

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Формування системи електронного врядування в Україні»

Студента 2 курсу 8 м групи
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»,
спеціалізації
«Публічне управління та
адміністрування»

Коробки
Олексія
Сергійовича

Науковий керівник :
кандидат економічних наук,
доцент

Сонько
Юлія Анатоліївна

Гарант освітньої програми:
доктор наук з державного
управління,
професор

Орлова
Наталія Сергіївна

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. Теоретичні аспекти дослідження електронних довірчих послуг.....	5
Розділ 2. Аналіз системи електронного врядування в Україні.....	10
2.1. Сутність електронних послуг та їх класифікація. Особливості надання електронних послуг в Україні.....	10
2.2. Впровадження системи електронного врядування в Україні.....	16
Розділ 3. Напрями удосконалення державного регулювання електронних довірчих послуг.....	28
3.1. Проблеми та перешкоди розвитку електронного врядування в Україні.....	28
3.2. Практичні рекомендації забезпечення ефективного управління розвитком електронного врядування.....	31
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	35
СПИСОК ВИКОРСИТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38
ДОДАТКИ.....	44

ВСТУП

Ефективна реалізація проектів можлива лише в умовах сформованого конкурентного середовища. Впровадження послуг в електронному вигляді дало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами. Вивчення та запозичення досвіду використання ІКТ для надання послуг в бізнесі для державного сектору саме не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної державної концепції використання та розповсюдження інформаційно-комунікаційних технологій, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення.

Актуальність дослідження зумовлена зростаючою роллю електронних довірчих послуг як інструменту вирішення управлінських проблем. Все це обґрунтовує наукову доцільність і практичну значимість теоретичного дослідження особливостей розвитку системи електронного врядування в Україні.

Метою роботи є розробка практичних рекомендацій щодо формування системи електронного врядування в Україні.

Зазначена мета вимагає вирішити наступні завдання:

- проаналізувати теоретичні аспекти визначення поняття «електронна довірна послуга»;
- дослідити стуність електронних послуг, особливості їх надання в Україні;
- проаналізувати напрями впровадження системи електронного врядування в Україні
- оцінити проблеми та перешкоди розвитку електронного врядування в Україні;
- розробити практичні рекомендації забезпечення ефективного управління розвитком електронного врядування.

Об'єктом дослідження виступають електронні довірчі послуги та особливості їх надання.

Предметом дослідження є процес формування системи електронного врядування в Україні.

З метою реалізації поставлених завдань використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: наукової абстракції – для розкриття змісту електронної послуги (розділ 1), вивчення проблем формування системи електронного врядування (п.п. 2.1-2.2); аналізу та синтезу, кількісного та якісного аналізу – для формування напрямів удосконалення регулювання електронних довірчих послуг (п.п. 3.1.-3.2) тощо.

Інформаційною базою дослідження стали: Закони України, офіційні матеріали Державного комітету статистики України, оперативна інформація міністерств та відомств, періодичні видання, праці вітчизняних і зарубіжних науковців з проблеми дослідження, а також інформаційні ресурси інформаційної мережі Internet.

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків і пропозицій списку використаних джерел і додатків. Основний текст роботи становить 45 сторінок, в т.ч. 2 таблиці, 6 рисунків. Список використаних джерел містить 53 найменування, викладене на 5 сторінках. Робота містить 5 додатків, викладені на 10 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІРЧИХ ПОСЛУГ

Електронні послуги відіграють все більш значущу роль в управлінському процесі. Першочерговою метою застосування електронної послуги є визначення проблеми та пошук шляхів її вирішення.

Процес надання електронних послуг здійснюється за однією з трьох форм взаємодії організації та споживача, основоположні розробки яких розпочалися ще на початку ХХст. – це моделі «Надання порад», «Швидка допомога» та «Ефективна взаємодія» (табл.1).

Таблиця 1.1

Форми взаємодії держави та споживача в процесі надання електронної послуги

Етапи надання послуг \ Модель Надання послуг	«Надання порад»	«Швидка допомога»	«Ефективна взаємодія»
Діагностика	Споживач	Держава	Споживач - Держава
Розробка плану заходів	Держава	Держава	Споживач - Держава
Впровадження	Споживач	Споживач	Споживач - Держава

Джерело: складено автором.

Від вибору моделі залежить рівень втручання держави в особі певної організації на всіх етапах проекту. Так, якщо при виборі моделі «Надання порад» залучення організації відбувається тільки на етапі розробки рекомендацій, а їх реалізацію та попередню діагностику проблеми клієнт проводить самостійно; то при використанні моделі «Швидка допомога» обов'язки організації включають аналіз проблем, що існують на підприємстві та розробку системи консультаційних заходів, відповідальність за впровадження яких повністю лежить на клієнті; і лише модель

«Ефективна взаємодія» передбачає спільну роботу, а отже і відповідальність організації клієнта на всіх етапах реалізації проекту.

Існують різні бачення розподілу на етапи процесу надання електронних послуг [19-21;23-27], узагальнюючи їх можна виокремити наступні: діагноз проблеми; розробка пропозицій; впровадження змін. Найбільш глибоких теоретичних та практичних знань потребує другий етап проекту: розробка пропозицій, оскільки вони відображають шляхи вирішення поставленої проблеми. Пропозиції є документом, що визначає напрямки роботи організації з конкретним клієнтом, виокремлює базові принципи їх співпраці. На основі цього документа фактично виникають взаємовідносини між організацією та споживачами електронних послуг. Від якісного рівня розробки пропозицій залежить подальший розвиток цих відносин, їх характер та тривалість у часі. Пропозиції включають в себе чотири основні розділи: 1) технічний, що містить опис проблеми, визначення основних цілей та завдань, планування ресурсів тощо; 2) штатний, де зазначаються імена та посади відповідальних осіб; 3) кваліфікаційний, що має на меті довести до відома клієнта інформацію рівня кваліфікації співробітників; 4) фінансовий розділ містить відомості, пов'язані з проектним кошторисом. З розвитком суспільства зростають його потреби та відповідно вимоги щодо задоволення цих потреб. Це змушує фірми шукати нові, більш ефективні шляхи організації виробництва товарів та послуг.

Як доводить світова практика однією з важливих закономірностей розвитку економіки є взаємозв'язок економічного зростання та підвищення ролі сфери послуг. Результатом праці виробника є продукт, який може виступати у формі послуги або товару, якщо він виробляється з метою реалізації. Так само як і матеріальні товари, послуги виконують функцію задоволення потреб споживачів. Однак послуга має низку характерних особливостей, що відрізняють її від товарів. У виробництві будь-якого товару чи послуги прямо чи опосередковано беруть участь люди. При виробництві послуг людський фактор є більш впливовим, оскільки послуги, в переважній

більшості, продукуються безпосередньо людьми, тоді як при виробництві матеріальних товарів людина часто здійснює лише опосередкований вплив, залучаючи до процесу виробництва різноманітні засоби праці.

Якщо розглядати матеріальний товар, то його виробництво, доставка, споживання є окремими етапами, що відбуваються з певними часовими проміжками. Продукування ж послуги фактично об'єднує ці процеси, оскільки вони переважно відбуваються одночасно, тобто надання та виробництво послуги, як правило, співпадають, а споживання її триває доти, доки вона надається. Специфічною рисою послуги є її процесний характер. При виробництві матеріального товару процесними є періоди його виробництва, а потім споживання, тоді як послуга за своєю сутністю є процесом.

Послугі, як і матеріальним товарам притаманна певна корисність. Переважно, послуга є видом корисної діяльності, що не має на меті створення матеріальних цінностей, результатом її є зміна якісних характеристик уже існуючих об'єктів. Якість електронної послуги дуже сильно залежить від професійних якостей надавача послуги.

Проблемою дослідження якісних характеристик електронних послуг є нематеріальність останніх. Проблема визначення набору якісних характеристик послуг викликає значний науковий інтерес. Характеристики електронної послуги нами було поділено на кілька груп, в залежності від того, які потреби вони задовольняють, а саме:

Комфортність. Під комфортністю розумітимемо такі умови надання електронних послуг, які забезпечують якомога нижчу вірогідність виникнення незручних для клієнта ситуацій (швидкість реагування на запити, близькість розташування, кваліфікованість персоналу (професіоналізм, ввічливість, грамотність), зручність і простота інтернет-сайту тощо). В даному дослідженні якісну характеристику комфортності, на нашу думку, можна виразити за допомогою коефіцієнту кваліфікованості кадрів, що розраховується на основі співвідношення кількості працівників, які мають

відповідні документи на підтвердження власного професійного рівня (диплом кандидата/доктора наук, сертифікат МВА тощо) та загальної чисельності зайнятих в сфері надання електронних послуг.

Економічність. Наступна характеристика, яку розглядаємо з погляду співвідношення ціна-якість мінімізації витрат з боку клієнта (часу, коштів, ресурсів) є економічність. На нашу думку, достатньо показовою в цьому сенсі є «середня тривалість проекту», оскільки, в переважній більшості випадків (окрім ситуацій, коли тривалість проекту скорочується за бажанням клієнта у зв'язку з терміновістю його виконання) чим менше триває проект, тим нижчою є його ціна за рахунок зменшення обсягу середніх постійних витрат організації. Покупці, мінімізуючи свої витрати, прагнуть скоротити термін тривалості проекту, саме тому в Україні найбільш розповсюдженою формою взаємодії є «Надання порад» (табл. 1), хоча європейський досвід доводить, що найбільш продуктивною формою є «Ефективна взаємодія». Подібна поведінка споживачів свідчить про недостатній рівень довіри до держави та про відсутність впевненості в тому, що буде забезпечене належне впровадження запропонованих змін.

