні) замовлення; 6) 24% – реєстрація публічної діяльності. Найбільший відсоток операційних систем, що використовуються в публічних адміністраціях, становить MS Windows [22].

Цікавим для вивчення є досвід Естонії, яка розпочала впроваджувати систему електронного урядування досить давно.

Найважливішим елементом усієї інформаційної системи Естонії є EBone (PeaTee) – широкополосна комунікаційна мережа між урядовими інституціями, яка забезпечує безперебійне функціонування електронного урядування. Органи виконавчої влади на загальнодержавному та місцевих рівнях можуть користуватись цією програмою. Розбудова цієї інформаційної системи розпочалась ще у 1998 р. на основі backbone network ASONet, яка розроблена прикордонною службою, митницею та поліцією в 90-х рр. XX ст. Держава фінансує використання вказаної мережі, тому для клієнтів вона безкоштовна. На сьогодні 21 000 EOM підключені до EEBone-мережі і



використовуються більш ніж 1300 загальнодержавними урядовими і місцевими установами й організаціями. З 2000 р. всі місцеві адміністрації мають доступ до глобальної мережі. Такі ІКТ є ключовими у діяльності електронного урядування так, як забезпечують безперебійність роботи та взаємодії між суб'єктами електронного урядування [23].

Також в Естонії розроблена система X-Road, якою користуються з грудня 2001 р. X-Road – це доступ різних урядових організацій до спільних баз даних. Вона дозволяє посадовим особам, фізичним і юридичним особам користуватися інформацією національних баз даних через Інтернет у межах їх ступеня доступу.

В Естонії є досить широкий спектр послуг, які надаються громадянам цієї держави в межах функціонування системи електронного урядування, зокрема:[24].

Ще одна цікава Інтернет-послуга, що сьогодні стрімко розвивається в Естонії, – Інтернет-школа. Це електронні щоденники учнів. Що дають змогу віддалено контролювати успіхи дітей для батьків, а також можливість точно знати домашнє завдання для дітей та можливість ознайомитися з класним матеріалом у разі відсутності в школі.

На нашу думку, в реаліях сьогодення, запровадження послуги «Інтернет-школа» є перспективною для України. Більшість шкіл у великих населених пунктах вже мають електронні журнали. Однак, необхідно забезпечити їм належну інформаційно-технічну підтримку, а також розробити національний курс навчання, щоб вчителі, учні та батьки вміли правильно використовувати послугу «Інтернет-школа», реалізуючи всі її потенційні можливості.

Одна з найрозвиненіших країн Європи Німеччина використовує систему електронного урядування досить давно та успішно.

Вважаємо за позитивний ґрунтовний підхід до створення реально єдиної системи на початковому етапі запровадження електронного урядування. Влада Німеччини створила стратегію «Deutschland on-line». Вона передбачає загальнодержавне об'єднання електронного урядування. Під час урядової

конференції, яка відбулась 26 червня 2003 р. урядом Німеччини було обрано єдину стратегію об'єднання e-government на різних землях з метою створення єдиного інтегрованого простору електронного урядування [25].

Уряд Німеччини використовує всі наявні засоби захисту у всесвітній мережі. Зокрема:

1) у федеральних органах влади створено «комп'ютерні групи швидкого реагування» (ComputerEmergencyResponseTeams, CERT) для розробки превентивних заходів безпеки і підвищення здатності протистояти загрозам;

2) уряд Німеччини здійснює широкий спектр превентивних заходів щодо розповсюдження в Інтернеті ксенофобії, антисемітських і неонацистських ідей тощо;

3) створення підтримки інформаційної сфери, яка називається «Оновлення Німеччини» (Deutschlanderneuern), направленої на більш активне використання Всесвітньої мережі, як засобу розповсюдження інформації і розширення зв'язків з громадськістю. Портал Deutschland надає німецьким і зарубіжним користувачам доступ до відомостей про Німеччину та різні сфери життя її громадян.

Не менш цікавим для вивчення є позитивний досвід Франції у запровадженні системи електронного урядування.

Впровадження електронного урядування відбувалось в два етапи, починаючи з прийняття Генеральної стратегії «інформаційного суспільства» і побудови структур «електронного уряду». Правова основа такі акти: Закон «Про електронну взаємодію між користувачами суспільних послуг (громадяни, бізнес-структури) і державними установами, організаціями і взаємодія між державними органами», який був прийнятий 08.12.2005 р.; Закон «Про доступ до державних документів», прийнятий 17.07.1978 р.; Закон «Про конфіденційність електронної економіки», прийнятий 04.06.2004 р.; Закон «Про електронний підпис», прийнятий 13.03.2000 р.; Закон «Про державні закупівлі електронних комунікацій», прийнятий 09.07.2004 р. та Закон «Про доступ до державних документів», прийнятий 17.07.1978 р.

Стратегія французького електронного урядування полягає в:

1. Розробленні політичної відповідальності за втілення реформи щодо е-урядування.
2. Злагоджена координація всіх процесів єдиним управлінським центром.
3. Виконання, яке забезпечує узгодженість всіх проєктів та об'єднання інфраструктури.
4. Підтримка з боку держави в особі Головного Управління з державної модернізації.
5. Перевірка та гарантія, яку забезпечує Рахунковий Суд, шляхом здійснення обов'язкових та необов'язкових моніторингів використання коштів суспільних фондів, а також експертизи щодо ефективності управління та керування.
6. Захист даних, який здійснює Державна Комісія з інформації та свободи.

Загалом системою електронного урядування надається 12 послуг для громадян та 8 послуг для бізнес структур.

Отже, здійснивши короткий огляд іноземної практики, можемо констатувати, що для забезпечення системи електронного урядування необхідна наявність таких чинників:

- чітка законодавча база, без допущення прогалин у ній;
- обґрунтовано розгалужена система державних органів (але без штучного розширення апаратів управління цих органів);
- належний захист на державному рівні;
- прозорість функціонування;
- достатній об'єм фінансування;
- постійне навчання та інформування громадян щодо діяльності електронного урядування.

## РОЗДІЛ 2

### ОКРЕМІ ПИТАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Загальна характеристика Концепції розвитку електронного урядування в Україні

В Україні на законодавчому рівні закріплено, що електронне урядування – це форма 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. Чи не вперше на законодавчому рівні поняття «електронне урядування» було вжито в Концепції розвитку електронного урядування в Україні (далі – Концепція) [8].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні була схвалена розпорядженням КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р.

