

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»

Студента 2 курсу, 5-м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

Алифиренка
Вадима
Васильовича

Науковий керівник
к.е.н.,
доцент

Міняйло
Олександр
Іванович

Гарант освітньої програми
д.н.держ.уп.,
професор

Орлова
Наталія
Сергіївна

Київ 2018
ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	6
1. 1. Умови впровадження електронного врядування в Україні.....	6
1.2. Особливості взаємодії основних учасників е-урядування в Україні.....	13
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	27
2.1. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування.....	27
2.2. Оцінка електронної готовності України.....	32
Висновки до розділу 2.....	39
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	41
3.1. Напрямки реформування системи адміністративних послуг.....	41
3.2. Удосконалення державної політики впровадження електронного урядування	45
Висновки до розділу 3.....	48
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Діяльність державних інституцій та якість прийнятих рішень впливають на економічне зростання в країні та рівень життя населення. У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства перед державою стоять нові вимоги щодо якості послуг, які надаються громадянам, що говорить про необхідність модернізації всієї системи державного управління.

На сьогодні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) в Україні стають одним із базових засобів виробництва й основою практично всіх процесів, що зумовлює політичну, економічну, соціальну та культурну модернізацію. Єдиний інформаційний простір країни стає відкритішим для суспільства, що надає можливість узгодити інтереси суспільства та держави на комплексній і системній основі завдяки новітнім ІКТ та ринку електронних послуг.

Практика останніх років свідчить про відсутність або недосконалість механізмів систем моніторингу та аналізу, у тому числі, методологічної та методичної бази, збору, обробки та зберігання інформації. Впровадження електронного уряду в Україні вимагає сильної політичної відданості, загальнодержавного бачення, спільного лідерства, відповідного законодавства та цілісної інституційну інфраструктуру.

Ключові завдання, напрями державної політики щодо впровадження електронного врядування в Україні визначені в Середньостроковому плані пріоритетних дій Уряду до 2020 року, Стратегії реформування державного управління до 2020 року, Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки», Концепції розвитку електронного урядування, Стратегії розвитку інформаційного суспільства, Національній програмі інформатизації. Цілями зазначених нормативних актів є забезпечення ефективного врядування, економічного зростання, розвитку людського капіталу, верховенства права і боротьби з корупцією, а також

гарантування безпеки та оборонної спроможності країни. У той же час, зазначені нормативно-правові акти потребують гармонізації та приведення їх у відповідність згідно стандартів Європейського Союзу, а також із показниками (індикаторами), які увійшли до складу Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Без належної якості управління неможливо побудувати сильну, економічно розвинуту державу. Для того, щоб справді перетворити державний сектор на інструмент сталого розвитку, ефективність надання послуг повинна також поєднуватися з соціальним рівнем справедливості та забезпеченням доступу всіх людей до якісних послуг. Такі зусилля є життєво важливими для забезпечення того, щоб цілі сталого розвитку були центром урядової політики та державного управління. Тому необхідною умовою успішного формування і реалізації обґрунтованої та ефективної державної політики є розвиток електронного врядування.

Метою роботи є удосконалення державної політики впровадження електронного урядування в Україні для визначення перспектив його розвитку в системі державного управління.

Відповідно до поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

виділити ключові напрямки реалізації вітчизняної Концепції електронного урядування в Україні та фактори, що стримують впровадження е-урядування;

визначити структуру системи електронного урядування та особливості взаємодії основних учасників е-урядування в Україні;

узагальнити зарубіжний досвід впровадження електронного урядування та визначити перспективи його використання в вітчизняній практиці;

оцінити електронну готовність України до е-урядування та виділити ключові проблеми його розвитку;

визначити перспективи впровадження електронного врядування в систему державного управління України.

Об'єктом дослідження є електронна держава, яка через органи державної

влади застосовують нові інформаційно-комунікативні технології при взаємодії з громадськістю.

Предметом дослідження є суспільні відносини, що виникають при впровадженні електронного урядування у сфері публічного управління в Україні.

Методами дослідження умов впровадження е-урядування в Україні є: інституціональний метод – при дослідженні електронного уряду як інституту, за допомогою якого здійснюється політична діяльність держави, трансформуються його відносини із суспільством; методи аналізу і синтезу – при дослідженні сутності та особливостей електронного врядування в Україні; структурно-функціональний метод; узагальнення, порівняльний аналіз – при дослідженні показників впровадження електронного урядування в зарубіжних країнах; соціологічний (опитування, анкетування) – при оцінці електронну готовність України до е-урядування; систематизації – при визначенні ключових проблем реалізації електронного врядування в Україні та перспектив впровадження електронного врядування в систему державного управління.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові положення, дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців, статистичні та аналітичні матеріали щодо розвитку електронного урядування.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Містить 8 рисунків, 9 таблиць, 2 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1. 1. Умови впровадження електронного врядування в Україні

Дієвим способом підвищення ефективності влади, забезпечення її прозорості та підконтрольності суспільству є розвиток електронного урядування.

«Електронний уряд» і «електронне урядування» – це відносно нові терміни, що ввійшли в політичні диспути наприкінці 90-х років XX сторіччя. Незважаючи на безліч визначень цих понять, запропонованих насамперед найвпливовішими міжнародними організаціями, теоретичні і нормативні рамки даних концептів, як і раніше, залишаються дискусійними. Більшість визначень містить три основні компоненти: підвищення ефективності діяльності уряду; надання послуг громадянам; вдосконалення демократичного процесу на основі використання нових інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) [1].

Головне завдання електронного уряду в Україні – це підвищення ефективності функціонування уряду, а це означає вдосконалення механізмів контролю та регулювання відносин уряду з корпоративними учасниками та суспільством вцілому.

Завданням законодавства про інформаційну систему «Електронний уряд» є створення правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних та гуманітарних засад регулювання процесу створення та функціонування цієї системи та Національного депозитарію електронних інформаційних ресурсів України [2].

До передумов запровадження е-урядування можна віднести: політичні, правові, організаційні, економічні, технологічні та кадрові. Важливою передумовою також є перебудова світогляду населення, усвідомлення ним

реальних переваг е-урядування, наслідками якого стане відкритість, прозорість та ефективність публічної адміністрації; економія часових та матеріальних ресурсів; підвищення якості надання адміністративних послуг.

У рамках концепції «електронної держави» інтегруються інформаційні ресурси органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, забезпечується доступ до них, а також створюється система он-лайнних послуг (у тому числі тих, що мають вартісне вираження).

Основні напрями діяльності електронного уряду – це електронна демократія, електронне урядування, електронні послуги, електронна комерція [2]. Ці напрями дозволяють покращити механізм взаємодії між урядом, корпораціями та суспільством.

Електронна демократія ґрунтується на використанні технічних засобів, що допомагають розв'язувати багато проблем процедурного характеру. Передусім, це виявляється під час планування, проведення електронних консультацій або електронного голосування. Такі взаємини й заходи, зокрема віртуальні міські збори, відкриті наради, опитування громадської думки й форуми, підвищують ступінь політичної участі громадян.

Електронне урядування стосується внутрішніх інформаційних систем, підтримки управлінсько-адміністративних функцій державних установ, зокрема керування даними й інформацією, ведення електронних записів і потоків інформації.

Електронна комерція припускає обмін і придбання товарів через Інтернет, включаючи надання платних інформаційних послуг. Наприклад, громадяни можуть сплачувати податки або рахунки за житлово-комунальні послуги, продовжувати реєстрацію транспортних засобів тощо.

Електронні послуги – це надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою й громадянами.

Концепція електронного урядування складається з двох взаємозалежних складових. Це внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі, та зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами, підприємствами і організаціями.

Напрямки реалізації вітчизняної Концепції електронного урядування наведені на рис. 1. 1.