Виділяють три види благ: досліджувані (search goods), досвідчені (experience goods) та довірчі (credence goods). Досліджувані блага характеризуються тим, що споживач ще до моменту їх купівлі може оцінити їх якість та результативність. Отримати відповідну адекватну реальним умовам інформацію про досвідчені блага можна лише в процесі їх використання, тоді як оцінити ефект від довірчих благ можливо лише через певний проміжок часу.

Електронна послуга за своєю сутністю є нематеріальною, що ускладнює оцінку її якості [26]. Найбільш ефективним засобом уникнення негативного впливу асиметричної інформації є підтримка власної позитивної репутації. Природне прагнення зберегти власну позитивну репутацію, а отже орієнтація на виробництво якісних послуг, не лише обмежує негативний вплив інформаційної асиметрії, а й забезпечує належний рівень економічних

відносин покупця та продавця та сприяє загальному розвитку конкуренції на ринку.

Потреба реалізації принципу довіри в економічній поведінці суб'єктів ринку зумовлена нематеріальністю та унікальністю (неповторністю) послуги, суміснорозділеною природою інтелектуального продукту, конфіденційністю специфічних знань та інформації, що можуть становити зміст інтелектуальної послуги [4]. Довіра до держави є одним з найбільш важливих факторів впливу на попит на електронні послуги.

Продуктивність. Категорія, що свідчить про рівень віддачі з боку держави щодо клієнта, а також наскільки виправданим виявилось застосування послуги як засобу вирішення конкретних проблем.

Безпечність. Одна з найбільш вагомих якісних характеристик, яка відображає ступінь ризикованості певного проекту.

Електронна послуга за своєю сутністю – нематеріальний товар, тому оцінити її якість та характерні відмінності двох, на перший погляд, однакових послуг, досить складно. Часто якість надання певної послуги можна оцінити тільки через деякий час, оскільки ефект від впровадження, наприклад, управлінського обліку, стане відчутним мінімум за півроку.

Таким чином, вище було проаналізовано основні особливості послуги, виокремлено її якісні характеристики. Наступним етапом нашого дослідження є аналіз сутності електронних послуг та дослідження їх ролі в сучасних умовах.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1 Сутність електронних послуг та їх роль в умовах ринкової економіки

Аналізуючи електронні послуги, на наш погляд, доцільно дотримуватись наступної їх класифікації: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання. Розглянемо ці категорії більш детально.

1. *За видами електронного подання.* Згідно з нормативними документами [37]: – інформування; одностороння взаємодія; двостороння взаємодія; проведення трансакцій.

2. *За сферою діяльності.* Послуги інформаційного характеру; – послуги консультаційного характеру; послуги з підготовки політичних рішень або законів; послуги із взаємодії між установами та організаціями; послуги з надання допомоги та сприяння; послуги обслуговування державного замовлення; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

3. *За суб'єктом видання.* Послуги органів влади та послуги бізнес-організацій.

4. *За споживачами.* Послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій: B2B (Business-to-Business) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями; B2C (Business-to-Citizens) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює купівлю товарів та послуг через Інтернет; – G2B (Government-to-Business) – обслуговування державного замовлення. На даний час цей вид електронних послуг в Україні знаходиться у зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використовують свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції; G2C (Government-to-Citizens) – різні види адміністративних послуг

в електронному вигляді населенню; G2G (Government-to-Government) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими організаціям; C2C (Citizens-to-Citizens) – електронні аукціони, дошки оголошень.

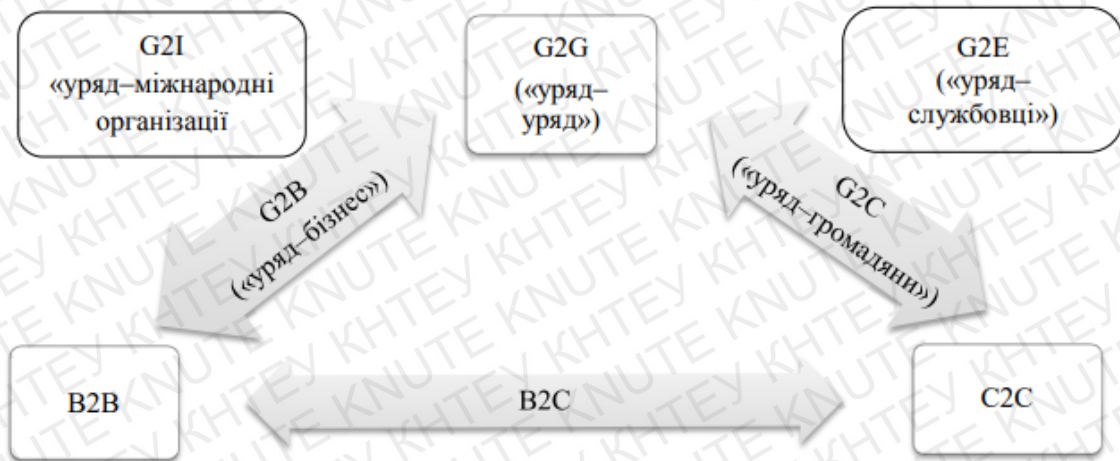


Рис. 2.1 Модель електронного врядування в розрізі споживачів

[авторська розробка]

5. За місцем отримання. З погляду джерела одержання інформації: державний орган; «єдине вікно»; портал органу влади.

Переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але і реінжиніринг всього процесу її надання [43, с. 92]. Особливість послуги в електронному вигляді є в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень. Але це не означає, що інші форми та канали надання послуг перестають існувати. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись [24, с. 89].

Ефективність та потенційні переваги впровадження такого виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо. Однак при впровадженні послуг в електронному вигляді актуальними залишаються проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі

Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а головне – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди [29]. Але тут не можна не погодитись з А. Даніліним, який вказує на різницю у швидкості протікання соціально-політичних та технологічних змін і визначає її як основну проблему використання ІКТ в державному управлінні [8, с. 8]. Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям [25].

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [24, с. 18]. Такими критеріями, згідно з Концепцією, є: – результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі; – своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк; – доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою; – зручність – урахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг; – відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах; – професійність –

належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін. [25].

Механізми надання адміністративних послуг в електронному вигляді є різними. Так, П.С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [26, с. 34]. Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг автор бачить групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях, розглянутих вище. До інституціональних механізмів віднесено механізм розвитку Інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної взаємодії влади з суспільством. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на базі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядові) за допомогою систем електронного документообігу. Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. І нарешті, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси повинні бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [29, с. 4–7].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але і реінжиніринг всього процесу її надання» [37, с. 92]. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись [43, с. 89]. Ефективність та потенційні переваги впровадження такого виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується

час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо. Однак при впровадженні послуг в електронному вигляді актуальними залишають проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а головне – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

За даними Кабінету Міністрів України, на Урядовому порталі наразі доступні 118 електронних послуг, користування якими минулого року зросло втричі, Україна має одні з найшвидших в світі темпи відкриття даних, більше 5000 електронних документів щодня пересилається між державними органами – ці та інші досягнення у сфері е-урядування (див. Додаток А).

Найважливішим напрямом у сфері електронного урядування є електронні послуги, бо саме вони стосуються кожного громадянина. Одним із головних завдань було – впровадження 100 електронних послуг до кінця 2018 року. До затвердженого Урядом переліку увійшли найбільш пріоритетні послуги з боку бізнесу та громадян. Послуги, які б мінімізували корупційні ризики. Цього результату досягнуто, і наразі на Урядовому порталі, який слугує «єдиним вікном» доступу до всіх онлайн-послуг, вже є 118 електронних послуг. Поміж них – такі суспільно важливі, як оформлення допомоги при народженні дитини, послуги з реєстрації бізнесу, послуги в земельній та будівельній сферах.

Минулого року також були запущені важливі набори електронних послуг для водіїв та перевізників, доступні відповідно в електронних кабінетах перевізника та водія. Ці послуги вже користуються значним попитом.

ВУкраїні з'явилася перша повністю автоматична послуга, рішення за якою приймає не чиновник. А саме – про початок будівельних робіт для

класу СС1. І цього року планується зробити ще більше таких послуг. Важливо також, що змінюється філософія розвитку електронних послуг. Надалі Державне агентство з питань електронного урядування України буде не тільки створювати нові електронні сервіси, а й оптимізувати їх з огляду на життєві та бізнес-ситуації. Результатом першого такого проекту, над яким зараз триває активна робота багатьох відомств, стане електронна послуга «Е-малятко». Вона об'єднає в собі дев'ять адміністративних послуг.

Більш масовому користуванню електронними послугами буде сприяти розповсюдження доступних та надійних засобів електронної ідентифікації, зокрема – наприкінці минулого року українцям став доступний сервіс мобільної ідентифікації.

Відтепер всі електронні послуги, які наразі впроваджують, вже за замовчанням містять можливість входу за допомогою MobileID. Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут не можна не погодитись з А. Даніліним, який вказує на різницю у швидкості протікання соціально-політичних та технологічних змін і визначає її як основну проблему використання ІКТ в державному управлінні [8, с. 8]. Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям. Впровадження послуг в електронному вигляді дало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами. Вивчення та запозичення досвіду

використання ІКТ для надання послуг в бізнесі для державного сектору саме не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної державної концепції використання та розповсюдження ІКТ, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення.