Саме ця Концепція є однією з сучасних програм, на яку покладені основи розвитку інформаційного суспільства, а також закріплені передумови якісного покращення життєвого рівня громадян та ефективного забезпечення їх потреб та надання послуг на високому рівні. Використання цього документу покликане забезпечити прозорість та відкритість діяльності органів державної влади, що підвищить рівень довіри громадян до влади, забезпечить вищий рівень ефективності та витратності на державне адміністрування.

Перші спроби запровадити електронне урядування в Україні були у 1998 році, з прийняттям Закону України «Про Національну програму інформатизації» (04.02.1998 р.)

В першу чергу для ефективного дослідження модернізації існуючої системи електронного урядування варто здійснити аналіз основних проблем, серед яких забезпечення основоположних принципів електронного урядування в Україні, виокремити етапи впровадження, механізм реалізації, забезпечення інформаційно-технічного та кадрового потенціалу, розроблення нормативного забезпечення, організаційно-методичного супроводження тощо.

Ми вважаємо, що вагомим кроком в створення принципів електронного урядування в Україні стала вищезгадана Концепція розвитку електронного урядування в Україні, а згодом й Концепція розвитку електронних послуг в Україні (від 16.11.2016 р.) [8].

Концепція розвитку електронного урядування була розрахована до 2020 року, але, не зважаючи на це, залишається актуальною й досі.

В цьому документі окреслені основні причини та передумови запровадження дієвої системи електронного урядування. Концепція визначає такі першочергові проблеми, які потребують негайного вирішення:

- 1) низький коефіцієнт взаємного зв'язку замовників проєктів в межах електронного урядування;
- 2) недостатній обсяг фінансової підтримки з боку держави;
- 3) похідна проблема від недостатнього фінансування – низька якість закупленого програмного забезпечення електронного урядування;
- 4) законодавець не передбачив усіх аспектів електронного урядування в нормативно-правових актах;
- 5) недостатньо якісне управління ІКТ та ресурсами, які забезпечують функціонування технічної та технологічної основи, яка повинна реалізувати всі проєкти та завдання електронного урядування в Україні;
- 6) немає інтегрованості між галузевими інформаційно-комунікаційними системами електронного урядування;
- 7) недостатній рівень інформаційного захисту та інформаційної безпеки (законодавче регулювання та практичне його забезпечення);

8) відсутність єдиної системи взаємодії між громадянами чи бізнесом – з одного боку та державними інституціями – з іншого;

9) нерегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації фізичних та юридичних осіб під час взаємодії з органами влади;

10) відсутність загальної для всіх органів державної влади та місцевого самоврядування системи електронного документообігу та засобів її підтримки;

12) цифрова некомпетентність переважної більшості державних службовців;

13) цифрова нерівність у використанні інформаційно-комунікаційних технологій між органами влади на центральному та місцевому рівні[8].

Концепція покликана модернізувати публічні послуги та розширити взаємодію трьох суб'єктів: влади, громадян та бізнесу. Для цього вироблено різнорівневі рекомендації за критерієм послуг, які надаються. Для розвитку електронних послуг, з урахуванням переваг технологій, основними заходами із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні (відповідно до Концепції)є:

- Адміністративні електронні послуги , які охоплюють усі сфери життя громадян;

- Принцип єдиного вікна («one-stop-shop») повинен бути реалізований через розвиток та роботу Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиної точки доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг;

- Прозорість електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів тощо;

- Розширення переліку електронних послуг та збільшення частоти користування ними фізичними та юридичними особами [8].

Наведені нами позитивні риси Концепції, безумовно, важливі та можуть бути дієвими при правильному їх тлумачення та застосування засобів для

практичної реалізації. Однак, на нашу думку, необхідно більш детально роз'яснити кроки, які необхідні для реалізації певних напрямів. Так, наприклад, для формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування необхідно забезпечити безпечне функціонування кіберпростору. Виникає питання: «Як саме це зробити?». Нами запропоновано окреслити такі напрями: внести зміни до чинного законодавства про захист інформації та персональних даних (узгодити термінологію, яка динамічно змінюється); передбачити фінансування для закупівлі систем захисту ІКТ (узгодити всі положення тендерного законодавства, спростити процедуру тендерних закупівель, забезпечити прозорість цих кроків); організувати обов'язкові загальнодержавні безоплатні навчальні курси для представників органів державної влади та бізнес структур, для громадян – за бажанням, з метою правильного та безпечного використання можливостей ІКТ в електронному урядуванні.

## **2.2. Специфіка впровадження електронного урядування в Україні**

Сучасний світ стає все більш динамічним та потребує нових підходів до організацій державного управління. Електронне урядування – явище не нове, однак особливого поширення в Україні набуває останніми роками, зважаючи на європейський курс нашої держави. Проаналізувавши позитивний досвід е-урядування в деяких розвинених європейських країнах (Розділ 1), ми дійшли висновку про його ефективність. В країнах Європи, й не лише, кожен громадянин має право подати запит в електронній формі у державний орган, на який обов'язково отримає офіційну відповідь. Якщо підняти питання є системним, можливий подальший його розгляд в органах центральної виконавчої влади та після експертних обговорень – коригування політики виконавчою владою. Важливо, що в державних консультаціях можуть брати участь такі суб'єкти: ініціатор питання (сам громадянин), громадські

організації, які він представляє, представники незалежного експертного середовища [27, с. 32].

Взагалі науковці розрізняють дві моделі (форми) електронного урядування: американську та європейську, що видається цілком логічним, зважаючи на специфіку функціонування різних систем права – англо-саксонської та романо-германської.

Відповідно до американської моделі, інформаційно-комунікаційні технології мають більший вплив на зміну політичної системи та політичні процеси, в європейській моделі – увага акцентується на адміністративному реформуванні державних інститутів. В умовах цих двох моделей електронного урядування використання ІКТ не лише сприяє інноваційному управлінню, але й значно підвищує ефективність функціонування традиційних державних інститутів. Новітні технології дають змогу додатково легітимувати представницьку владу та підвищити рівень довіри до неї за умови ефективної роботи електронних каналів взаємодії та системи зворотного зв'язку.