Рис. 1.1. Напрямки реалізації вітчизняної Концепції електронного урядування в Україні [3]

Всупереч позитивній динаміці розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні невирішеними хронічними проблемами залишаються відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Це значно погіршує умови надання інтегрованих державних послуг в дистанційному режимі за допомогою ІКТ [3].

Для сучасної вітчизняної системи державного управління розвитку характерні відсутність потужного політичного лідерства та недостатній рівень координації реформування державного управління на політичному рівні; недостатня спроможність органів державної влади щодо проведення комплексного реформування державного управління; недостатній рівень якості державної політики у різних сферах, законодавчої та нормативної бази; відсутність системи середньострокового бюджетного планування, пов'язаного із стратегічним плануванням політики; нестача на керівних та інших посадах державної служби висококваліфікованих кадрів, які є важливими для розроблення та проведення національних реформ і здатні долати виклики реформування у різних галузях; високий рівень корупції в системі державної служби, що становить перешкоди для ефективності та результативності державного управління та ін. [4].

Враховуючи загальні принципи створення і функціонування інформаційних систем, найбільш значущі перешкоди при впровадженні інформаційної системи «Електронний уряд» в Україні та інших країнах СНД можна поділити на економічні, політико-правові, технологічні, причому їх розв'язання повинно базуватися на комплексному підході (рис. 1.2.).

Ефективна реалізація вітчизняної Концепції розвитку електронного урядування в Україні передбачає низку умов політико-правового та фінансово-економічного характеру.

Складність реалізації державної політики крім того обумовлена відсутністю в Україні Концепції, стратегії та програми як розвитку інформаційного суспільства в цілому, так і електронного урядування зокрема.

З метою вирішення основних проблем систем державного управління в 2016 році уряд розробив та затвердив Стратегію реформування державного управління до 2020 року і План заходів з її реалізації, що відповідає європейським стандартам належного урядування.



Рис. 1.2. Фактори, що стримують впровадження е-урядування в Україні [5]

Основна мета реформи – формування ефективної системи державного управління, що здатна виробляти і реалізовувати цілісну державну політику, спрямовану на суспільний сталий розвиток та адекватне реагування на внутрішні й зовнішні виклики [6].

Стратегії реформування державного управління до 2020 року

передбачено впровадження адміністративної процедури відповідно до принципів Європейського союзу (ЄС), підвищення якості надання адміністративних послуг та збільшення частки послуг, доступних в електронній формі, а також зменшення адміністративного навантаження на бізнес та громадян.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Сфера адміністративних послуг чи не єдина, що залишається у числі пріоритетів усіх урядів, починаючи з 2008 року. 6 вересня 2012 року парламент ухвалив Закон України «Про адміністративні послуги» [7]. Цей Закон визначає правові засади реалізації прав, свобод, і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг та врегульовує надання адміністративних послуг державними органами.

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [7]. Тому, адміністративні послуги – це ті публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень щодо ухвалення згідно з нормативно-правовими актами на звернення юридичної або фізичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо [7].

До ключових ознак адміністративних послуг належать: надання послуги за зверненням фізичної або юридичної особи, забезпечення юридично значущих умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи,

надання послуги лише уповноваженими для цього адміністративними органами через реалізацію їх владних повноважень та ін. (рис. 1.3.).

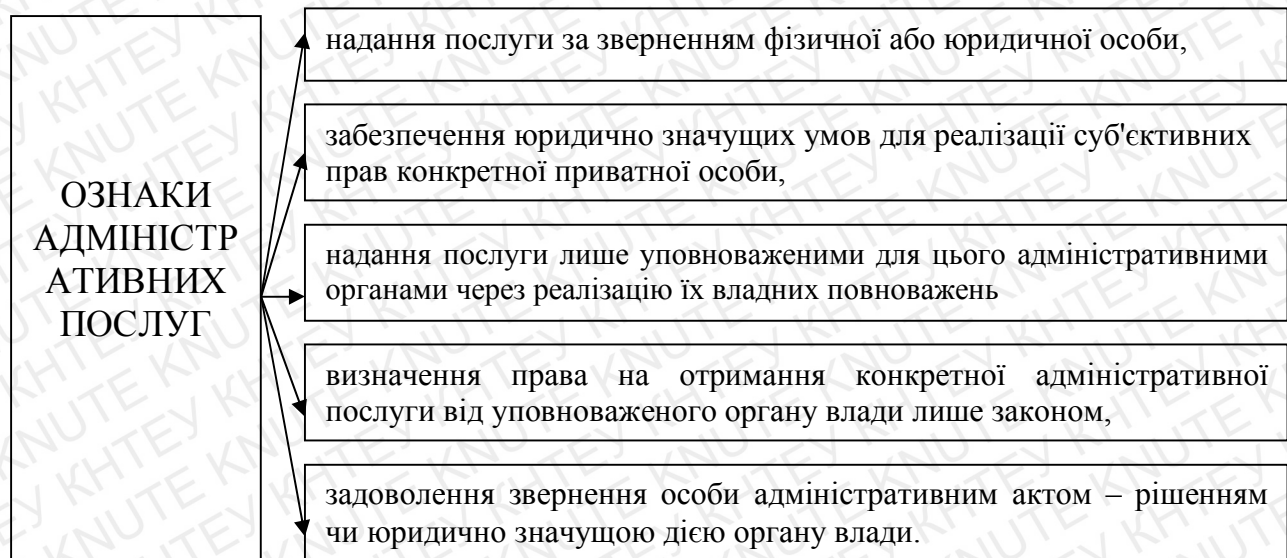


Рис. 1.3. Ознаки адміністративних послуг

Сучасні умови розвитку системи надання адміністративних послуг характеризується наближенням системи державного управління до стандартів ЄС, тому є необхідність реформування системи державної служби та служби в органах місцевого самоврядування відповідно до європейських стандартів, де механізм надання публічних послуг становить основу функціонування влади в демократичному суспільстві.

Основними проблемами системи надання адміністративних послуг є: відсутність упорядкованих базових принципів і гарантій захисту прав громадян і юридичних осіб у рамках адміністративної процедури (відсутність закону про адміністративні процедури); необхідність подальшого розвитку центрів надання адміністративних послуг; надмірне адміністративне навантаження на громадян і юридичних осіб; низький рівень якості роботи базових електронних реєстрів; відсутність прийнятного технічного рішення для забезпечення функціональної сумісності систем органів державної влади, неналежна якість електронних послуг для громадян і юридичних осіб.

Для забезпечення розвитку системи надання адміністративних послуг

необхідно розв'язати головні проблеми в системі надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (рис. 1.4.).