2.2. Впровадження системи електронного урядування в Україні

Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено, насамперед, у низці таких законодавчих актів, як закони України «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» (2007 р.), «Про інформацію» (2011 р.), «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.), «Про доступ до публічної інформації» (2011 р.), «Про захист персональних даних» (2011 р.), «Про адміністративні послуги» (2012 р.), «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (1994 р.), «Про електронний документ та електронний документообіг» (2004 р.), «Про електронний цифровий підпис» (2004 р.), «Про захист персональних даних» (2011 р.) тощо. Цими та іншими законодавчими актами визначено головна мета, принципи, основні завдання, шляхи розв'язання проблем, завдання та функції органів влади, механізми взаємодії їх між собою та суспільством, громадянами та бізнесом тощо [17, с. 31].

Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють зазначене питання:

	Закон України "Про Національну програму інформатизації" від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР
	Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" від 22 травня 2003 року № 851-IV
	Закон України "Про електронні довірчі послуги" від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII
	Указ Президента України від 29 липня 2019 року № 558/2019 "Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг"
	постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 року № 4 "Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування" (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 травня 2017 року № 556)
	постанова Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2017 року № 608 "Деякі питання підготовки проектів актів законодавства в електронній формі"
	постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності"
	постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р "Деякі питання реформування державного управління України" (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1102-р)
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р "Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р "Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р "Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № 797-р "Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 грудня 2017 року № 844-р "Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р "Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні"
	розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р "Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки"
	постанова Правління Національного банку України від 30 серпня 2016 року № 378 "Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України" (в редакції постанови Правління Національного банку України від 3 жовтня 2018 року № 105)

Рис. 2.2 Перелік нормативно-правових актів в сфері електронного урядування [авторська розробка]

Важливою для пришвидшення темпів впровадження електронного урядування є адаптація українського законодавства до процесів цифровізації. У цьому напрямку зроблено важливий крок – прийнята постанова Кабінету Міністрів, яка передбачає впровадження принципу Digital by Default – «цифрового за замовчанням». Відповідно до нього, у всіх актах Уряду пріоритетним способом реалізації описаного в документі процесу за замовчанням буде визначений саме електронний спосіб. Для цього нормативно-правові акти Уряду будуть проходити цифрову експертизу.

Наразі лише незначний відсоток від усіх нормативно-правових актів у країні містить норму, за якою процес, описаний у документі, може бути

реалізований в електронний спосіб. З прийняттям постанови розпочнеться поступове якісне перетворення усієї нормативно-правової бази. Кожен новий ухвалений документ не гальмуватиме, а на початку навіть випереджатиме процес впровадження електронних проектів у державному управлінні.

З огляду на міжнародний досвід розвиток електронного урядування є одним з основних факторів забезпечення успішності реформування та підвищення конкурентоспроможності країни. Реформа будь-якої галузі в сучасних умовах спрямована на широке використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності. Адже саме інструменти е-урядування здатні забезпечити значне покращення якості обслуговування фізичних і юридичних осіб та підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування (далі – органи влади).

У рамках реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Україна має забезпечити комплексний розвиток електронного урядування відповідно до європейських вимог.

Також запровадження електронного урядування є базовою передумовою для розбудови в Україні ефективних цифрової економіки і цифрового ринку та його подальшої інтеграції до єдиного цифрового ринку ЄС (Digital Single Market Strategy for Europe).

Крім того, розвиток електронного урядування та демократичних процесів, застосування загальноновизнаної системи демократичних цінностей, зокрема щодо участі громадян та інститутів громадянського суспільства в процесах формування та реалізації державної політики, відіграє ключову роль у забезпеченні економічного та соціального прогресу в державі.

З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій з метою розширення можливостей участі громадян у процесі державотворення та

державного управління все більше застосовуються інструменти електронної демократії [3-7;32;34;35].

Таблиця 2.1

Інструментарій електронної демократії [5]

Назва	Пояснення
Сектори електронної демократії	
Е-парламент	використання ІКТ зібраннями вибраних представників, а також політичними та публічними службовцями з метою активізації залучення громадян до законотворчої діяльності.
Е-законодавство	використання ІКТ для коментування, обговорення, складання, структурування, форматування, виправлення, голосування та видання законів та нормативно-правових актів, прийнятих представницькими органами.
Е-правосуддя	використання ІКТ в реалізації правосуддя всіма зацікавленими сторонами в юридичній сфері з метою підвищення ефективності та якості державних служб.
Інструменти електронної демократії	
Е-посередництво	використання ІКТ з метою пошуку засобів вирішення суперечок без фізичної присутності сторін, що сперечаються: посередниками можуть служити електронні інструменти.
Е-середовище	використання ІКТ задля аналізу та захисту оточуючого середовища, просторового планування та раціонального користування природними ресурсами.
Е-вибори, референдуми та ініціативи	політичні вибори, референдуми та ініціативи, в яких на одному або декількох етапах для здійснення комунікацій використовуються електронні засоби.
Е-голосування	вибори або референдум, які передбачають використання електронних засобів як мінімум безпосередньо при проведенні голосування.
Е-консультація	засіб збору поглядів визначених осіб або широкої громадськості з конкретного політичного питання без необхідності зобов'язувати їх діяти відповідно з його результатом.
Е-ініціативи	дозволяють громадянам розробляти та висувати політичні пропозиції за допомогою засобів ІКТ й, тим самим, брати участь у складанні політичного порядку денного.
Е-звернення	електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадяни, формуючи та підписуючи звернення, можуть брати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі онлайн.
Е-агітація	цілеспрямований вплив на переконання громадян за допомогою електронних засобів, а також їх безпосереднє залучення у виборчі та інші політичні кампанії, спрямовані на формування або реалізацію суспільної стратегії.

Електронна демократія – форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на

загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень.

Найбільш поширеними інструментами електронної демократії, що застосовуються сьогодні в Україні як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні, є електронні консультації, електронні петиції, електронні звернення, бюджети участі (громадські бюджети). Також створені ресурси для оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних, у тому числі з використанням електронних платформ, наприклад “Громадянське суспільство і влада”, “Розумне місто” чи “Єдина система місцевих петицій”, які поєднують у собі кілька електронних інструментів участі.

Зокрема, **Центром адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу** розроблено низку заходів для ефективного впровадження системи електронного урядування в Україні (див. Додаток Б). Застосування сучасних інноваційних підходів, методологій та технологій (у тому числі Інтернету речей, хмарної інфраструктури, Blockchain, Mobile ID, sharing economy, просування методики опрацювання даних великих обсягів (Big Data), нормативно-правового врегулювання принципів “цифровий за замовчуванням”, “одноразове введення інформації” та “сумісність за замовчуванням”, а також застосування перспективних форм організації виконання завдань і проектів розвитку електронного урядування, зокрема публічно-приватного партнерства, сприятимуть формуванню ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни.

Електронний уряд став популярним напрямом діяльності органів державної влади. Електронний уряд стає зниження витрат, покращення

послуг, економії часу та підвищення ефективності [1;2;11;19;27;35]. Електронний уряд та він істотну зміну в будову суспільства, цінності, культуру та шляхи ведення бізнесу завдяки використанню ІКТ як інструменту в щоденній роботі. Метою електронного урядування є не лише перетворення традиційної інформації в біти і байти, що робить її доступною через Інтернет, а, в першу чергу, переосмислення урядових функцій. Уряди різних країн мають різні стратегії побудови електронного уряд. Деякі створили всебічні довгострокові плани. Інші визначили лише кілька ключових областей як спрямованість ранніх проєктів. Однак у всіх випадках країни, визнані найбільш успішними почали з менших проєктів, будуючи цілісну структуру.

Дослідники поділяють процес впровадження електронного уряду на фази або етапи. Нижче представлені підходи до впровадження електронного уряду, а також фактори, які впливають на імплантацію функціонування системи електронного урядування.

Впровадження електронного уряду має кілька етапів.



Рис. 2.2 Етапи впровадження електронного уряду [авторська розробка]

Рис. 2.2 ілюструє етапи впровадження електронного уряду. Проаналізуємо кожен з них більш детально.

Етап 1: Зародження: Офіційний уряд. Присутність в Інтернеті встановлюється через декілька незалежних офіційних сайтів. Інформація є обмеженою, базовою та статичною.

Етап 2: Удосконалення: урядові сайти розширюються; інформація стає більш динамічною. Вміст та інформація оновлюються.

Етап 3: Інтерактивний: Користувачі можуть завантажувати форми, надана електронна пошта чиновників, органи влади взаємодіють через Інтернеті, відповідають на пропозиції, зустрічі та запити.

Етап 4: Трансакційний: Користувачі можуть насправді оплачувати послуги або проводити фінансові транзакції в Інтернеті.

Етап 5: Безшовний: Повна інтеграція електронних служб через адміністративні межі.