Електронне урядування не варто ототожнювати з механічною заміною державних процедур інформаційними технологіями, при цьому необхідно, щоб були збережені основні принципи та цінності демократичного режиму, а також політична культура урядування. У такому контексті як електронний уряд потрібно розглядати інформаційну систему, створену для взаємодії, влади та громадянського суспільства, електронні комунікаційні канали, які значно розширюють можливості громадян впливати на державно-владні рішення.

В цілому вчені поділяють на два табори щодо застосування можливостей комп'ютерних технологій у системі державного управління.

Одні науковці звертають увагу на те, що широке використання інформаційно-комунікаційних технологій у державних органах влади може призвести до зменшення та знецінення ролі державних службовців та обмеження повноважень через те, що громадяни за допомогою кількісних



опитувань на різноманітних форумах зможуть самостійно вирішувати більшість питань, особливо на місцевому рівні. Не зважаючи на відсутність компетенції у певних питаннях, що негативно вплине на якість державного управління. Однак, відсоток такого розвитку подій є досить низьким, адже, щоб прийти до певного рішення, варто комплексно дослідити питання, різнобічно інформацію, перебачити можливі вектори розв'язання проблеми та зрозуміти наслідки прийнятого рішення, на що громадськість не має належної компетенції. Також прийняті рішення має хтось реалізовувати та слідкувати за їх виконанням.

Протилежна позиція. На нашу думку, більше наближена до вимог сьогодення. Відповідно до неї органи державної влади та місцевого самоврядування, користуючись інформаційно-комунікаційними технологіями покращать рівень послуг, які надаються, але можуть консультиватися з громадськістю та брати до уваги її точку зору через електронні комунікаційні канали: електронні консультації, форуми, подачу електронних петицій, дистанційні міські збори та ін. [28, с. 146]. На нашу думку, друга точка зору в українських реаліях є прийнятною та може бути застосованою при практичній реалізації системи електронного урядування.

В нашій державі впровадження системи електронного урядування умовно можна розділити на кілька етапів. Ми взяли за основний критерій поділу – рівень впровадження е-урядування:

Початковий етап (2000 р. – 2002 р). Під час цього етапу керівництво України усвідомило потребу в розвитку мережі Інтернет, яку можна було використовувати для особистих потреб громадян України та державних інтересів. Поставлено мету – створення національної складової мережі Інтернет. Основними завданнями якої визначено такі:

- високі економічні, правові, технічні та інші умови для можливостей громадян, вищих навчальних закладів, наукових, науково-дослідних установ та організацій усіх форм власності, фізичних осіб-підприємців, юридичних

осіб, органів державної влади та органів місцевого самоврядування до всесвітньої мережі [29].

- забезпечення достовірної та правдивої інформації у різних сферах суспільного життя (економічна, політична, екологічна, науково-дослідницька, технічна, культурна правова та ін.) у мережі Інтернет про нашу державу, особливо тієї інформації, яка висвітлює діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, постійне оновлення такої інформації та її захист від несанкціонованого втручання;

- реалізація захисту прав і свобод людини та громадянина в сфері інформаційного захисту (збирання, зберігання та несанкціоноване поширення інформації);

- забезпечення прав на свободу вільного вираження своїх думок, свободу слова, безперешкодне збирання, зберігання та поширення інформації, яка знаходиться у вільному доступі;

- державна підтримка надання інформаційно-комунікаційних послуг за допомогою мережі Інтернет; підтримання умов для нормального розвитку здорової конкурентної діяльності в сфері використання ЕОМ та їх можливостей. Використання посліг у навчальних закладах різних ступнів та спрямованості (від загальноосвітніх шкіл та дитячих садочків до вищих навчальних закладів, бібліотек, закладів культури в міській та сільській місцевостях);

- навчання користуванню сучасними комп'ютерними інформаційними технологіями, та їх специфіка під час використання у системі державного управління, підприємницькій діяльності, освіті та багатьох інших;

- забезпечення нормативно-правової основи функціонування суб'єктів правовідносин в інформаційній сфері, посилення адміністративної відповідальності за порушення встановленого законодавством порядку користування та доступу до електронних інформаційних ресурсів всіх форм власності.

Основний етап (2002 р. – 2003 р.) під час якого відбувалось безпосереднє формування електронного урядування в Україні.

Все більший об'єм інформації про діяльність органів виконавчої влади оприлюднюється у мережі Інтернет. Це робиться з метою підвищення ефективності, прозорості та відкритості діяльності цих органів, зокрема:

- розміщення та періодичне систематичне оновлення органами виконавчої влади інформації про їх діяльність;

- розроблення та створення Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України, мета якого – інтеграція веб-сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до прогнозованих потреб громадян;

- сертифікований захист інформації, розміщеної та веб-сайтах від несанкціонованих втручань, щоб запобігти дезінформації населення;

- контроль за інформаційним наповненням веб-сайтів тощо.

Контроль за дотриманням цих вимог здійснюється Департаментом спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації СБУ. Під час цього етапу розроблено основні вимоги щодо змісту інтернет-сторінок органів державної влади, створено державний портал, метою якого визначено – розроблення, затвердження та прийняття стабільної та зрозумілої для громадян економічної і соціальної політики держави. На органи, відповідальні за реалізацію цієї політики були покладені певні завдання відповідно до напрямку їх діяльності. Наприклад:

- Секретаріат Кабінету Міністрів України зобов'язаний створити та впровадити Єдиний веб-портал Кабінету Міністрів України (Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади), що виступатиме фундаментом для всеукраїнської електронної інформаційної системи «Електронний Уряд».

- Державний комітет телебачення і радіомовлення разом з Державним комітетом зв'язку та інформатизації повинен розробити та затвердити в установленій процедурі Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади.

- Державний комітет зв'язку та інформатизації щороку під час формування завдань (проектів) Національної програми інформатизації повинен закладати у кошторис фінансування проєкту, пов'язаних з розвитком Інтернету в Україні.

- Державний комітет зв'язку та інформатизації разом з Державним комітетом телебачення і радіомовлення повинен розробити у встановлений строк (3 місяці) єдиний Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади. В цьому документі необхідно було передбачити вимоги щодо структури, оформлення веб-сайтів, оперативності та форми подання інформації державною та іншими мовами тощо [29].

Завершальний етап (2003 р. – теп. час) – закладено основи для ефективного функціонування електронного урядування, а саме основної його складової – надання послуг громадянам і бізнесу в он-лайн форматі. Починаючи з 2003 р. було прийнято низку законів та підзаконних нормативно-правових актів. На цьому етапі запрацював портал «ДІЯ» («Держава і я»).