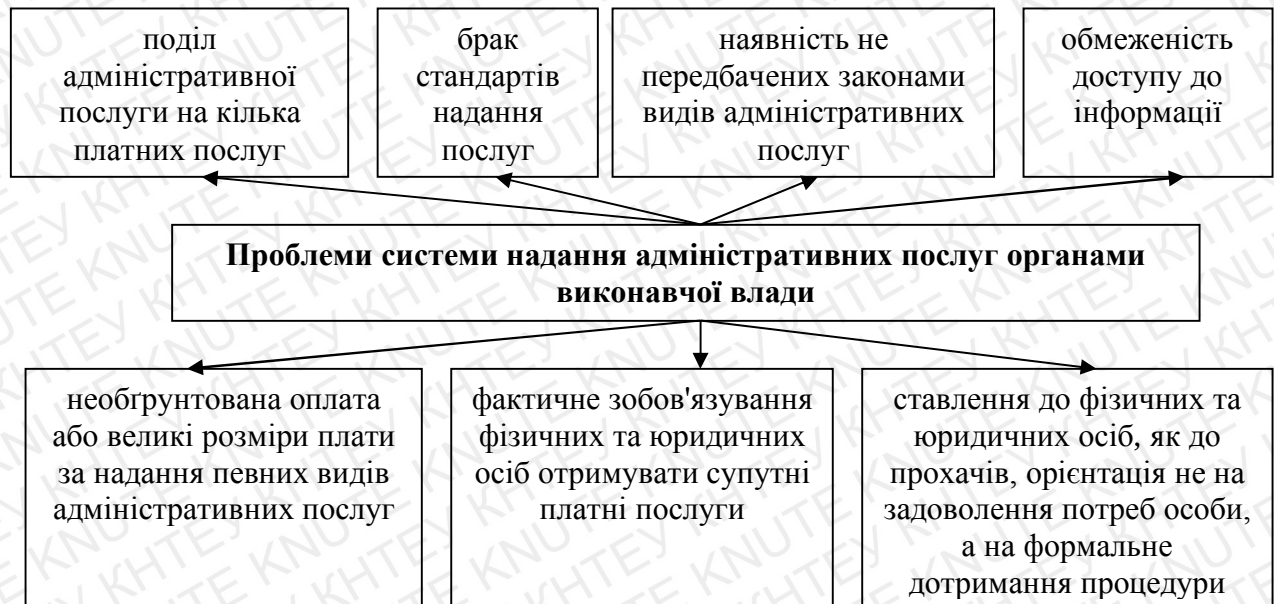


Рис. 1.4. Проблеми системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади

Підвищенню якості процесів надання адміністративних послуг сприятиме визначення критеріїв оцінки їх якості та стандартів надання. Такими критеріями є результативність; своєчасність; доступність, зручність; можливість вибору способу звернення по адміністративну послугу, зокрема поштою, електронною поштою тощо; запровадження принципу «єдиного вікна»; установлення адміністративним органом графіка приймання фізичних та юридичних осіб з урахуванням їх інтересів; удосконалення порядку оплати адміністративної послуги; відкритість; повага до особи; професійність.

1.2. Особливості взаємодії основних учасників е-урядування в Україні

Одним з інструментів відкритості влади є електронне урядування, що забезпечує нові форми комунікації між громадянами, бізнесом та владою, безперешкодний доступ до публічної інформації та сприяє участі громадян у

виробленні та впровадженні державної політики, наданні більш якісних послуг [8].

Система електронного урядування виконує такі функції:

політичну – як інструмент державної політики відповідно до встановлених принципів організації та діяльності політичної системи;

соціальну – спрямована на регулювання і гуманізацію суспільних відносин, пов'язаних із здійсненням державного управління, стимулювання громадянської активності в суспільстві;

організаційну – полягає у взаємозв'язку системи органів державної влади, визначенні взаємодії між ними відповідно до визначеної компетенції, між галузями влади;

іміджеву (презентаційну) – реалізується у тенденції відмови від класичної бюрократії, створенні більш гнучких форм взаємодії між державою і суспільством, встановленні індикаторів якості та ефективності діяльності;

зв'язків з громадськістю – пов'язана з аналітико-прогностичним забезпеченням, реалізується у можливості публічного політичного дискурсу між громадянами і державою з метою забезпечення політичної підтримки рішень уряду;

виховну – реалізується у вихованні поваги до необхідності дотримання прав і свобод людини і громадянина, суспільства в цілому.

Безпека – це відсутність загрози або можливість надійно захиститися від неї. Небезпечним слід вважати такий інформаційний вплив, який має дестабілізуючі наслідки, утискає інтереси особистості, суспільства, держави [9].

Необхідність впровадження в Україні системи електронного урядування, спрямованої на підвищення результативності і ефективності задоволення суспільних потреб, нерозривно пов'язана із проблемою інформаційної безпеки у всіх формах взаємодії держави і суспільства. Інформаційна безпека є системоутворюючим чинником, від якого залежить ефективність реалізації всіх функцій системи електронного урядування – політичної, соціальної, виховної та ін. Громадянське суспільство повинно створити багатофункціональну

інфраструктуру для здійснення моніторингу загроз і небезпек, виробити механізм керування ними, реагування на інформаційні загрози особистості, суспільству, державі [9].

Ступінь інформаційної безпеки при впровадженні системи електронного урядування значною мірою визначається рівнем розвитку національної інформаційної інфраструктури захисту інформації, її законодавчої, технічної, організаційної, економічної та методологічної компонент, які потребують подальшого визначення, наповнення і накреслення шляхів реалізації [9].

Забезпечення інформаційної безпеки спрямоване на два взаємопов'язані, але суттєво самостійні об'єкти, які умовно можна визначити як «соціальний» і «ресурсний». Соціальний об'єкт – людина, суспільство, держава – їх політичні, культурні й моральні риси мають бути об'єктом захисту у сфері інформаційних відносин [10].

Відповідно до розглянутих вище функцій системи електронного урядування (політичної, соціальної, організаційної, виховної та ін.) виникають певні чинники загрози інформаційній безпеці, які можуть мати суттєві негативні наслідки. Можна виділити 3 основних групи користувачів, які мають певні проблеми на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства у користуванні інформаційними технологіями (ІТ) та щодо впровадження е-урядування (табл. 1.1).

З метою становлення і розвитку електронного урядування в Україні необхідно послідовно розв'язати завдання щодо: організації електронного документообігу в органах публічної адміністрації із застосуванням електронного цифрового підпису; вдосконалення надання інформаційних послуг та інформування громадськості про діяльність органів публічної адміністрації з використанням Інтернету; удосконалення механізму проведення електронних консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики; розгляду звернень фізичних та юридичних осіб в електронному вигляді; надання органами публічної адміністрації адміністративних послуг з використанням Інтернету [11].

Таблиця 1.1

**Система інформаційної безпеки відносин соціальних об'єктів у межах
впровадження електронного урядування [9]**

Форми взаємодії	Чинник загрози	Можливий наслідок	Шляхи попередження загроз
«Уряд-громадяни»	Різноманітні, часом діаметрально спрямовані інформаційні впливи, маніпулятивні технології, ігнорування громадської думки при прийнятті важливих політичних рішень	Політичне відчуження громадян, порушення демократичних принципів і норм діяльності держави	Забезпечення конституційного права громадян на доступ до достовірної та оперативної урядової інформації, що сприяє виробленню соціального «імунітету» до маніпулятивних технологій
«Уряд-бізнес»	Складність відносин комерційного характеру (купівля-продаж, інвестиційні контракти, страхування, банківські послуги, різні форми ділового співробітництва та ін.); відсутність доступу до нормативно-правової інформації, Ігнорування повідомлень про факти корупції, зловживань посадових осіб, порушення прав громадян.	«Прозорість» комерційної інформації Втрата підтримки державної політики з боку підприємницьких структур	Надання органами державної влади інформації громадянам та інституціональним структурам суспільства; забезпечення зворотного зв'язку, виявлення тенденцій і закономірностей розвитку ситуації; регулювання електронного документообігу. Відкритість інформації за умов забезпечення встановленої законом конфіденційності комерційної, службової, професійної таємниці, державної таємниці, режиму інформації про громадян
«Уряд-уряд»	Відсутність зв'язків, недостатня розвиненість інформаційної інфраструктури органів державної влади	Порушення інформаційних зв'язків і координації інформаційно-управлінських відносин	Підвищення ефективності інформаційного забезпечення державного управління шляхом інтеграції Інтернет-порталів і систем електронного документообігу з метою доступу до всіх необхідних внутрішніх і зовнішніх джерел інформації

було засноване 1 жовтня 2014 року. Агентство має статус центрального органу виконавчої влади, діяльність якого спрямовує Кабінет Міністрів. Штат Агентства налічує близько 80 фахівців. Агентство провадить діяльність за такими основними напрямками: електронні послуги, відкриті дані, електронна взаємодія державних реєстрів (інтероперабельність), електронний документообіг, електронна ідентифікація, електронна демократія, національна програма інформатизації (табл.1.2).