Формування ефективної системи е-послуг в Україні передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг. До порталу було інтегровано ряд адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є центральні органи виконавчої влади. Сьогодні через портал в електронній формі можна отримати послуги у сфері будівництва, реєстрації бізнесу, нерухомого майна, земельних відносин, зовнішньоекономічної діяльності тощо (див. Додаток А)

Згідно результатів громадського моніторингу впровадження інструментів електронного урядування на місцевому рівні, найчастіше органи місцевого самоврядування використовують для надання доступу до адміністративних послуг онлайн портал Igov (власні кабінети на ньому має третина міських рад). Одне місто використовує з цією метою портал «Розумне місто», у чотирьох містах створено окремі портали надання адміністративних послуг, в шести містах адміністративні послуги можна замовити онлайн через особистий кабінет користувача, створений на офіційних веб-сайтах міських рад. Таким чином, на даний момент не дотримується принцип «єдиного вікна», що є одним із ключових принципів розвитку системи електронних послуг, а також норми чинного Закону України «Про адміністративні послуги», що передбачають надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Кількість послуг, які надаються онлайн

органами місцевого самоврядування, суттєво відрізняється від міста до міста – від 3-4 до кількох десятків. Електронні послуги, які надають органи місцевої влади онлайн, – це переважно послуги другої стадії розвитку (надається можливість завантаження, заповнення та друку бланків заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг), а також різні електронні сервіси, що роблять отримання адміністративних послуг більш зручним для громадян [36]

Ще один важливий напрям діяльності у сфері електронного урядування – це впровадження електронного документообігу в органах влади.

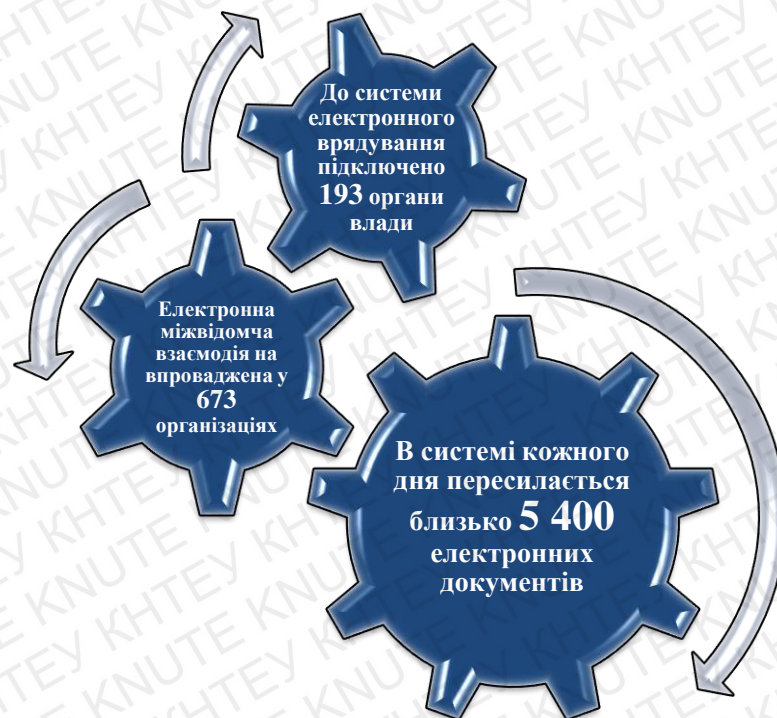


Рис. 2.3 Сучасні досягнення системи електронного урядування

[авторська розробка]

Вже розроблена і наразі тестується система погодження проектів нормативно-правових актів у електронному вигляді. Система також передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів.

Наприкінці 2018 року система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» здобула Експертний висновок Держспецзв'язку про відповідність компонентів системи вимогам із

технічного захисту інформації. Впровадження «Трембіти» вже розпочалося – відбувається інтеграція до неї інформаційних ресурсів державних органів. Першочерговим завданням вже цього року для Державного агентства з питань електронного урядування стане підключення до «Трембіти» пріоритетних реєстрів, зокрема – Міністерства юстиції, Міністерства соціальної політики, Пенсійного фонду, Державної фіскальної служби, Міністерства внутрішніх справ тощо.

Рівень розвитку електронного урядування оцінюється Департаментом з економічних і соціальних питань ООН за допомогою індексу EGDI (E-Government Development Index). Індекс є агрегованим показником, що складається з інших індексів, які ілюструє рис.2.4.



Рис. 2.4 Складові індексів електронного врядування [авторська розробка]

Рейтинг розраховується з урахуванням показників 193 країн світу (див Додаток В). Слід зазначити, що незважаючи на здавалося би істотну зміну місць в цьому рейтингу, група країн-лідерів (група з дуже високим рівнем

розвитку), особливо не змінюється вже 13 років, протягом яких проводяться дослідження [22]. Методологічно EGDI є незмінним на всьому проміжку часу досліджень розвитку електронного урядування. У той же час проводились коригування відповідних обстежень, окремих складових індикаторів з урахуванням нових тенденцій розвитку е-врядування, нових знань та передової практики у сфері 12 електронного уряду, змін технологій та інших факторів, включаючи методи збору даних [44].

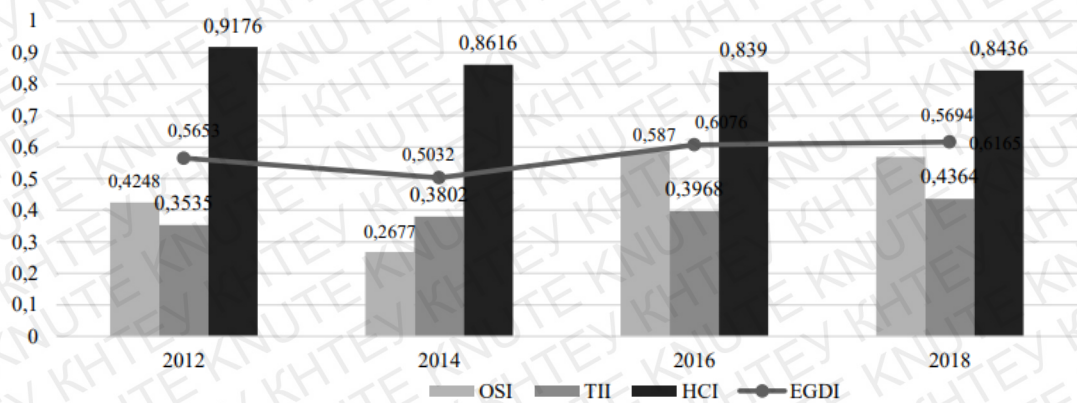


Рис. 2.5 Динаміка індексів електронного врядування [авторська розробка]

Вже чотири роки поспіль в Україні активно розвивається сфера відкритих даних. І щороку важливість та популярність цієї сфери в суспільстві тільки зростає. У 2018 році Україна посіла 17 сходинку в світі у сфері відкритих даних, та друге місце – за темпами розвитку за чотири роки. Про це свідчить звіт світового рейтингу Open Data Barometer. У 2018 році українцям відкрилися найбільш очікувані набори даних, починаючи від транспортної сфери і закінчуючи даними місцевих бюджетів.

Так, відомості від МВС про зареєстровані транспортні засоби стали одними з найпопулярніших, оскільки демонструють реальний стан авторинку України. На їх основі були створені корисні онлайн-сервіси, якими громадяни вже скористалися понад мільйон разів.

Окремої уваги заслуговують дані щодо ліцензій на автоперевезення – пасажирських та вантажних, які також стали доступними українцям минулого року. Тепер за кілька секунд кожен охочий за номером

транспортного засобу може перевірити наявність відповідної ліцензії таксі, автобуса чи маршруткі. І на базі цих знань вирішувати, чи довіряти своє життя такому перевізнику.

Важливою стала ініціатива Міністерства фінансів, за якою на порталі openbudget.gov.ua почали публікувати дані 9 683 місцевих бюджетів. Завдяки цьому кожен українець може контролювати використання бюджетних коштів на рівні області і навіть на рівні села.

Контрольні державні органи відкрили дані про понад 143 тисячі перевірок бізнесу, які заплановані на 2019 рік.

Цьогоріч буде розширений перелік наборів даних, що стануть обов'язковими до відкриття. Наразі триває робота із внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835. Також у фокусі Державного агентства з питань електронного урядування України – сприяння підвищенню якості тих наборів даних, що вже публікуються [18].

Зростаючі вимоги громадян до прозорих послуг в адміністрації сприяють тому, що владні структури змушені поєднувати процес їх надання та ефективність організації шляхом використання інструментів електронного урядування (див. Додатки Г та Д). Електронне урядування стає барометром діяльності кожного уряду в економічному, політичному та адміністративному функціонуванні.

Розглядаючи будь-який департамент державного управління, який відповідає за різні послуги громадянину, бізнесу чи промисловості, ми можемо побачити величезні можливості запровадити інструменти електронного урядування для прозорих, підзвітних та ефективних послуг на фронті доставки та ефективної внутрішньої роботи.

В процесі впровадження системи електронного урядування в Україні актуальними залишаються певні проблемні аспекти. Одним з них є стандартизація контрактів. Більшість державних тендерів та контрактів є односторонніми на користь уряду, що призводить до високої вартості

проекту. Уряд повинен прийняти стандартні та збалансовані умови подання заявок, щоб заохочувати все більше й більше участі постачальників.

Не менш болючою є проблема програмного забезпечення[30;31;33]. Більшість державних відомств все ще наполягають на тривалому циклі розробки програмного забезпечення та протистоять впровадженню продуктів, що продаються на полицях. У цих контрактах уряд несе весь ризик, тоді як постачальники отримують доступ до необмеженого джерела доходу за рахунок коштів платників податків. Однак через відсутність підзвітності провали урядових проектів часто залишаються непоміченими.