### **2.3. Основні електронні інформаційні ресурси в Україні**

Відповідно до Указу від Державного комітету зв'язку та інформатизації України в 2003 р. було укладено перелік інформаційних послуг електронних інформаційних ресурсів: для фізичних осіб, для державних службовців, для юридичних осіб та для представників міжнародної спільноти [4].

Для фізичних осіб перелік стосувався соціального захисту, правової допомоги, громадянства України, свободи пересування та місця проживання, правового статусу іноземців, осіб без громадянства, а також питань сім'ї, дому, житла, освіти та здоров'я, молоді, культури та духовності, екології, міжнародного туризму, науки і техніки, прав людини, розвиток соціальних сфер, доходів, спорту і туризму, телекомунікацій та інформатики. Для

юридичних осіб було сформовано питання, що стосувались створення підприємств, їх сертифікація і ліцензування, проблеми макроекономіки та зовнішньоекономічної діяльності. Інвестицій та захисту інтересів. Для державних службовців були переглянуті правові засади, кадрові питання та питання діловодства. Представники міжнародної спільноти могли отримати оперативну інформацію що стосувалась в'їзду до України, бізнесу та позицій України на міжнародній арені. Основі види адміністративних послуг, які надає система електронного уряду: інформування, взаємодія (можливість отримання копій та форм документів, їх подальше опрацювання та обробка), проведення транзакцій.

В цілому стратегія розробки електронного уряду повинна сприяти тому, що державні послуги стануть доступнішими через різні інформаційні канали, наприклад, персональні комп'ютери, мобільні телефони, контакт центри, канали цифрового телебачення та центри телефонного обслуговування. Також на державному рівні розроблена система національних інформаційних ресурсів (СНІР) – розподілене за галузевими, регіональними та іншими ознаками інтегроване інформаційне середовище, що об'єднує існуючі й ті, що створюються ІР в єдиний інформаційний простір, призначений для забезпечення комплексної і об'єктивної оцінки ситуації у всіх сферах громадського життя, у тому числі в сфері державного управління, прогнозування ситуації і прийняття на цій основі управлінських рішень [30, с. 78].

Електронний документообіг є важливою складовою в системі електронного урядування, який забезпечує єдиний інформаційний простір через інтеграцію всіх документальних систем в єдиний інформаційний вузол. На даний момент електронний документообіг тісно пов'язаний з електронним цифровим підписом. Без налагодженої та організованої системи документообігу не може якісно працювати жодна установа чи організація, тому що він впливає на економічність, надійність та оперативність систем и функціонування організації, культуру праці управлінського персоналу тощо.

В електронному документообігу функціонує три найбільш ефективні напрями використання ІКТ:

1. Підготовка документів з використанням електронних технологій – відбувається з використанням форм і бланків уніфікованих документів.

2. Електронна передача інформації – застосовується при необхідності прискорення її доставки адресатам з подальшим «виведенням документів на папір».

3. Електронна реєстрація надходження документів в електронну систему – включення в інформаційну систему всіх вхідних в організацію документів у будь-якій формі на основі єдиних правил реєстрації.

На нашу думку, термін «електронний документообіг» можна ототожнювати з терміном «діловодство», адже їх функції та завдання є тотожними.

Основним завдання електронного документообігу, як інструменту електронного урядування, є створення єдиної системи електронних документів, доступ до яких мають всі суб'єкти електронного урядування в залежності від рівня допуску. Також електронний документообіг покликаний зменшити «паперовий» масив інформації за допомогою нових комп'ютерних технологій. Додаткові складнощі можуть виникнути з сертифікованими комп'ютерними системами та законодавчим закріпленням статусу електронного документу, який досі українським законодавцем не передбачений.

Виходячи з вищевказаного, система автоматизації документообігу – складний багаторівневий механізм, який включає в себе законодавче забезпечення та безліч допоміжних підсистем (архіви документів, системи автоматизації діловодства, управління зберігання документів, маршрутизації документів тощо).

Однією з форм прояву електронного документообігу є електронні петиції. Вперше термін «електронна петиція» був введений у Законі України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо

електронного звернення та електронної петиції», прийнятому Верховною Радою України 2 липня 2015 року. Відповідні зміни нещодавно внесені до загальнодержавного «Класифікатора звернень громадян», де з'явилися терміни «петиція», «електронна пошта», «електронне» звернення. Насамперед, законодавець змістовно визначив сутність електронної петиції, порядок її подання та розгляду. В чинній редакції Закону України «Про звернення громадян» цей термін вживається п'ятдесят чотири рази.

Електронна петиція є «особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування» (ч. 3 ст. 5).

Порядок подання петиції досить детально й чітко виписано в ст. 231 Закону України «Про звернення громадян» й, на нашу думку, не потребує додаткового роз'яснення. Можуть бути дискусійними питання щодо строків та кількості підписів громадян, порядку прийняття рішень, але в цілому цей законодавчий акт є демократичний й таким, що дає змогу забезпечити можливість громадянам на висловлення власної думки й доведення її до владних структур.

Найбільш часто громадяни України користуються такою формою петиції як петиція до Президента України.

Поданий нами аналіз сутності електронної петиції як одного з сучасних інструментів електронної демократії в Україні дає підстави стверджувати, що вона є невід'ємним компонентом державної та політичної практики в Україні. Ця нова (для української демократії) особлива колективна форма звернення громадян до органів державної влади, активно використовується як інститутами громадянського суспільства, так і окремими громадянами. В нашій державі прийнято низку нормативно-правових актів, які, на нашу думку, становлять належне підґрунтя для правового регулювання запровадження електронних петицій в Україні. Поряд з цим не є поодинокими спроби політичного маніпулювання цим інструментом електронної демократії.

## РОЗДІЛ 3

### ПРОБЛЕМНІ ТА ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### 3.1. Проблемні напрями електронного урядування в Україні

Попри значний прогрес у розвитку нормативно-правової бази з питань забезпечення електронного урядування в Україні, існує чимало проблемних векторів, які потребують вирішення.