Таблиця 1.2

**Основні напрямки роботи Державного агентства з питань
електронного урядування України [12]**

Напрямок	Характеристика
Електронні послуги	Зручність, прозорість, доступність – основні принципи адміністративних електронних послуг. Саме їх запровадження здатне вивести взаємодію між державою та громадянами на новий, вищий рівень.
Відкриті дані	Якість, кількість, актуальність, затребуваність наборів відкритих даних характеризують прозорість та ефективність роботи влади. Процес відкриття даних не тільки сприяє розвитку цифрової економіки в Україні, а й наближає нашу країну до повноправного входження в європейську спільноту.
Електронна взаємодія державних реєстрів (інтероперабельність)	Взаємодія державних реєстрів, їх функціонування за єдиними правилами та алгоритмами, забезпечення надійного захисту інформації – за такими принципами працюватиме система публічних державних реєстрів.
Електронний документообіг	Системи внутрішнього та міжвідомчого електронного документообігу вирішують проблему технічного забезпечення та значно прискорюють процес прийняття рішень у державних органах.
Електронна ідентифікація	Засоби електронної ідентифікації – надійний інструмент підтвердження особистості, прав на дістання тієї чи іншої інформації, надання доступу до даних чи послуг. У цій сфері в нашій країні вже працюють найсучасніші технології та розробки
Електронна демократія	Завдяки широкому застосуванню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій громадяни мають змогу брати участь у прийнятті державних управлінських рішень, місцевому самоврядуванні.
Національна програма інформатизації	механізм координації процесів планування та виконання проектів інформатизації в системі органів державної влади.

Переведення державних адміністративних послуг в електронний формат надає можливість отримати будь-яку послугу з будь-якого місця, де є підключення до інтернету. Електронні послуги сприяють відкритості, заощаджують час, мають антикорупційний ефект. Державне агентство з питань електронного урядування України разом з іншими органами державної влади та міжнародними партнерами сприяють впровадженню електронних послуг у багатьох сферах економіки – будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, оформлення субсидій, державної допомоги тощо. В Україні впроваджено понад 100 загальнодержавних е-послуг, 10 тис. осіб онлайн зареєструвалися підприємцями, розпочато 4,4 тис. будівництв, понад 270 об'єктів введено в експлуатацію онлайн, 20 тис. родин оформили онлайн допомогу при народженні дитини [12].

Уряд провадить цілеспрямовану політику в напрямку відкриття найбільш важливих для суспільства наборів даних державних органів. Державне агентство з питань електронного урядування України є державним органом, відповідальним за реалізацію цієї політики. Відкриті дані – це інформація, до якої будь-хто має доступ і яку будь-хто може використовувати і поширювати. Їх використовують як органи влади, так і наукові, дослідницькі, освітні установи, комерційні компанії та громадяни. На основі відкритих даних створюють корисні для бізнесу та суспільства сервіси. У жовтні 2016 року Україна офіційно приєдналася до Міжнародної хартії відкритих даних, взявши на себе зобов'язання перед міжнародною спільнотою впроваджувати національну політику відкритих даних відповідно до принципів хартії.

Відкриті дані мають потужний антикорупційний ефект, сприяють прозорості влади, позитивно впливають на розвиток економіки. В 2017 році відкриті дані принесли в економіку України понад 700 млн доларів, або 0,67% ВВП. І при збереженні нинішніх темпів, за прогнозами, до 2025 року ця цифра зросте вдвічі – до понад 1,4 млрд доларів, або 0,92% ВВП [12].

Україна посідає 17 сходинку серед 30 країн-лідерів у галузі відкриття даних. Уряд подвоїв кількість обов'язкових для відкриття наборів даних, що

мають бути оприлюднені. Наразі ця цифра становить 600 наборів даних. Найближчим часом ця кількість зросте ще вдвічі. Україна – на другому місці серед країн, що досягли найбільшого успіху у відкритті даних за останні чотири роки [12].

Об'єднання державних реєстрів в єдину систему взаємодії – ефективний спосіб оптимізації роботи державних органів, боротьби з бюрократією, забезпечення дистанційного та оперативного доступу громадян до якісних адміністративних послуг.

Державне агентство з питань електронного урядування України спільно з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та міжнародними партнерами проводить роботу по забезпеченню інтероперабельності – принципу, коли різні інформаційні ресурси можуть взаємодіяти між собою на базі уніфікованих інтерфейсів та протоколів. Зокрема, впроваджується «Трембіта» – система взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також формується Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів. В цьому напрямку Україна використовує досвід Естонії – країни, яка має найбільш досконалу в світі систему електронного урядування.

Ефективність функціонування сучасної держави значною мірою визначається швидкістю та якістю прийняття рішень. Це неможливо без наявності в державних структурах електронного документообігу. Локальний електронний документообіг (на рівні одного відомства) дозволяє державній структурі автоматизувати всі процеси роботи з документами, практично відмовитись від паперу, вдосконалити внутрішню дисципліну, прискорити процес прийняття управлінських рішень. Окрім того, Державне агентство з питань електронного урядування України працює над об'єднанням усіх відомств в єдину систему міжвідомчого документообігу. Вона гарантує доправлення електронних документів та надає можливість отримання юридично значущих повідомлень про доставку. Також у цьому напрямку триває робота зі створення системи електронного погодження проектів

нормативно-правових актів між міністерствами та відомствами [12].

Отримання сучасних електронних послуг не можливе без інструментів електронної ідентифікації. Державне агентство з питань електронного урядування України сприяє впровадженню, розповсюдженню та популяризації електронного підпису та технологій MobileID та BankID. Уже розроблені вимоги до засобів електронної ідентифікації, рівнів довіри до засобів електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування. Окрім того, Державне агентство з питань електронного урядування України створює загальнодержавну систему електронної ідентифікації України.

З метою розширення можливостей участі громадян у процесі державотворення та державного управління все більше застосовують інструменти електронної демократії.

Державне агентство з питань електронного урядування України спільно з міжнародними партнерами впроваджує та розвиває інструменти електронної демократії. Найбільш поширеними серед них, що застосовуються сьогодні в Україні як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях, є електронні консультації, електронні петиції, електронні звернення, бюджети участі (громадські бюджети). Також створені ресурси для оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних.

Національна програма інформатизації це, перш за все, механізм координації процесів планування та виконання проектів інформатизації в системі органів державної влади.

В рамках цього механізму Державне агентство з питань електронного урядування України забезпечує організацію державної експертизи та погодження проектів інформатизації органів державної влади. В 2016 році Агентство здійснило оцінку 186 таких проектів, в 2017 – 471, за 9 місяців 2018 – 680 [12].

В Україні з метою підвищення ефективності формування та реалізації державної політики розбудови інформаційного суспільства та інформатизації створено Державний комітет інформатизації України.

Основні засади інформатизації визначені низкою законодавчих актів, а саме: Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Законом України «Про Національну програму інформатизації», Законом України «Про Концепцію національної програми інформатизації», рекомендаціями Парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 рр.», ін. [13-15].

З метою підвищення ефективності розвитку інформаційного суспільства в Україні основні учасники корпоративних відносин повинні створити таку систему взаємодії, яка б гармонізувала з нормами міжнародного права з питань розвитку інформаційного суспільства та впроваджувала прогресивні технології у суспільне життя країни.