Відсутність стимулів для бізнесу. ІТ-проекти в приватному секторі ініціюються з метою конкурентної переваги, а особисті переваги та політичні міркування відіграють незначну роль у прийнятті рішень, але це не стосується урядових ІТ-проектів. Політичний вплив може зіграти більш помітну роль при намаганні розпочати проект. Навіть проект, що знаходиться в стадії реалізації, стикається з жорстким опором кожного разу, коли особа, яка приймає рішення, переходить на нову посаду і розпочинає складне рішення, прийняте його попередником.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІРЧИХ ПОСЛУГ

3.1. Проблеми та перешкоди розвитку електронного врядування в Україні

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» та Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр. визначають розвиток електронного урядування одним із пріоритетних напрямів реформування системи державного управління в Україні. Основні завдання в рамках даного напрямку реформи державного управління, проілюстровано на наступному рис. 3.1.

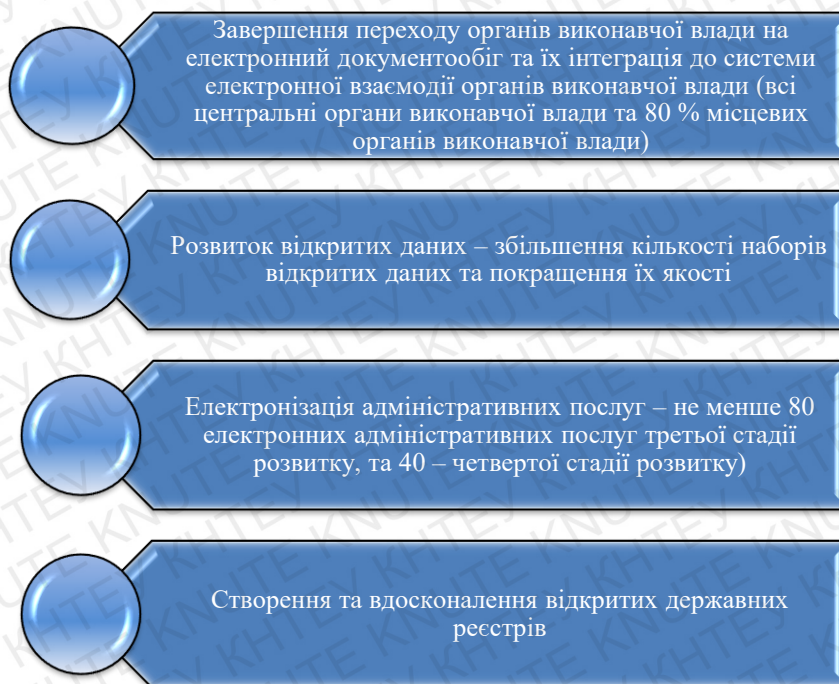


Рис. 3.1 Завдання розвитку електронного врядування [авторська розробка]

Важливим кроками в контексті формування нормативно-правової бази розвитку електронного урядування стало прийняття оновленої Концепції розвитку електронного урядування в Україні (далі – Концепція е-

врядування), Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні (далі – Концепція е-послуг) та Плану заходів щодо її реалізації на 2017-2018 рр

Концепція е-послуг в Україні визначає напрями і механізми створення до 2020 р. ефективної системи електронних послуг, а також містить перелік із 45 пріоритетних адміністративних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово.

Концепція е-урядування передбачає формування в країні до 2020 р. ефективної системи електронного урядування, спрямованого на задоволення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, за такими ключовими напрямками, як модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу за допомогою ІКТ; модернізація державного управління за допомогою ІКТ, управління розвитком електронного урядування. Оскільки

План заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування не було затверджено, оцінити результативність її виконання Урядом неможливо. План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки передбачає розроблення переліку з 80 пріоритетних послуг в електронній формі, а Концепція е-послуг до 2020 р. містить перелік лише з 45 таких послуг.

Перешкодами на шляху розвитку відкритих даних у державі є: • низький рівень компетентності державних службовців щодо відкритих даних, зокрема нерозуміння переваг їх використання – посилення прозорості та підзвітності органів влади, більш ефективного використання державних ресурсів, покращення якості публічних послуг, сприяння розвитку інноваційного бізнесу; • низький рівень якості відкритих державних даних – органи державної влади оприлюднюють та оновлюють набори даних несвоєчасно або ж не в повному обсязі, не дотримуються технічних вимог щодо оприлюднення наборів відкритих даних, що унеможлиблює їх автоматизовану обробку, а отже й повторне використання. Не вся інформація, розпорядниками якої є органи державної влади та органи місцевого самоврядування, становить інтерес для громадськості, ЗМІ або

бізнесу, якій може їх використовувати з комерційною метою для створення нових сервісів. На практиці державні органи часто надають перевагу оприлюдненню наборів даних, які не впливають на ступінь прозорості та підзвітності влади та не є пріоритетними для громадськості. Зазначимо, що згідно результатів дослідження, проведеного в рамках складання щорічного міжнародного рейтингу відкритих даних (the Global Open Data Index), найменш відкритими в Україні є дані про землевласників, стан довкілля, державні витрати, геопросторові дані.

Представники кампаній, які готові створювати сервіси на базі відкритих даних, також відзначають небажання з боку органів влади, особливо місцевої, відкривати необхідні дані [52]. Отже, ринковий потенціал відкритих даних в Україні майже не використовується.

Актуальними питаннями розвитку е-послуг є:

- забезпечення інтеграції інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;
- остаточне врегулювання питання електронної ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі;
- запровадження моніторингу якості надання електронних адміністративних послуг.

Викликає стурбованість значний розрив у розвитку е-послуг на центральному та місцевому рівнях, що частково зумовлено низьким рівнем впровадження електронного документообігу в місцевих органах влади, відсутністю повноцінної електронної взаємодії між інформаційними системами державних органів. Державна політика у сфері електронної ідентифікації має бути спрямована на створення інфраструктури електронної ідентифікації, формування нормативно-правової бази, необхідної для розвитку електронної ідентифікації, зокрема, запровадження альтернативних засобів ідентифікації MobileID та BankID.

У сфері розвитку відкритих даних необхідно приділити увагу підвищенню якості наборів даних, які оприлюднюють органи державної влади, створенню сервісів на основі відкритих даних.

3.2. Практичні рекомендації забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування

Державне агентство з питань електронного урядування та Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства мали визначити перелік пріоритетних послуг відповідно до суспільних потреб. На наш погляд, неузгодженість підходів щодо електронізації адміністративних послуг у зазначених концептуальних документах ускладнюватиме реалізацію єдиної державної політики розвитку е-урядування, зокрема такого її напрямку, як розвиток е-послуг.

У контексті забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування, на наш погляд, важливим є питання проведення регулярного моніторингу та оцінювання прогресу щодо реалізації заходів та завдань, визначених Концепцією е-урядування в Україні. Такий моніторинг надасть можливість відстежити результативність виконання відповідних заходів, виявити динаміку розвитку складових е-урядування та основні проблемні моменти у впровадженні відповідних технологій, що дозволить вчасно скорегувати державну політику в цій сфері. Виникає необхідність відновлення цієї важливої складової управлінського процесу шляхом визначення строків проведення нового моніторингу, його масштабу (національного чи національного за підсумками регіональних), відповідальних органів та необхідних видатків. Актуальною залишається проблема покращення координації діяльності органів державної влади, що пов'язана із втіленням завдань розвитку е-урядування.

Для того, щоб Єдиний державний портал адміністративних послуг став «єдиним вікном» для отримання е-послуг, необхідно:

- повноцінне функціонування системи електронної взаємодії органів влади;
- інтеграція інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом;
- доступ суб'єктів надання адміністративних послуг до державних реєстрів та їх електронну взаємодію;
- інтеграція системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг.

На урядовому рівні необхідно остаточно врегулювати питання електронної ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі. Зокрема, розробити та закріпити у нормативно-правових актах схеми та засоби електронної ідентифікації, які використовуватимуться при наданні адміністративних послуг в електронній формі. З метою контролю якості надання електронних адміністративних послуг необхідно запровадити регулярний моніторинг якості їх надання через Єдиний державний портал адміністративних послуг, наприклад, шляхом проведення онлайн опитування споживачів послуг.

Для забезпечення повноцінного функціонування системи електронної взаємодії органів виконавчої влади необхідно завершити запровадження електронного документообігу (е-документообігу) в місцевих органах виконавчої влади та підключити їх системи до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Попри позитивну динаміку у впровадженні е-документообігу протягом останніх трьох років, рівень розвитку такого інструменту в органах місцевого самоврядування залишається низьким. Громадський моніторинг впровадження інструментів е-урядування в органах місцевого самоврядування, проведений у 100 найбільших містах України показав, що система е-документообігу використовується лише в половині досліджуваних міських рад.

Моніторинг із наступним оприлюдненням його результатів на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних має проводити Державне агентство з питань електронного урядування. На сьогодні на порталі відсутня інформація про проведення агентством моніторингу та його результати. Дослідження стану впровадження відкритих даних на місцевому рівні, проведене громадськими організаціями, показало, що нині лише третина органів місцевого самоврядування оприлюднює інформацію у формі відкритих даних відповідно до вимог чинного законодавства. Показово, що переважна більшість (80 %) з досліджуваних органів місцевого самоврядування не має програмного документу, який би визначав пріоритетні напрями розвитку сфери відкритих даних.