Система державної влади в нашій державі не відповідає потребам України, яка взяла курс на проведення комплексного реформування в різних сферах державної політики, а також європейським стандартам управління державою. Україна має низьку позицію у світових рейтингах конкурентоспроможності, пов'язаних із державним управлінням

Відповідно до показників Індексу світової конкурентоспроможності Світового економічного форуму Україна посідає 130 місце (серед 144 країн) у категорії «ефективність уряду», 103 місце в категорії «прозорість формування державної політики» та 115 місце в категорії «тягар державного регулювання». У рейтингу Світового банку «Ведення бізнесу» позиції України трохи вищі. Так, у загальному рейтингу Україна посідала 83 місце[31].

В сучасній світовій спільноті виділяють спільні для багатьох країн недоліки, серед яких брак довіри громадян до влади і навпаки. Цю проблему покликано вирішити електронне урядування, впровадження якого останнім часом набирає швидких обертів в Україні. Довіра зміцнює владу, надаючи їй легітимність. Також вона покращує бізнесові перспективи на державному рівні тазалучає значно більше іноземних інвесторів. Це зумовлено тим, що глобальна мережа електронного управління державою створює реальну можливість для стійкої інтерактивної взаємодії всіх гілок державної влади та населення. Не тільки громадяни отримують доступ до публічної інформації



про діяльність уряду, його проекти та результати, але й уряд має додатковий інформаційний канал, по якому громадяни добровільно надають інформацію для оптимізації державного управління.

Суть електронного урядування не лише модернізація системи державного управління та її адаптація до потреб інформаційного суспільства, а в першу чергу – взаємодія громадян з владою з використанням сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Отже, основним складником електронного урядування виступає електронна демократія, головна мета якої – задоволення потреб громадян, високий рівень суспільних цінностей, які повинні бути досягнені шляхом використання переваг інформаційного суспільства, а також викорінення негативних явищ: корупції та бюрократії, а також формалізація сучасного управлінського процесу, надання послуг громадянам відповідно до їх потреб та ін.

Організація економічного співробітництва і розвитку визначила основні критерії побудови електронного урядування, які в Україні актуальні й досі:

- ролі законів;
- прозорості, відповідальності та чесності;
- ефективності;
- узгодженості;
- адаптації;
- легітимності;
- партнерства і консультації.

Зараз в Україні відбувається активна фаза розвитку електронного урядування. В першу чергу це стосується електронного уряду: запроваджується більше досконалих систем електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису у всіх сферах суспільного життя, надаються послуги фізичним та юридичним особам за допомогою Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), систем «єдиного вікна» та ін. Адміністративна реформа, яка була проведена в Україні, посприяла активізації та актуалізації вищезазначених процесів. Швидкими темпами

розвивається електронне урядування в різних галузях, зокрема, електронна медицина (її важлива складова – телемедицина), електронна освіта (насамперед – дистанційна освіта), електронна комерція, електронний банкінг, транспортна сфера, податкова служба, суди, митниця, правоохоронні органи тощо. Але, чим швидші темпи розвитку електронного урядування та чим ширша сфера його застосування, тим більше йде мова про відповідальність, яка покладеться на кожного з тих, хто причетний до цих процесів.

Загальна повна та глибока оцінка стану системи державного управління в Україні проведена не була. Серед всього масиву проблемних напрямів системи державного управління необхідно виокремити наступні:

- неналежна якість електронних послуг, які надаються громадянам та юридичним особам;
- низький рівень якості роботи базових електронних реєстрів;
- відсутність належного технічного рішення для забезпечення функціональної сумісності різних систем органів державної влади.

На нашу думку, весь масив проблем електронного урядування, варто систематизувати в основні тематичні блоки:

#### Блок 1. Фахове забезпечення.

В Україні необхідні вузькопрофільні фахівці з питань реформування різних галузей та сфер. Зокрема, потрібні фахові лідери у системі державної служби, які могли б провести національні реформи та забезпечити необхідні зміни. Також для підвищення ефективності роботи державних органів варто залучити значну кількість фахівців з питань реформ, які можуть реалізувати зміни в підходах до роботи в державних органах. Основним завданням реформування – створення в кожному органі виконавчої влади, міністерствах, центральних органах виконавчої влади груп спеціалістів з питань реформування, які регулярно забезпечуватимуть ефективну та послідовну реалізацію змін. До таких груп повинні входити керівники всіх

ланок, фахівці, менеджери різних категорій, які мають практичний досвід реалізації новітніх реформ.

Необхідні висококваліфіковані та компетентні державні фахівці з питань реформ, які можуть забезпечувати реалізацію пріоритетних напрямів реформування та спроможні підготувати процес формування, аналізуючи політику пріоритетних галузей. Такі посади фахівців з питань реформ будуть передбачені у складі реформованої структури центральних органів виконавчої влади згідно з новими завданнями та функціями у результаті реорганізації. Для спеціалістів з реформування повинні бути закріплені спеціальні посади нормативно закріплені посадові оклади та спеціальні умови праці.

#### Блок 2. Сумісність.

Електронне урядування в різних сферах суспільного життя запроваджувалось в різних часових проміжках, тому застосовувались різноманітні інформаційні технології, які часто не сумісні між собою. Як результат відсутність єдиної інформаційної системи, відсутність єдиної узгодженої бази даних. Технології електронного урядування, якими користуються органи державної влади та органи місцевого самоврядування, обов'язково повинні бути якщо не однаковими то однотипними. Таким чином буде забезпечена належна комунікація між різними органами державної влади. На даний момент, в Європейському Союзі розв'язання цієї проблеми є першочерговим.

#### Блок 3. Національна безпека та національна самобутність.

Прозорість та відкритість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування має вплив на рівень захищеності держави від зовнішніх та внутрішніх ворогів в інформаційній сфері. В результаті використання систем електронного документообігу та їх взаємодії з іншими системами, значно підвищуються ризики використання цієї інформації на шкоду суверенітету та незалежності нашої держави. Правоохоронні органи звертають увагу на різні види кіберзлочинності,

зокрема, хакерські атаки на сайти органів влади і місцевого самоврядування, віруси-шпигуни, які зчитують і передають інформацію зацікавленим особам з інших країн, ведення інформаційних війн за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Проблема національної самобутності – спроба налагодити технічну основу для запровадження системи електронного урядування, з використанням розробокіноземних спеціалістів, спрощуючи їх та не враховуючи при цьому специфічні напрями діяльності органів державної влади в Україні, що може мати негативним наслідком втрату національної самобутності.

Блок 4. Економічна безпека.

Захищеність приватної інформації та електронних звітів українських компаній (підприємств, установ, організацій) перебуває на досить низькому рівні перед недоброчесними конкурентами.