Незважаючи на позитивну динаміку розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні невирішеними, хронічними проблемами залишаються відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів, несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Перешкоди впровадження е-урядування для користувачів в Україні наведено у табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Перешкоди щодо впровадження е-урядування в Україні

Види користувачів	Потенційні перешкоди
Громадяни	Низький рівень доступу Недостатній рівень технічних знань Незручний спосіб користування
Корпоративний сектор	Високий рівень вартості Підвищення рівня знань кадрів Можливості/ бажання користування
Уряд	Підвищення рівня знань кадрів управління Впровадження ІКТ Оцінка ефективності роботи

Внаслідок такого стану сьогодні відсутня можливість надання

інтегрованих державних послуг, у тому числі, адміністративних послуг електронними засобами. Проблеми, що перешкоджають впровадженню елементів е-урядування у діяльність органів державної влади, носять комплексний міжвідомчий характер і не можуть бути вирішені на рівні окремих органів державної влади.

Розвиток е-урядування потребує побудови складних і гнучких систем, вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погоджених дій органів державної влади в рамках єдиної державної політики. Доцільно виділити переваги впровадження е-урядування в країні (табл. 1.4.).

Таблиця 1.4.

Переваги впровадження е-урядування в Україні

	Переваги впровадження е-урядування
Для державних органів	Швидкий доступ до достовірної інформації для ухвалення рішень. Поліпшення взаємодії між урядовими установами, підвищення ефективності обміну інформацією, інтеграція послуг і зниження витрат. Економічний ефективний інструмент зв'язку з місцевими урядами і некомерційними організаціями. Можливість швидкої і економічної реалізації планів уряду. Можливість поліпшити планування і управління на місцевому рівні. Зацікавлена громадськість зможе реально брати участь в розробці планів, проектів, політик і ініціатив. Інформування громадськості дозволить звести до мінімуму розбіжності і сформувати сприятливу для уряду громадську думку. Можливість вирішити проблему пасивного відношення населення до уряду і його планів, що є однею з основних проблем демократичного суспільства
Для суспільства	Громадянам легше впливати на ухвалення управлінських рішень, їх думка буде почута, і у них з'явиться відчуття причетності до того, що відбувається. Державні проекти будуть засновані на пріоритетах, визначених громадянами, а не виключно урядом. Підвищення якості послуг, що надаються урядовими організаціями громадянам. Громадяни зможуть отримувати комплексні послуги, оскільки різні урядові організації будуть ефективніше взаємодіяти один з одним. Підвищення рівня інформованості населення, яке зможе отримати всеосяжну інформацію про державні закони, правила, політику і послуги. Процес розгляду скарг стане швидшим і справедливим. Громадська думка з випадкової стане інформованою. Велика прозорість допоможе підвищити ступінь суспільного контролю за роботою уряду і понизити рівень корупції. У громадян, що живуть і працюють за кордоном, з'явиться

Продовження табл. 1.4

	Переваги впровадження е-урядування
	можливість брати участь в справах своєї вітчизни і більшою мірою відчувати свою національну приналежність. По двосторонніх каналах зв'язку можна здійснювати безліч безкоштовних повчальних програм, що сприятиме підвищенню професійного рівня громадян.
Для корпоративного сектору	Нову компанію можна буде зареєструвати, не виходячи з офісу Спроститься і прискориться процес отримання або продовження різних ліцензій, дозволів і так далі З'являться нові можливості для розвитку бізнесу. Умови участі в тендерах, що оголошуються державними установами, стануть рівними для всіх. Подати заявку на участь в такому тендері теж можна буде в режимі он-лайн. Прискориться процес оформлення митних декларацій, а, отже, процес проходження вантажів через митні пункти. Істотно полегшиться здача податкової звітності. Можна буде гарантовано і вчасно отримувати інформацію про зміну вимог до звітності. Стануть доступними все нові форми. Здача звітності в органи державної статистики буде можлива в електронному вигляді цілодобово 7 днів на тиждень.

Таким чином, в найзагальнішому виді вигоди від використання «електронних урядів» можна сформулювати так: громадяни і корпорації дістають вільний доступ до урядової інформації і послуг; якість обслуговування підвищується за рахунок підвищення швидкості обслуговування, забезпечення повного циклу послуг в режимі он-лайн, оптимізації робочих процесів; громадянам надаються ширші можливості для участі в демократичних процесах.

Електронне урядування у складі державного управління розвитком інформаційного суспільства можна розглядати як нову модель державного управління, яка здатна надати відносинам влади, бізнесу і громадян характер взаємодії та взаємосприяння з метою розбудови сучасного демократичного суспільства. Це засіб, інструмент, сучасна управлінська технологія, ідеологія здійснення управління справами суспільства, виконання зобов'язань і надання електронних державних послуг особі, громадянину, підприємству, організації чи установі різних форм власності.

Майбутнє України залежить від її здатності розробляти та здійснювати державну інформаційну політику, але це неможливо з огляду на те, як Україна відстає від інших країн в плані технологій та регулювання.

З метою підвищення ефективності розвитку інформаційного суспільства в Україні необхідно створити цілісну систему законодавства, гармонізовану з нормами міжнародного права з питань розвитку інформаційного суспільства, зокрема здійснити кодифікацію інформаційного законодавства.

З урахуванням тенденцій розвитку світової економіки, які визначаються зростанням впливу ІТ, поступовим переходом розвинутих країн від індустріальної економіки до економіки знань, основними макроекономічними завданнями у процесі розвитку інформаційного суспільства можна визначити: підвищення конкурентоспроможності національної економіки, забезпечення сталого економічного зростання держави та матеріального добробуту її громадян за рахунок впровадження ІТ; забезпечення підвищення вкладу в економічне зростання держави підприємств, що провадять діяльність у сфері інформатизації, і галузей, які широко використовують ІКТ, шляхом формування збалансованої регуляторної та, зокрема, податкової політики; сприяння підприємницькій діяльності у сфері ІТ за рахунок формування системи адміністративних, правових і економічних механізмів, які стимулюватимуть попит на інформаційну продукцію, залучення інвестицій в ІТ, розвиток конкуренції, просування вітчизняної продукції на міжнародний ринок [14].

Висновки до розділу 1

В розділі обґрунтовано, що інформаційні ресурси є важливим стратегічним ресурсом країни, необхідною інфраструктурною складовою розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування. Інформаційні технології вже широко використовуються

державними органами, підприємствами, але електронне врядування включає набагато більше, ніж просто інструменти. Електронний врядування – це застосування інформаційних і комунікаційних технологій для державних функцій і процедур з метою підвищення ефективності, прозорості та участі громадян.

Також доведено, що впровадження електронного врядування може забезпечити широкий спектр переваг країні, включаючи підвищення ефективності та економії коштів для держави і підприємств, підвищення прозорості та більш широку участь громадян у політичному житті. Забезпечуючи електронний доступ до інформації, яку уряд генерує та збирає на безлічі предметних областей, люди мають більше розуміння того, як діють уряди та як витрачаються державні кошти. Електронний уряд може забезпечити необхідні інструменти, що дозволяють інтегрувати вітчизняну політику через економічні, соціальні та екологічні виміри до європейської спільноти.

На основі теоретичних досліджень визначено напрямки реалізації вітчизняної Концепції електронного урядування в Україні, фактори, що стримують впровадження е-урядування в Україні, проблеми системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, особливості системи інформаційної безпеки відносин соціальних об'єктів у межах впровадження електронного урядування, основні напрямки роботи Державного агентства з питань електронного урядування України.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

2.1. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування

Розширення євроінтеграційних зв'язків України, посилення залежності національної економіки від процесів глобалізації та, як наслідок, підвищення міжнародної конкуренції актуалізує проблему розвитку національної конкурентоспроможності. Оцінка конкурентоспроможності економік різних країн проводиться в основному на базі моніторингу бізнес клімату, дослідження державного управління, ступеня глобалізації економіки, рівня економічної свободи, рівня розвитку людського потенціалу, рівня корумпованості суспільства [16].