В сучасних умовах динамічного розвитку суспільства, **Державне агентство з питань електронного урядування та Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства** мають запровадити низку ініціативних проєктів. Одним з найбільш вагомих серед них, на наш погляд, повинна стати система доступу до особистих даних, за прикладом багатьох країн світу (нещодавно подібний проєкт було успішно активовано в Індії).

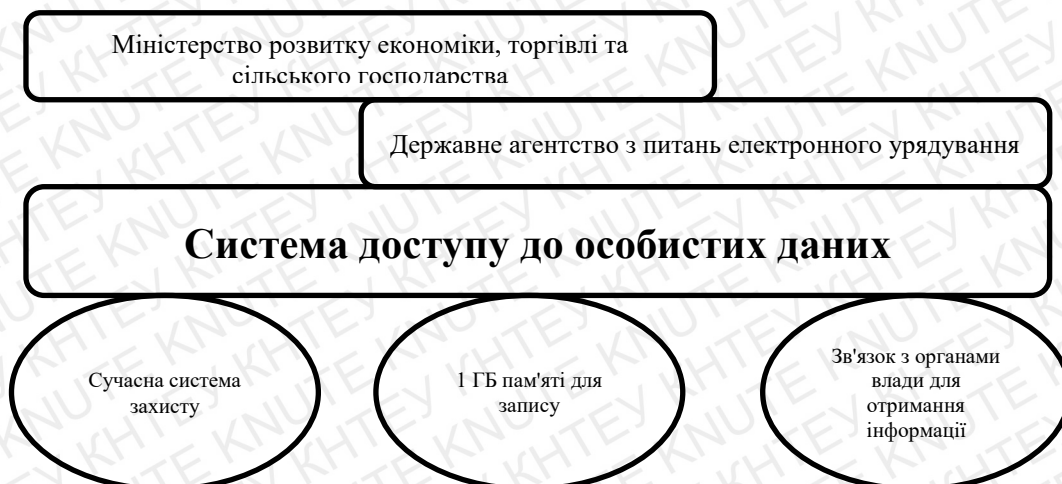


Рис. 3.2 Ініціативний проєкт «Система доступу до особистих даних»

[авторська розробка]

Рис. 3.2. ілюструє запропоновані нами практичні рекомендації щодо розробки системи доступу до особистих даних. По суті, це онлайн-сервіс, що

має надаватися Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства, та відкривати обліковий запис для кожного громадянина з метою доступу до оригінальних документів, сертифікатів, таких як водійські права, реєстрація транспортного засобу, документів про освіту тощо. Сервіс має надавати щонайменше 1 ГБ пам'яті для кожного облікового запису для завантаження відсканованих копій документів. Користувачі отримують доступ через унікальну індивідуальну картку. Для подальших входів в систему користувач може встановити власний пароль або зв'язати обліковий запис з логінами Facebook або Google.

Система дозволяє нівелювати негативний вплив бюрократичної тяганини, мінімізувати використання фізичних документів, скоротити адміністративних витрат, забезпечити достовірність електронних документів та безпечний доступ до документів, що були випущені урядом, і спростити отримання послуг громадянами.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

У випускній кваліфікаційній роботі було зроблено спробу розкрити питання формування системи електронного врядування в Україні. В процесі проведення дослідження, нами було виконано поставлені завдання, зокрема:

1. Проаналізовано теоретичні аспекти дослідження електронної послуги. Процес надання електронних послуг здійснюється за однією з трьох форм взаємодії організації та споживача. Це моделі: «Надання порад», «Швидка допомога» та «Ефективна взаємодія». Встановлено, що проблемою дослідження якісних характеристик електронних послуг є нематеріальність останніх. Електронна послуга за своєю сутністю – нематеріальний товар, тому оцінити її якість та характерні відмінності двох, на перший погляд, однакових послуг, досить складно. Проблема визначення набору якісних характеристик послуг викликає значний науковий інтерес.
2. Досліджено стуність електронних послуг, особливості їх надання в Україні. Проаналізовано електронні послуги в розрізі наступної їх класифікації: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання. Виявлено, що вивчення та запозичення досвіду використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для надання послуг в бізнесі для державного сектору саме не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної державної концепції використання та розповсюдження ІКТ, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення
3. Проаналізовано напрями впровадження системи електронного врядування в Україні. Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-

телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. В процесі аналізу, ми дійшли висновку, що з розвитком інформаційно-комунікаційних технологій з метою розширення можливостей участі громадян у процесі державотворення та державного управління все більше застосовуються інструменти електронної демократії. Електронна демократія – форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах. Формування ефективної системи е-послуг в Україні передбачає їх доступність. З цією метою до загального порталу було інтегровано ряд адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є центральні органи виконавчої влади.

4. Розглянуто проблеми та перешкоди розвитку електронного врядування в Україні. Перешкодами на шляху розвитку відкритих даних у державі є: низький рівень компетентності державних службовців щодо відкритих даних, зокрема нерозуміння переваг їх використання – посилення прозорості та підзвітності органів влади, більш ефективне використання державних ресурсів, покращення якості публічних послуг, сприяння розвитку інноваційного бізнесу; низький рівень якості відкритих державних даних – органи державної влади оприлюднюють та оновлюють набори даних несвоєчасно або ж не в повному обсязі, не дотримуються технічних вимог щодо оприлюднення наборів відкритих даних, що унеможлиблює їх автоматизовану обробку, а отже й повторне використання. На практиці державні органи часто надають перевагу оприлюдненню наборів даних, які не впливають на ступінь прозорості та підзвітності влади та не є пріоритетними для громадськості.
5. Розроблено практичні рекомендації забезпечення ефективного управління розвитком електронного врядування. Для того, щоб Єдиний державний портал адміністративних послуг став «єдиним вікном» для отримання е-

послуг, необхідно: повноцінне функціонування системи електронної взаємодії органів влади; інтеграція інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом; доступ суб'єктів надання адміністративних послуг до державних реєстрів та їх електронну взаємодію; інтеграція системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг. Запропоновано розробку та впровадження системи доступу до особистих даних, яка має нівелювати негативний вплив бюрократичної тяганини, мінімізувати використання фізичних документів, скоротити адміністративних витрат, забезпечити достовірність електронних документів та безпечний доступ до документів, що були випущені урядом, і спростити отримання послуг громадянами.

Список використаних джерел

1. Агамирзян И. Электронное правительство в контексте глобализации [Электронный ресурс] / И. Агамирзян. – Режим доступа до документа: http://www.garweb.ru/conf/ms/20020626/smi/msg.asp-id_msg=41833.htm.
2. Арич М. І. Основи побудови системи «Електронний уряд» [Електронний ресурс] / М.І. Арич. – Режим доступа до документа: <http://nauka.zinet.info/9/arych.php> 32 Public administration aspects № 9 (23) вересень 2015
3. Армстронг Ч. Зростаюча демократія / Ч. Армстронг // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даніела Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Іщенка. – К.: Наука, 2011. – С. 227–24
4. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації : [результати дослідження] / [О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова та ін.]; за ред. І.Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.
5. Войнова Е. О. Електронна демократія як форма політичної комунікації / О. Е. Войнова [Електронний ресурс]. – Режим доступа : fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03.../35-2012-04-03-14-46-53
6. Грицяк Н. В. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії: наук.-метод. розробка / Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов. – К.: НАДУ, 2013. – 44 с. 6. Рогофф К. «Wal-Mart» от края и до края? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.project-syndicate.org/commentary/wall-to-wall-wal-mart-/russian>.
7. Грицяк Н. В. Електронна демократія: від довіри до політичної взаємодії // Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід: матеріали всеукраїнської наук.-практ.конф. за міжнар. участю, присвяченої 20-річчю утворення інституту. 29–30 жовтня 2015 р. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2015. – С. 223 – 224.
8. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства / А.В. Данилин. – М. : Инфра-М, 2004. – 336 с
9. Демкова М. С. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади. URL: http://pravo.org.ua/les/informac/demkova_e_gover_stat.pdf (дата звернення: 11.02.2018). Сганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні URL: http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/DeVu_2012_2_7.pdf (дата звернення: 11.02.2018).
10. Демократія vs пряма електронна демократія і верховенство закону [Електронний ресурс]. – Режим доступа : [http:// habrahabr.ru](http://habrahabr.ru)
11. Досвід впровадження е-демократії та е-врядування в Україні/ За ред. С. В. Дзюби. - К.: Національний центр підтримки електронного

- врядування, 2010.-90 с. 5. Дрожжинов В., Штрик А. Электронное правительство информационного общества [Электронный ресурс] / В. Дрожжинов, А. Штрик. – Режим доступа до документа: www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm.
12. Дубас О. П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс] / О. П. Дубас. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 7. “Електронний уряд” столиці енергетиків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.en-dar.com>.
 13. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергес [та ін.] ; [пер. з англ.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (Бібліотека молодого державного службовця).
 14. Електронне врядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова; за ред. І.Г. Малюкової. – К. : Поліграф-Плюс, 2007. – 254 с.
 15. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє: моногр. / В.М. Фурашев, Д.В. Ланде, О.М. Григор'єв, О.В. Фурашев. – К.: Інжинірін, 2005. – 164 с.
 16. Електронне урядування в Україні – ефективна влада для мешканців. – К. : ПРООН/ МПВСР, 2011. – XX с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://msdp.undp.org.ua>.
 17. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://egov.at.ua>.
 18. Е-урядування – ключ до реформ в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до документа: [<https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini>]
 19. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності [Електронний ресурс] / О. Ємельяненко. – Режим доступу до документа: <http://www.viche.info/journal/811/>.
 20. Згуровський М. З. Розвиток інформаційного суспільства в Україні: Правове регулювання у сфері інформаційних відносин / М. З. Згуровський, М. К. Родіонов, І. Б. Жилияєв. – К.: НТУУ «КПІ», 2006. – 542 с.
 21. Кагановська Т. Є. Електронне урядування як форма державного управління в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку [Електронний ресурс] / Т. Є. Кагановська // Форум права. - 2014. - № 2. - С. 176–182. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index
 22. Капніна Л.В., Ніколіна І.І. Оцінювання розвитку електронного урядування в Україні. Науковий та інноваційний потенціал презентації : зб. наук. праць «ΛΟΓΟΣ» з матеріалами міжнар. наук.-практ. конф., м. Опале, 18 листопада 2018 р. Рівне : «Волинські обереги», 2018. Т.6. С. 118-132.
 23. Квітка С. А. Електронне врядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства: зарубіжний досвід та