Блок 5. Політика конфіденційності (приватності).

Окрему увагу при дослідженні варто приділити політиці конфіденційності.

Створення державних баз даних, без належного визначення умов доступу до цієї інформації, може мати наслідком втрату такої інформації або неправомірне її розголошення, що в результаті призведе до втрати довіри громадян.

Законодавець у Законі України «Про захист персональних даних» передбачив, що регулюються правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних. Також дія Закону поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних, що містяться у картотеці чи призначені до внесення до картотеки, із застосуванням неавтоматизованих засобів[33].

## Блок 6. Відповідальність.

Проблема різних видів юридичної відповідальності стає все більш нагальною у сучасному державотворенні. Більшість працівників органів державної влади і місцевого самоврядування, а також сфери обслуговування не несуть відповідальності про надання доступу зацікавленим особам до інформації про персональні дані інших громадян. Прикладом є фальсифікації під час проведення виборів, або рекламних кампаній різних установ та фірм.

## Блок 7. Непередбачувані обставини.

Зберігання всіх документів в електронному форматі без резервних копій, а також перехід на дистанційне навчання за допомогою сучасних ІКТ з різних галузей знань при настанні непередбачуваних обставин може призвести до їх втрати. Якщо розглядати таку ситуацію в межах держави – до повного колапсу.

На даний час, коли система надання державних послуг лише частково переведена в електронний режим, збої обладнання такі, як відключення електрики, «зависання» системи електронного документообігу, електронної черги, е-реєстрації та ін. призводить до паралічу всієї роботи цих органів. Тому при переведенні в 100% електронний режим надання найбільш важливих послуг громадян, захист національної безпеки та безпеки життєдіяльності повинні бути на найвищому рівні. Деякі науковці вважають, що найбільш оптимальним співвідношенням має бути в залежності від їх важливості 70-80% електронного режиму, решта в звичайному.

Підсумовуючи викладене, в Україні останнім часом активно впроваджується система електронного урядування, яка спрямована на підвищення прозорості влади, а, отже, підвищення рівня довіри населення до всіх гілок влади. Для максимально ефективного використання всіх переваг електронного урядування слід передбачити та звести до мінімуму ризику від його впровадження. З цією метою вважаємо, що необхідно налагодити активний діалог влади і громадян для подальшого розвитку електронної демократії, координації зусиль органів державної влади і місцевого

самоврядування щодо напрацювання механізмів розв'язання окреслених проблемних напрямів та запобігання їх виникненню в майбутньому.

### **3.2. Перспективні напрями системи електронного урядування**

Враховуючи викладену нами інформацію щодо запровадження системи електронного урядування в Україні, зазначимо, що є безліч прогалин, які потребують якнайшвидшого усунення.

Проте власне система є назвичайно перспективною та багатою на позитивні результати після її належного впровадження та забезпечення всіма необхідними засобами функціонування.

Безумовно, для успішного втілення електронного урядування необхідно пройти складний шлях наближення системи державного управління до європейських стандартів, не втрачаючи при цьому української самобутності та враховуючи специфіку діяльності та менталітет українського народу. Відтак, спробуємо виокремити основні перспективні напрями розвитку системи електронного урядування в Україні.

Напрямок 1. Сформувати та впровадити кращі стандарти електронного урядування та інноваційних практик, що буде сприяти покращенню якості послуг та доступу громадян до публічної інформації щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Стандарти електронного урядування повинні бути забезпечені створенням технічної інфраструктури та постійним її оновленням відповідно до потреб електронного урядування.

Запровадження державних програм розвитку інформаційно-комунікаційних технологій на державній службі та навчальні програми щодо електронного урядування, популяризація нових каналів комунікації представників органів державної влади та громадянами.

Напрям 2. Необхідне сприяння інклюзивному діалогу щодо формування політики електронного урядування та електронної демократії, який бере до уваги інтереси та потреби регіонів України.

Напрям 3. Динамічне підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади шляхом застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій.

Напрям 4. Постійне удосконалення механізмів електронного урядування та електронної демократії з урахуванням потреб центральних органів державної влади та регіонів України. Запровадження електронного документообігу в органах державної влади та місцевого самоврядування, поширення практики використання електронного цифрового підпису. При цьому має бути гарантована інформаційна безпека під час користування електронними документами.

Напрям 5. Зміцнення ролі громадянського суспільства в захисті прав та свобод громадян, мобілізація та просування електронної демократії з метою забезпечення більш активної участі громадян у процесі прийняття рішень на місцевому та регіональному рівнях. А також регулярне інформування громадян про стан державних справ через електронні канали комунікації. Громадяни України повинні отримати вільний доступ до відкритої державної інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування.

Напрям 6. Зниження рівня корупційних ризиків в Україні, а також підвищення довіри громадян до інститутів публічної влади.

У світовому співтоваристві електронне урядування – явище постійне, до якого європейці звикли та у ефективності якого впевнились. Щоб українські громадяни вірили в електронне урядування необхідно продемонструвати його дієвість та повну відсутність корупції, що можна забезпечити, виходячи з принципів прозорості та відкритості електронного урядування.

Напрям 7. Підвищення рівня активності народної законодавчої та правотворчої ініціативи. Такі поняття не нові для світового досвіду, а їх

різноманітні моделі в провідних країнах світу: Австрії, Данії, Італії, Сполучених Штатах Америки, Швеції, Швейцарії та інших.

Громадяни повинні мати змогу долучатися до розробки законодавчих актів та підзаконних нормативно-правових актів під час громадських обговорень законопроектів, проектів рішень і постанов нормативно-правових актів міністерств та органів місцевого самоврядування. Брати участь громадських слуханнях щодо прийняття та внесення змін до проектів містобудівної документації; за допомогою місцевих ініціатив, під час реалізації яких може бути прийнято проєкт рішення, запропонований ініціативною групою тощо.

Таким чином, ми окреслили основні перспективні напрями для розвитку ситами електронного урядування в Україні та покращення її якості.