У рейтингу Всесвітнього економічного форуму за 2017-2018 рр. Україна посіла 81-е місце серед 137 країн світу, втративши чотири позиції за рік (табл. 2.1) (на основі [17]).

Таблиця 2.1

Україна у рейтингу за Індексом глобальної конкурентоспроможності

2010-2011 (139 країн)	2013-2014 (148 країн)	2014-2015 (144 країни)	2015-2016 (140 країн)	2016-2017 (138 країн)	2017-2018 (137 країн)
89	84	76	79	85	81

Електронний уряд швидко зростає протягом останніх 17 років. Стійка позитивна глобальна тенденція до більш високого рівня розвитку електронного уряду свідчить про те, що в усьому світі спостерігається сталий прогрес, покращення електронного уряду та надання державних послуг в Інтернеті.

Розвиток електронного урядування в цілому по регіонах зростає, переважно завдяки вдосконаленню онлайн-ової служби. Електронне урядування країни потребують посилення інвестицій у розвиток людини, капіталу та телекомунікаційної інфраструктури. В даний час існують тенденції впровадження електронних послуг, особливо в галузі охорони здоров'я, освіти,

навколишнього середовища, зайнятості. Зростаюча кількість країн надає цільові онлайн-послуги населенню: 86% в Америці, 79% в Азії, 57% в Африці та 15% в Океанії. Сто сорок держав-членів надають принаймні одну транзакційну послугу онлайн.

Для аналізу розвитку електронного урядування у країнах світу розроблений коефіцієнт Networked Readiness Index (NRI) – мережевий індекс готовності.

The NRI був розроблений Європейським інститутом управління бізнесом (INSEAD) в 2002 році, і є основним методологічним інструментом відображення в доповіді з оцінки готовності країн використовувати досягнення ІТ для підвищення конкурентоспроможності і розвитку. Він ґрунтується на суміші твердих даних, зібраних міжнародними організаціями, такими, як Міжнародний союз електрозв'язку (МСЕ), Організації Об'єднаних Націй і Світовий банк, і даних обстеження з опитування керівників компаній, яке щорічно проводиться на форумі в кожній з країн. NRI поєднує три компоненти: навколишнє середовище, запропонований даною країною або суспільством, готовність ключових посередників (індивідууми, бізнес-структури, уряди) суспільства, щоб використовувати ІТ, і остаточне використання ІТ між цими посередниками [18].

Згідно з Economist Intelligence Unit, для створення сприятливих умов для підвищення конкурентоспроможності має бути збалансована державна підтримка ІТ, без перешкод для роботи ринкових механізмів. У дослідженні, яке проводиться для 66 країн світу, визначається і проводиться порівняння показників в галузі ІТ, від яких найбільшою мірою залежить рівень її конкурентоспроможності.

Розглянемо динаміку The Networked Readiness Index протягом 2017-2018 рр. (табл.2.2.)

Сінгапур – вершина рейтингу Global Information Technology Report 2017-2018. За Сінгапуром йдуть Фінляндія і Швеція, яка була на першому місці протягом останніх трьох років, Норвегія (4), США (5) та інші країни Північної

Європи разом з Швейцарією, Гонконгом і Нідерландами. Україна займає 64-місце, а за попередній рік – 84 місце.

Таблиця 2.2

The Networked Readiness Index (мережевий індекс готовності)
2017-2018 рр. [19]

Держава	Ранг	Оцінка
Сінгапур	1	6.0
Фінляндія	2	6.0
Швеція	3	5.8
Норвегія	4	5.8
Сполучені Штати	5	5.8
Нідерланди	6	5.8
Швейцарія	7	5.8
Гонконг	8	5.7
Нідерланди	9	5.7
Великобританія	10	5.6
Люксембург	11	5.8
Японія	12	5.7
Данія	13	5.6
Гонконг	14	5.6
Корея, Республіка	15	5.6
Канада	16	5.6
Німеччина	17	5.6
Ісландія	18	5.5
Нова Зеландія	19	5.5
...	...	...
Україна	64	4,2

За результатами дослідження експерти розділили всі країни на чотири великі групи: з максимально високим рівнем розвитку ІКТ, високим, середнім і низьким. Україна увійшла в другу групу поряд з Росією, Білорусією і багатьма східноєвропейськими країнами колишнього соцтабору.

Індекс E-Government Development Index (EGDI) представляє собою систематичну оцінку використання інформаційних технологій у 193 країнах для реформування державного сектору шляхом підвищення ефективності,

прозорості, підзвітності, доступності до публічних послуг. Європейські країни ведуть розвиток електронного уряду в усьому світі. Північна та Південна Америка та Азія мають майже рівну позицію в рівнях високого і середнього рівня електронного уряду, і багато країн Африки продовжують боротися за поліпшення стану електронного уряду.

Вісім з 11 нових країн, які приєдналися до дуже високоякісної групи в 2018 році, є з Європи (Білорусь, Греція, Ліхтенштейн, Мальта, Монако, Польща, Португалія та Російська Федерація), а двоє з них – з Азії (Кіпр та Казахстан).

Прогрес у розвитку електронного уряду в Америці та Азії, хоч і повільний, але помітний. Дві третини країн Азії (31 із 47) та майже половина країн в Америці (15 з 35) мають вище середнього показника EGDІ у світі 0,55.

Уругвай – єдина латиноамериканська країна з дуже високими оцінками EGDІ, приєднуючись до інших двох попередників у регіоні Америки в цій групі – Сполучених Штатах та Канаді.

Тільки 4 країни із 54 у Африці оцінюють вищу, ніж середній, показник EGDІ у світі 0,55, тоді як 14 країн мають дуже низькі показники EGDІ нижче 0,25. Ці країни також мають низький рівень доходів і, можливо, стикаються з труднощами у розподілі необхідних ресурсів для розвитку електронного уряду.

Різниця у рівні розвитку електронного урядування також досить висока серед країн як в регіоні Африки, так і в Океанії. Австралія та Нова Зеландія є лише двома країнами Океанії, які оцінюють до 0,9053 та 0,8806 відповідно. Оцінки для інших 12 країн варіюються від 0,2787 до 0,5348, що нижче середнього світового показника 0,55.

В цілому, існує позитивна кореляція між рівнем доходів країни та її рейтингом електронного уряду. Країни з високим рівнем доходу мають дуже високі або високі оцінки EGDІ. Однак, двадцять дві країни з середнім рівнем доходу та 39 країн з низьким і середнім рівнем доходів мають показники EGDІ нижче глобального середнього показника EGDІ, а 10 країн у групі з низьким рівнем середнього доходу балів вище глобального середнього показника EGDІ.

З іншого боку, країни з низьким рівнем доходу продовжують відставати через відносно низький рівень розвитку всіх компонентів Індексу.

Вперше в 2018 році основним учасником EDGI в усіх групах доходів є розвиток онлайн-послуг, що свідчить про те, що в глобальному масштабі спостерігається стабільний прогрес у вдосконаленні електронного уряду та надання публічних послуг в Інтернеті.

Усі 193 держави-члени Організації Об'єднаних Націй мали національні портали та системи зворотного зв'язку для автоматизації основних адміністративних завдань, а 140 надають принаймні одну транзакційну послугу в режимі онлайн. Тенденція поліпшення транзакційних онлайн-послуг є сильною та послідовною в усіх оціночних категоріях, з трьома найпоширенішими послугами, що включають плату за комунальні послуги (140 країн), податок на прибуток (139 країн) та реєстрацію нового бізнесу (126 країн).

Дедалі більше країн надають онлайн-послуги, призначені для найбільш уразливих груп. З регіональної точки зору, Європа продовжує лідирувати в наданні онлайн-послуг для всіх уразливих груп, які досягли майже загального покриття в регіоні або понад 80% усіх європейських країн.