- передумови розвитку в Україні / С. А. Квітка, О. О. Соколовська // Аспекти публічного управління. - 2015. - № 9. - С. 26-34. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_9_6.
24. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
 25. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П.С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1(28).
 26. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
 27. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект [Електронний ресурс] / І. Колесніченко // Бізнес-Інформ. – 2014. – № 3. – Режим доступу : <http://business-inform.net>.
 28. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. Н.К. Дніпренко. - К. : ТОВ "Вістка", 2008. - С. 136.
 29. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.
 30. Корнеєва Т. Права людини в інформаційному суспільстві. Комунікаційні права: четверте покоління прав людини: тлумачний словник української мови / Т. Корнеєва; за ред. проф. В.С. Калачника. – Х.: Прапор, 2002. – 992 с.
 31. Коулман С. Майбутнє інтернету та демократії: подалі від мета фор і ближче до політики / Стівен Коулман / Електронна демократія: сподівання та проблеми ; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації держ. служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – С. 143–162.
 32. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне врядування: досвід США для України [Електронний ресурс] / І. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика. — 2011. — № 2(6). — С. 60-68. — Режим доступу: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e_book/putp/20112/doc/2/03.pdf
 33. Макаренко Є.А. Європейська інформаційна політика: моногр. / Є.А. Макаренко. – К.: Наша культура і наука, 2000. – 368 с.
 34. Мещеряков В. С. Електронна демократія / В. С. Мещеряков. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/elektronnademokratiya>.
 35. Мезенцев А. В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень / А. В. Мезенцев // Теорія та практика державного

- управління. - 2015. - Вип. 1. - С. 64-69. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2015_1_13.
36. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0BbC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing>
37. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 / Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.
38. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 2011. – № 1.
39. Робінсон Д. Інновації для залучення громадськості / Д. Робінсон, Ю. Гарлан, Е. Фелтен // Відкрите урядування: колективна робота та прозорість і дієва участь / за ред. Данієла Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Іщенка. – К.: Наука, 2011. – С. 123–133.
40. Салтевский М.В. Электронные документы в информационном обществе: проблемы формирования юридической концепции: науч.-прак. пособие / М.В. Салтевский, В.Н. Гаенко, А.Н. Литвинов. – Харьков: Эспада, 2006. – 96 с.
41. Сіленко А. Інформаційні технології - новий імпульс для пошуку парадигми майбутнього суспільства / А. Сіленко // Політ. менеджмент. - 2007. - № 3. - С. 97-98.
42. Сіленко А. Інформаційні технології – новий імпульс для пошуку парадигми майбутнього суспільства / А. Сіленко // Політ. менеджмент. – 2007. – № 3. – С. 97–98.
43. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління : дис. ... канд. політ. наук : спец. 23.00.02 / В.В. Солодов. – М., 2007. – 136 с. 8. Клименко І.В. Технології електронного урядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
44. Трухманов В. Світовий досвід електронної демократії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cisp.org.ua/cisp/news.nsf/c35cde975b6be73c225755d00495127/062aee0a4db29bc5c22575df0032f31b?OpenDocument>.

45. Шулер Д. Обговорення в інтернеті і громадянський розум / Д. Шулер // Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / за ред. Даниїла Латропа і Лорел Руми ; пер. з англ. Андрія Іщенка. – К.: Наука, 2011. – С. 134–150. 22. A Typology of Electronic Democracy – Access mode: <http://www.martin-hagen.net/pub/typology.html>
46. Brack A. E-Democracy around theWorld / Brack A., Noble P.: A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2001. – 2001.
47. E-GOV у світі. Світовий досвід е-врядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу до документа: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/
48. Evolution of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe. E-democratizing the Parliaments and Parties of Europe, Geneva & Florence, October 2003, P. 45.
49. Gurevitch M. The Crisis of Public Communication / M. Gurevitch, J. Blumler. – Taylor & Francis Group, 2001. – 230 p.
50. Masuda I. The Information Society as Post-Industrial Society / I. Masuda. – Washington : World Future Society, 1981.
51. Socialmedia for citizen participation: nc examples and general best practices - webinar [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.sog.unc.edu/courses/sog_course/view.php?q=/courses/0825/preview11.
52. The Global Open Data Index. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.okfn.org/place>
53. United Nations (2018). "E-Government Survey2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient". URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

РЕФОРМА КОРИСТУВАННЯ ОКРЕМИМИ Е-ПОСЛУГАМИ ЗА 2017–2018 РОКИ

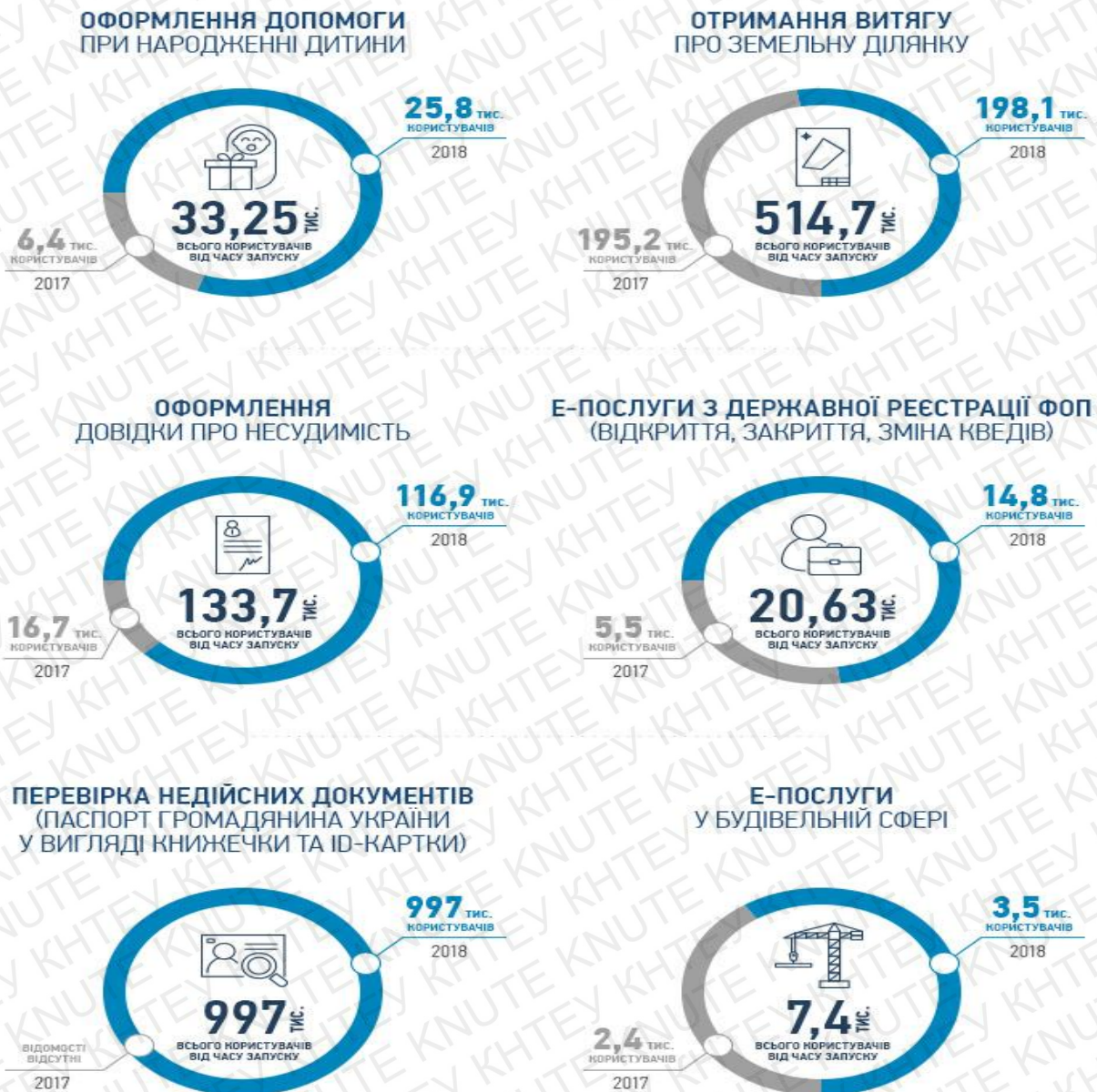


Рис. А.1 Користування е-послугами в Україні

Розвиток електронного урядування та електронної демократії в Україні

(Розроблено Центром адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу)