## ВИСНОВКИ

Вивчення великого масиву наукової літератури, застосування різних методів наукового пізнання (як загальнонаукових, та і спеціально наукових), дозволило сформулювати такі висновки практичного та теоретичного спрямування:

1. Впровадження електронного урядування в Україні передбачено в Конституції України. Зважаючи на Основний закон нашої держави, починаючи з 2002 року, було прийнято низку нормативно-правових актів та законів, які прямо чи безпосередньо стосувалися принципів, основних засад, методик, завдань та очікуваних результатів впровадження системи електронного урядування як важливого прояву демократії в Україні. Поряд з нормативно-правовим забезпеченням, існує чимало праць вітчизняних та зарубіжних науковців, які розкривають різноманітні підходи до електронного урядування, електронного уряду, електронної демократії та їх реалізації. Однак, немає комплексного порівняльно-правового дослідження системи електронного урядування в Україні та інших країнах світу, за критерієм належності країни до певного типу правової сім'ї.

2. Ми відрізняємо поняття електронного уряду та електронного урядування та вважаємо, що електронне урядування більш широке. Електронне урядування – це інтегровані організаційно-технологічні процеси в адміністративно-управлінській діяльності, юридичні елементи яких динамічно оновлюються відповідно до правових норм, для сприйняття змін у суспільстві, вимагаючи при цьому зміни предметного змісту систем електронного урядування

3. Аналіз передового світового іноземного досвіду доводить, що електронне урядування – це дієва система підвищення рівня прозорості та довіри населення до державної влди. У більшості країн (наприклад, Польща, Франція, Австрія, Німеччина) існує кілька рівнів надання електронних послуг громадянам та бізнесу. Перелік таких послуг є чітко визначеним,

серед яких: упорядкування податкових платежів, пошук роботи через центри працевлаштування, соціальні виплати, замовлення персональних документів (посвідчення водія, паспорт громадянина), реєстрація транспортних засобів без необхідності стояти в черзі в державтоінспекції тощо.

4. Концепція електронного урядування покликана модернізувати публічні послуги та розширити взаємодію трьох суб'єктів: влади, громадян та бізнесу. Для цього вироблено різнорівневі рекомендації за критерієм послуг, які надаються. Однак, для розвитку електронних послуг, з урахуванням переваг технологій, необхідно чітко визначити основні заходи із забезпечення розвитку електронного урядування в нашій державі.

5. Виділено три основні етапи розвитку системи електронного урядування, основним критерієм такого поділу виступає рівень впровадження електронного урядування в адміністративно-управлінські процеси:

Початковий етап (2000 р. – 2002 р). Під час цього етапу керівництво України усвідомило потребу в розвитку мережі Інтернет, яку можна було використовувати для особистих потреб громадян України та державних інтересів. Поставлено мету – створення національної складової мережі Інтернет.

Основний етап (2002 р. – 2003 р.) під час якого відбувалось безпосереднє формування електронного урядування в Україні. Все більший об'єм інформації про діяльність органів виконавчої влади оприлюднюється у мережі Інтернет. Це робиться з метою підвищення ефективності, прозорості та відкритості діяльності цих органів. Контроль за дотриманням цих вимог здійснюється Департаментом спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації СБУ. Під час цього етапу розроблено основні вимоги щодо змістовного наповнення веб-сторінок органів державної влади, створено урядового портал, метою якого визначено – формування і реалізація стабільної та зрозумілої для громадян економічної і соціальної політики

держави. З цією метою були визначені завдання поміж відповідальними центральними органам державної влади.

Завершальний етап (2003 р. – теп. час) – закладено основи для ефективного функціонування електронного урядування, а саме основної його складової – надання послуг громадянам і бізнесу в режимі он-лайн. Початок цього етапу зумовлений прийняттям низки законів та підзаконних нормативно-правових актів. На цьому етапі запрацював портал «ДІЯ» («Держава і я»).

6. Електронний документообіг є важливою складовою в системі електронного урядування, який забезпечує єдиний інформаційний простір через інтеграцію всіх документальних систем в єдиний інформаційний вузол. На даний момент електронний документообіг тісно пов'язаний з електронним цифровим підписом. Без налагодженої та організованої системи документообігу не може якісно працювати жодна установа чи організація, тому що він впливає на економічність, надійність та оперативність систем и функціонування організації, культуру праці управлінського персоналу тощо.

Одна з найбільш поширених форм прояву електронного документообігу в Україні – це електронна петиція. Відповідно до чинного законодавства, електронна петиція є «особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування»(ч. 3 ст. 5).Порядок подання петиції досить детально й чітко виписано в ст. 231 Закону України «Про звернення громадян» й, на нашу думку, не потребує додаткового роз'яснення. Можуть бути дискусійними питання щодо строків та кількості підписів громадян, порядку прийняття рішень, але в цілому цей законодавчий акт є демократичний й таким, що дає змогу забезпечити можливість громадянам на висловлення власної думки й доведення її до владних структур. Найбільш часто громадяни України користуються такою формою петиції як петиція до Президента України.

7. Проблемні напрями електронного урядування:

1) Недостатнє фахове забезпечення. В Україні необхідні вузькопрофільні фахівці з питань реформування різних галузей та сфер. Зокрема, потрібні фахові лідери у системі державної служби, які могли б провести національні реформи та забезпечити необхідні зміни.

2) Відсутність єдиної інформаційної системи тому, що електронне урядування в різних сферах суспільного життя запроваджувалось в різних часових проміжках, як наслідок застосовувались різноманітні інформаційні технології несумісні між собою.

3) Проблема національної самобутності – спроба налагодити технічну основу для запровадження системи електронного урядування, з використанням розробок іноземних спеціалістів, не враховуючи специфіку українського менталітету.

4) Низький рівень захищеності приватної інформації та звітів українських компаній (підприємств, установ, організацій) перед недоброчесними конкурентами.

5) Відсутність нормативно визначених умов доступу до об'єднаних баз даних органів державної влади.

6) Проблема різних видів юридичної відповідальності стає все більш нагальною у сучасному державотворенні. 7) Зберігання всіх документів в електронному форматі без резервних копій, а також перехід на дистанційне навчання за допомогою сучасних ІКТ з різних галузей знань при настанні непередбачуваних обставин може призвести до їх втрати.

Пріоритетні напрями електронного урядування:

1) Формування та впровадження кращих стандартів електронного урядування та інноваційних практик.

2) Сприяння інклюзивному діалогу при формуванні політики електронного урядування.

3) Динамічне підвищення прозорості та підзвітності органів державної влади.

4) Постійне удосконалення механізмів електронного урядування та електронної демократії з урахуванням потреб центральних органів державної влади та регіонів України.

5) Розвиток діяльності громадянського суспільства в сфері захисту прав та свобод громадян, мобілізація та просування електронної демократії.