Кількість країн, що надають онлайн-послуги з використанням електронних листів, оновлень каналів SMS / RSS, мобільних додатків та завантажених форм, збільшується у всіх секторах. Наприклад, до 176 країн надають архівну інформацію в Інтернеті порівняно з 154 в 2016 році.

Адміністративна програма Об'єднаних Націй розробила свій перелік країн «великої двадцятки» з діючим е-урядом (табл.2.3).

Данія, Австралія та Республіка Корея займають лідируючі позиції у забезпеченні державної служби та інформації через Інтернет у відповідності до електронного урядування 2018 року. Решта країн у першій десятці – Великобританія, Швеція, Фінляндія, Сінгапур, Нова Зеландія, Франція та Японія [20].

Таблиця 2.3

Готовність Е-урядування країн світу [20]

Топ-20 країн з найвищим індексом розвитку електронного уряду	
Країна	Індекс
Данія	0.9150
Австралія	0.9053
Республіка Корея	0.9010
Великобританія	0.8999
Швеція	0.8882
Фінляндія	0.8815
Сінгапур	0.8812
Нова Зеландія	0.8806
Франція	0.8790
Японія	0.8783

Топ-20 країн, що беруть участь в розвитку е-уряду у 2017 р.	
Країна	Індекс
Республіка Корея	1.0000
Данія	1.0000
Фінляндія	1.0000
Нідерланди	0.9888
Японія	0.9831
Нова Зеландія	0.9831
Австралія	0.9831
Іспанія	0.9831
Великобританія	0.9831
США	0.9831

За результатами щорічного огляду «електронних урядів», проведеного компанією Accenture, у ході якого були вивчені державні онлайн-служби 23 країн, перше місце присуджено державному порталу Канади. Критеріями були інформативність, інтерактивність і можливість здійснення трансакцій.

На другому місці – Сінгапур, «електронний уряд» якого надає громадянам такі послуги, як реєстрація народження дитини, шлюбу, пошук житла, відправлення повідомлень у поліцію. До речі, саме в цій країні вперше у світі було реалізовано ідею урядового порталу.

Третє місце одержав «електронний уряд» США. Зі значним відривом від лідерів ідуть Австралія, Данія, Великобританія, Фінляндія, Гонконг, Німеччина, Ірландія, Нідерланди, Франція і Норвегія [21].

2.2. Оцінка електронної готовності України

Інформаційні ресурси є важливим стратегічним ресурсом країни, необхідною інфраструктурною складовою розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування. Тому необхідною умовою успішного формування і реалізації обґрунтованої та ефективної

державної політики у сфері розвитку інформаційного суспільства є забезпечення цього процесу актуальною, повною, достовірною, точною, оперативною інформацією.

У світі існують різні підходи до оцінювання е-готовності – від оцінки електронної готовності інформаційного суспільства в широкому розумінні до окремих аспектів е-готовності, таких як, цифрова економіка (е-економіка), електронні фінанси (е-фінанси), електронний уряд (е-уряд) тощо. Електронна готовність є мірою готовності країни, нації чи економіки для отримання вигод від використання ІТ [22].

Електронну готовність розуміють як готовність до впровадження ІТ центральними та регіональними органами державного управління; це багатовимірне соціальне явище, що складається з таких чотирьох основних сфер (рис. 2.1.).



Рис. 2.1. Сфери електронної готовності країни

Кожна із зазначених сфер описується інтегральним індексом верхнього рівня, що складається із субіндексів або композитних індикаторів нижніх рівнів. Виділяють такі індекси готовності:

індекс надійної та доступної інфраструктури – готовність до розвитку інфраструктури інформаційного суспільства, включаючи інфраструктуру телекомунікацій;

індекс ефективного управління – готовність органів державної влади до побудови системи ефективної функціональної організації та бізнес-процесів у бек-офісі на основі використання переваг ІКТ, включаючи розвиток G2G

послуг;

індекс демократичного управління – готовність органів державної влади до побудови системи прозорого, відкритого та відповідального управління на основі використання переваг ІКТ, включаючи розвиток G2C послуг;

індекс корисних та якісних державних послуг – готовність органів державної влади до побудови системи базових електронних послуг (е-послуг) на основі використання переваг ІКТ у фронт-офісі, орієнтованих на задоволення основних потреб населення та бізнесу, включаючи розвиток G2C та G2B послуг [12].

На виконання доручення Кабінету Міністрів України в анонімному порядку проведено опитування профільних слухачів Національної академії державного управління при Президентові України. Мета анкетування – з'ясувати, як представники зазначених органів державної влади оцінюють свою готовність використовувати ІТ в управлінні на благо людей і підвищують ефективність управління. Отримані відповіді зводилися до єдиної шкали вимірювання, вираженої у відсотках, згідно з якою 100% означає повну готовність, а 0% - відсутність готовності. Одержані дані в органах державної влади усереднювалися (без використання вагових коефіцієнтів), окремо для центрального та обласного рівнів, для розрахунку ступеню готовності за кожною з вищезгаданих чотирьох сфер е- урядування, а також за іншими складовими нижчого рівня.

За результатами роботи проанкетовано 95 осіб, з них 52 особи – працівники центральних органів виконавчої влади, 20 осіб – працівники обласних державних адміністрацій. На основі проведених розрахунків можна зробити такі висновки: ОДА мають нижчий рівень електронної готовності, ніж ЦОВВ, що, переважно пов'язано з різним статусом установ і завданнями, які вони вирішують (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Підсумкова таблиця індексів електронної готовності органів
виконавчої влади та обласних державних адміністрацій**

Індекс	ЦОВВ	ОДА	Базові індикатори	ЦОВВ	ОДА
Організаційно-технічна база	56%	44%	1. Індикатор Автоматизовані системи управління	62%	49%
			2. Індикатор Інтеграція систем та даних	51%	44%
			8. Індикатор Стандарти	59%	37%
			11. Індикатор Безпека та персональні дані	62%	47%
Сфери електронного управління	55%	45%	2. Індикатор Інтеграція систем та даних	57%	44%
			3. Індикатор Спроможність до інновацій	41%	39%
			4. Індикатор Нормативно- правові акти	46%	30%
			5. Індикатор Лідерство та стратегічне управління	56%	37%
			6. Індикатор Інформація як послуга та ресурс	38%	42%
			7. Індикатор Розвиток партнерських відносин	51%	41%
			8. Індикатор Стандарти	64%	37%
			9. Індикатор Доступ до навчання та підвищення кваліфікації в галузі комп'ютерної компетентності	79%	65%
			10. Індикатор Розуміння та використання переваг ІКТ в управлінні	59%	64%
			11. Індикатор Безпека та персональні дані	27%	47%
Фактори ефективності електронного управління	36%	15%	Фактор 1- Електронна ідентифікація та цифровий підпис	2%	27%
			Фактор 2 – Джерела аутентифікації	100%	26%
			автентичності персональних даних та їх володарів (реєстри, бази даних)		
			Фактор 3 - Безпечне зберігання та передача документів та інформації (eSafe)	13%	6%
			Фактор 4 - Відкриті стандарти для створення програм та інструментів е-урядуванн	11%	8%
			Фактор 5 - Принципи архітектури е-управління для формування стратегії е-управління, заснованої на пріоритеті базових послуг і як керівництво з використання загальних інструментів та G2G послуг	23%	3%
			Фактор 6 - Електронні послуги та електронні платежі – фінансові транзакції між державою та користувачами послуг (громадяни та бізнес)	59%	23%
Наявність політичної волі взаємодії	47%	23%	1. Організаційно-правова готовність	57%	25%
			2. Технічна готовність	24%	36%

Графічно індекси електронної готовності можуть бути представлені на рис.2.2.