Для досягнення мети слід забезпечити виконання комплексних заходів за такими напрямками:

- ❖ модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій:
 - запровадження електронних послуг, у тому числі адміністративних, в усіх сферах суспільного життя, а також надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями;
 - реалізація принципу єдиного вікна (“one-stop-shop“) шляхом забезпечення розвитку та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиної точки доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг;
 - розвиток електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів;
 - стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами;
 - формування та розвиток інфраструктури відкритих даних на базі єдиного державного веб-порталу відкритих даних, інтегрованих з ним інших веб-порталів відкритих даних, публічних інтерфейсів прикладного програмування (API), відкритих стандартів та форматів;
 - оприлюднення та регулярне оновлення наборів даних у формі відкритих даних відповідно до суспільного інтересу, кращих

світових практик, встановлених вимог щодо якості даних і відкритості та прозорості діяльності;

- стимулювання розвитку на базі відкритих даних загальнодоступних проектів і сервісів (соціальних, громадських, медійних та комерційних), у тому числі у співпраці з органами влади, для підвищення відкритості та ефективності їх діяльності, надання якісних послуг та розвитку інноваційного бізнесу;
- розвиток інституту електронних звернень та електронних петицій;
- розвиток інструментів “відкритий бюджет”, “громадський бюджет”, он-лайн обговорення проектів нормативно-правових актів та інших інструментів участі громадян у прийнятті управлінських рішень;
- запровадження електронних форм зворотного зв’язку на офіційних веб-сайтах органів влади, у тому числі тематичних, для отримання якісного зворотного зв’язку з різних питань;
- широке залучення громадських об’єднань та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку електронного урядування;
- стимулювання використання електронних інструментів залучення громадян та підтримка громадських ініціатив у сфері електронного урядування;
- розвиток електронних довірчих послуг відповідно до вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС (див. технічний переклад Регламенту на українську мову);
- сприяння наповненню єдиного демографічного реєстру та поширенню паспортів громадянина України у формі ID-карти;

- розвиток існуючих та запровадження нових схем і засобів електронної ідентифікації та встановлення рівнів довіри до них (у тому числі Mobile ID, Bank ID);
- реалізація принципу “single-sign-on” шляхом впровадження інтегрованої системи електронної ідентифікації та автентифікації і повторного використання в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади;
- ❖ модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій:
 - запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
 - розвиток електронної взаємодії суб’єктів владних повноважень на базі системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, у тому числі підключення базових державних реєстрів і баз даних, центрів надання адміністративних послуг, а також розвиток транскордонної електронної взаємодії;
 - розвиток організаційної, технічної та семантичної інтероперабельності інформаційно-телекомунікаційних систем органів влади, у тому числі поширення унікального номера запису в реєстрі єдиного демографічного реєстру для зв’язування даних в різних державних реєстрах та базах даних;
 - розвиток систем внутрішнього електронного документообігу в органах влади та системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;
 - запровадження державного електронного архіву та електронних архівів органів влади і визначення порядку передачі електронних документів в державний електронний архів та порядку їх архівного зберігання;
 - визначення порядку приймання-передачі електронних документів до державних архівних установ, архівних установ районних держадміністрацій та міських рад;

- визначення вимог до формату уніфікованого інформаційного об'єкта, що призначений для обміну електронними документами;
- забезпечення розвитку електронного урядування у базових галузях України є запровадження інформаційно-телекомунікаційних систем підтримки прийняття управлінських рішень та автоматизації адміністративних процесів (зокрема з використанням перспективних геоінформаційних технологій, Інтернету речей, технологій опрацювання даних великих обсягів (Big Data) і Blockchain) тощо;
- ❖ управління розвитком електронного урядування:
 - формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування шляхом запровадження, розвитку та взаємодії таких державних інформаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем:
 - система електронної взаємодії органів виконавчої влади;
 - система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
 - інтегрована система електронної ідентифікації та аутентифікації;
 - електронний кабінет громадянина;
 - веб-портал електронного урядування gov.ua, у тому числі єдиний державний веб-портал відкритих даних та єдиний державний портал адміністративних послуг;
 - спеціальні захищені мережі передачі даних, у тому числі національної системи конфіденційного зв'язку;
 - захищена електронна пошта;
 - захищені центри обробки даних, у тому числі з використанням хмарних технологій;
 - формування базових державних реєстрів, у тому числі оцифрування паперових носіїв, та покращення якості даних в державних реєстрах;

- ❖ підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування шляхом виконання таких завдань:
 - забезпечення ефективної роботи Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування;
 - аналіз та систематизація нормативно-правової бази з питань електронного урядування, інформаційно-комунікаційних технологій на предмет їх дієвості та досягнення задекларованої мети та стратегічних цілей;
 - актуалізація та розроблення нових нормативно-правових актів з питань електронного урядування, інформаційно-комунікаційних технологій, інформаційного суспільства та електронних адміністративних послуг тощо;
 - надійний захист персональних даних та прав на приватність особи з метою зміцнення довіри до он-лайн середовища;
 - модернізація і забезпечення виконання Національної програми інформатизації та регіональних програм інформатизації;
 - запровадження проектного підходу до реалізації проектів у сфері електронного урядування та стандартів управління інформаційними системами;
 - гармонізація та запровадження міжнародних стандартів у сфері інформаційних технологій;
 - формування ефективної системи управління проектами з інформатизації та електронного урядування в органах влади, у тому числі вимог до розроблення, оцінки інвестицій та результативності таких проектів;
 - забезпечення багаторазового використання інформаційно-телекомунікаційних систем з метою мінімізації бюджетних витрат та створення дублюючих систем та рішень;

- централізація підтримки функціонування державних електронних інформаційних ресурсів та здійснення типових заходів з інформатизації;
- визначення єдиних правил та вимог до створення, ведення і функціонування державних електронних інформаційних ресурсів та запровадження національного реєстру електронних інформаційних ресурсів;
- розвиток міжнародного співробітництва та інтеграція до загальноєвропейських проектів з розвитку електронного урядування;
- забезпечення захисту інформації в державних електронних інформаційних ресурсах;
- сприяння підвищенню готовності фізичних та юридичних осіб до використання інструментів електронного урядування;
- сприяння популяризації електронного урядування в Україні.

Динаміка індексу OSI для України

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,3493	0,3460	0,2677	0,5694
Польща	0,5415	0,3873	0,5433	0,9306
Білорусь	0,1223	0,3016	0,3228	0,7361
Румунія	0,4192	0,4159	0,4409	0,6597
Молдова	0,0699	0,2952	0,5275	0,7708
Словаччина	0,3799	0,3460	0,4882	0,7361
Угорщина	0,3122	0,5048	0,5591	0,7361
Світовий лідер	1,0000 (США)	1,0000 (Південна Корея)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)
Європейський лідер	0,7773 (Великобританія)	0,7746 (Великобританія)	1,0000 (Франція)	1,0000 (Данія)

Таблиця В.2

Динаміка індексу ТІ для

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,1157	0,2487	0,3802	0,4364
Польща	0,2478	0,3374	0,5618	0,5805
Білорусь	0,1472	0,2081	0,6069	0,6881
Румунія	0,1491	0,3093	0,4385	0,5471
Молдова	0,1199	0,1933	0,4235	0,4787
Словаччина	0,2941	0,4212	0,5296	0,5964
Угорщина	0,3065	0,4338	0,5654	0,6071
Світовий лідер	0,8456 (Швеція)	0,7687 (Швейцарія)	1,0000 (Монако)	1,0000 (Монако)
Європейський лідер	0,8456 (Швеція)	0,7687 (Швейцарія)	1,0000 (Монако)	1,0000 (Монако)

Таблиця В.3

Динаміка індексу НСІ для України

Країни	2003	2010	2014	2018
Україна	0,9200	0,9647	0,8616	0,8436
Польща	0,9400	0,9552	0,8396	0,8668
Білорусь	0,9200	0,9659	0,8861	0,8681
Румунія	0,8800	0,9226	0,8100	0,7944
Молдова	0,9000	0,8999	0,7201	0,7274
Словаччина	0,9100	0,9310	0,8265	0,8141
Угорщина	0,9300	0,9597	0,8668	0,8364
Світовий лідер	1,4220 (Мікронезія)	0,9987 (Куба)	1,0000 (Нова Зеландія)	1,0000 (Австралія)
Європейський лідер	0,9900 (Бельгія)	0,9933 (Данія)	0,9619 (Ірландія)	0,9740 (Бельгія)

Досягнення електронного урядування

118 електронних послуг
на Урядовому порталі

Втричі зросло
користування електронними
послугами за минулий рік

673 органи влади
підключено до системи
електронної взаємодії
органів виконавчої влади

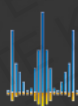
**5 400 електронних
документів** щоденно
пересилається між органами
державної влади

У 2018 році Україна **посіла**
17 сходинку в світі у сфері
відкритих даних, та **друге**
місце – за темпами розвитку

Близько **10 тис.**
місцевих бюджетів
публікується на порталі
openbudget.gov.ua

Дані про понад **143 тисячі**
перевірок бізнесу,
які заплановані на 2019 рік,
відкриті контрольними
державними органами

Понад **1 млн разів** українці
скористалися онлайн-сервісами
на основі відкритих даних
про зареєстровані транспортні
засоби



ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО
З ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ

Рис. Г.1 Досягнення електронного врядування в Україні