6) Зниження рівня корупційних ризиків в Україні.

7) Підвищення рівня активності народної законодавчої та правотворчої ініціативи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України від 28 червня 1996 року (станом на 01 січня 2020 року). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 12 грудня 2022 року).
2. 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. Ст. 1463.
3. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208. Офіційний вісник України. 2003. № 9. Ст. 378.
4. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України від 22.05.2003 № 851-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 275.
5. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314.
6. Про адміністративні послуги: закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Відомості Верховної Ради. 2013. № 32. Ст. 409.
7. Про звернення громадян: закон України від 02.10.1996 № 393/ 96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256
8. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: схв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. Офіційний вісник України. 2017. № 78. Ст. 2402.
9. Про електронні довірчі послуги: закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради. 2017. № 45. Ст. 400.
10. Положення про Міністерство цифрової трансформації України. затв. постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. Офіційний вісник України. 2019. № 80. Ст. 2736.

11. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. Офіційний вісник України. 2019. № 3. Ст. 136.
12. Про адміністративну процедуру: закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення: 20 грудня 2022 року).
13. Khan A. A. The Relevance of Good Governance Concept: Revisiting Goals, Agenda and Strategies. URL: <http://mppgnsuintlconf.org/docs/2.%20Akbar%20Ali%20Khan.pdf> (дата звернення: 20 грудня 2022 року).
14. Goga G. L. Good Governance in the EU. *Acta Universitatis Danubius. Juridica*. 2009. Vol. 5. № 1. URL: <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/juridica/article/view/205/194> (дата звернення: 18 грудня 2022 року).
15. Погребняк І.Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-goverence): поняття та принципи функціонування. URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2014/10/Pogrebnyak7.pdf> (дата звернення: 18 грудня 2022 року).
16. Public Governance and Management. Definitions and Concepts: E-government. Web site of the OECD. 2002. URL: [http://www.oecd.org/EN/about\\_further\\_page/0,,EN-about\\_further\\_page-300-nodirectorateno-po--11-no-no-1,FF.html](http://www.oecd.org/EN/about_further_page/0,,EN-about_further_page-300-nodirectorateno-po--11-no-no-1,FF.html) (дата звернення: 12 грудня 2022 року).
17. Аналіз тенденцій світового досвіду побудови інформаційного суспільства. URL: [http://www.ecsor.com.ua/files/indicator\\_r1.pdf](http://www.ecsor.com.ua/files/indicator_r1.pdf) (дата звернення: 16 грудня 2022 року).
18. The European eGovernment Action Plan 2011–2015. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF> (дата звернення: 26 грудня 2022 року).

19. Електронне урядування в Україні – ефективна влада для мешканців. URL:<http://msdp.undp.org.ua/data/publications/postranichno.pdf>(дата звернення: 30 грудня 2022 року).
20. Country paper - Sweden. Contribution to the seminar about e-government. 20-21 April, 2004. URL: // [www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197](http://www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197) (дата звернення: 4 січня 2023 року).
21. eGovernmentcountryreportforSWEDEN. URL: // <http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp?CaseTitleID=559&CaseID=1275&MenuID=109> (дата звернення: 2 січня 2023 року).
22. Зарубіжний досвід впровадження ефект. Урядування. За редакцією С.А. Чукут. Київ. 2008. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Zarubizhnij-dosvid-uprovadzhennya-elektronnoho-uryaduvannya.pdf>(дата звернення: 20 грудня 2022 року).
23. Сайт естонського центру інформатики. URL: // <http://www.ria.ee/>. (дата звернення: 10 грудня 2022 року).
24. Баєв В. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок. URL: [http://www.guds.gov.ua/document/41931;jsessionid=6620B752B6AFF53C8A4807703DAB97FD;/3\\_2004\\_Vajev.doc](http://www.guds.gov.ua/document/41931;jsessionid=6620B752B6AFF53C8A4807703DAB97FD;/3_2004_Vajev.doc)(дата звернення: 18 грудня 2022 року).
25. Світовий досвід реалізації концепції електронного уряду. URL: // <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/WorldExperience/Default.aspx>(дата звернення: 10 грудня 2022 року).
26. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні Кабінет Міністрів України: Розпорядження КМУ від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>(дата звернення: 12 грудня 2022 року).
27. Квітка С.А., Соколовська О.О. Електронне урядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського



суспільства: зарубіжний досвід та передумови розвитку в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2015. № 9. С. 26-34

28. Баранов О.А., Жиляєв І.Б., Демкова М.С., Малюкова І.Г. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендацій; за ред.. І.Г. Малюкової. Київ: Поліграф\_Плюс, 2007. 254 с.

29. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О Електронний уряд: науково-практичний довідник. URL: [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad\\_nauk\\_pak-dovidnik\\_CNukut\\_Linov\\_Klimenko.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_pak-dovidnik_CNukut_Linov_Klimenko.pdf)(дата звернення: 17 грудня 2022 року).

30. Кравців, Х.В. Організаційні основи формування електронних інформаційних ресурсів : диплом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : спец. 8.02010501 – документознавство та інформаційна діяльність магістер. програма – документознавство та інформаційна діяльність / Христина Володимирівна Кравців; наук. керівник к. іст. н., ст. викладач І.Р. Недошитко. Тернопіль, 2017. 119 с.

31. Сучасний стан державного управління. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2018/march/issue-3/article-34920.html>(дата звернення: 25 грудня 2022 року).

32. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні. URL: [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Tezi\\_Tendentsiyi-ta-problemi-vprovadzhennya-elektronnogo-uryaduvannya.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Tezi_Tendentsiyi-ta-problemi-vprovadzhennya-elektronnogo-uryaduvannya.pdf)(дата звернення: 28 грудня 2022 року).

33. Про захист персональних даних: закон України № 2297-VI від 01.06.2010. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>(дата звернення: 30 грудня 2022 року).

34. Атаманчук Г.В. Державне управління як найважливіший функціональний прояв сутності держави: основні проблеми. *Вісник Московського Університету*. Серія 26: Державний Аудит. 2010. № 2. С. 33 - 46

35. Баранов А.А. Права людини і захист персональних даних. Х.: Фоліо, 2005. 280 с.

36. Електронний уряд для початківцівURL:  
<https://24tv.ua/special/egovernment/>(дата звернення: 2 січня 2023 року).