Рис 2.2. Індекси електронної готовності [12]

В обох випадках найнижчі значення мають індекси, що характеризують готовність громадян до електронного урядування.

В 2018 році Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні провела першу комплексну оцінку впровадження інструментів електронного урядування обласними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування Донецької та Луганської областей. При дослідженні враховано перспективи реформування адміністративно-територіального устрою, тому до вибірки увійшли обласні державні адміністрації, об'єднані територіальні громади та органи місцевого самоврядування населених пунктів.

Оцінка, проведена у квітні-травні 2018 року, мала на меті отримати базові показники розвитку електронного урядування в регіоні. Для оцінки було обрано шість вимірів: організаційний потенціал та технічна інфраструктура; інформаційна наповненість офіційних веб-сайтів; використання інструментів електронної участі; доступ до публічної інформації у формі відкритих даних; доступ до адміністративних послуг в електронній формі; впровадження систем

електронного документообігу.

На час проведення оцінки приблизно третина цільових органів місцевого самоврядування Донецької та Луганської областей розвивала або планувала розвивати інструменти електронного урядування на місцевому рівні. За підсумками визначено, що у більшості органів місцевого самоврядування Донецької та Луганської областей не визначено відповідальних за розвиток електронного урядування. Заходи з розвитку електронного урядування деякі цільові органи влади включали до програм соціального та економічного розвитку. Програмні або розпорядчі документи з питань розвитку електронного урядування відсутні. Тобто, органи місцевого самоврядування не мають комплексного бачення щодо розвитку електронного урядування.

Деякі з цільових органів влади мають повноцінні системи електронного документообігу, надають можливість безготівкової оплати проїзду в комунальному транспорті, розвивають системи електронного голосування та ведуть он-лайн трансляції засідань місцевої ради. Водночас, не всі органи місцевого самоврядування мають власний сайт або веб-сторінку [38].

Електронне урядування в Україні відбувається на всіх рівнях державного управління у такий спосіб, щоб кожен громадянин великого чи маленького селища мав доступ до інформації та міг вплинути на вирішальні етапи процесу інформатизації суспільства вцілому [39].

За останній рік було проведено 3 оцінювання міст за суміжними темами: рейтинг прозорості міст від Transparency International Ukraine, муніципальне опитування від Групи «Рейтинг» на замовлення International Republican Institute, та індекс демократичності міст від Українського незалежного центру політичних досліджень. Для аналізу було обрано 15 найбільших міст України. Для побудови Індексу були використані такі індикатори (станом на жовтень 2017 року, а по кількості та відсотку втілених проектів громадського бюджету – станом на 15 січня 2018 року): демократичність нормативно-правових актів, наявність ІТ-інструментів, кількість унікальних активних користувачів, відсоток унікальних активних користувачів, кількість створених кейсів,

кількість розглянутих кейсів, кількість підтриманих кейсів, кількість виконаних кейсів, відсоток виконаних кейсів.

Оцінювання е-демократичності кожного міста здійснювалося за чотирма блоками критеріїв, що визначають:

стан демократичності нормативно-правового супроводу е-участі громадськості у вирішенні питань місцевого значення;

наявність ІТ-інструментів;

рівень активності користувачів ІТ-інструментами партисипативної демократії;

результативність користування такими інструментами.

Кожен блок критеріїв можна розглядати як самодостатню оцінку розвитку окремого аспекту для всіх чотирьох інструментів (табл.2.5).

Таблиця 2.5

Рейтинг регіонів України за готовності до е-урядування [39]

Рейтинг міст за виміром «Наявність ІТ-інструментів»			Рейтинг міст за виміром Е-участь			Рейтинг міст за виміром «Результативність»		
№	Місто	%	№	Місто	%	№	Місто	%
1	Київ	100	1	Київ	9,6	1	Хмельницький	74,7
2	Вінниця	75	2	Запоріжжя	5,5	2	Вінниця	63,7
3	Львів	66,7	3	Вінниця	3,4	3	Київ	44,6
4	Хмельницький	66,7	4	Хмельницьк	3	4	Полтава	41,7
5	Запоріжжя	58,3	5	Львів	2	5	Черкаси	39,1

Оцінювання кожного міста за кожним показником було здійснено за 100-бальною шкалою у відсотках від максимально можливого рівня е-демократичності (від 0% до максимум 100%). Кожен блок критеріїв розрахований як середнє арифметичне значень індикаторів усіх інструментів. У свою чергу, підсумкове значення Індексу розраховано як середнє арифметичне значень усіх блоків критеріїв.

Застосовувані в містах України різні підходи до формалізації електронної демократії свідчать про проактивне стратегічне бачення громадського контролю, відкритості та підзвітності самоврядування.

Глибина та масштаб реформування державного управління значною

мірою залежать від законодавчої бази. Серйозним викликом залишається інституційна спроможність Уряду і міністерств до формування цілісної державної політики, та розвиток діалогу з усіма гілками влади щодо подальшого комплексного реформування державного управління.

Останнім часом в Україні було прийнято низку важливих системних документів, які регламентують процеси моніторингу та оцінювання розвитку інформаційного суспільства в Україні, насамперед, це: постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 №1134 «Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства», наказ Міністерства освіти і науки України від 06.09.2013 № 1271 «Про затвердження методики формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства» [40-41].

Висновки до розділу 2

На основі аналізу впровадження електронного урядування можна зробити висновки, що система державного управління в Україні не відповідає потребам країни у проведенні комплексних реформ у різних сферах державної політики та її європейському вибору, а також європейським стандартам належного управління державою. В умовах євроінтеграції нормативно-правові акти потребують гармонізації та приведення їх у відповідність згідно стандартів Європейського Союзу, а також із показниками (індикаторами), які увійшли до складу Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні.

У другому розділі досліджено сфери електронної готовності України, проведено аналіз електронної готовності органів виконавчої влади та обласних державних адміністрацій та визначено рейтинг регіонів України за готовності до е-урядування.

Також аналіз показав, що в Україні не сформована єдина інфраструктура

міжвідомчого обміну даними в електронній формі. Відомості в діючих державних інформаційно-аналітичних системах недоступні іншим органам державної влади для оперативного використання. Використання не документованих форматів даних, протоколів обміну, інших закритих інформаційних технологій і відсутність єдиних класифікаторів, довідників і схем даних обмежують можливість застосування автоматизованих засобів пошуку та аналітичної обробки інформації. Відсутня єдина система планування і моніторингу ефективності реалізації державних програм і проектів, а також доступ до цієї інформації громадян.

Вирішення зазначених проблем шляхом розробки напрямів впровадження електронного врядування в Україні забезпечить відкритість та прозорість діяльності органів влади; підвищить якість надання адміністративних послуг; забезпечить доступ громадян до інформації органів влади за допомогою сучасних інформаційних технологій; розвиток підприємництва та інвестицій, підвищить рівень демократизації суспільства.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Напрямки реформування системи адміністративних послуг

Реформування сучасного інституту державної служби та місцевого самоврядування передбачає відкритість, прозорість, зростання довіри громадян до органів державної влади, толерантність у відносинах громадян і службовців, поліпшення якості і своєчасності надаваних громадянам публічних послуг.

Прискорення адаптації системи показників з розвитку інформаційного суспільства, включивши до їх складу соціологічні, статистичні та інші показники з інформатизації та електронного урядування, максимально наблизять їх до національної системи індикаторів рівня розвитку інформаційного суспільства та електронної готовності, з урахуванням найкращих світових практик. При цьому необхідно внести відповідні зміни у:

Національну систему індикаторів розвитку інформаційного суспільства, затверджену постановою Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 року № 1134 [23];

Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні, затверджену розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013р. № 386-р . [24];

форми статистичного спостереження у сфері «Зв'язок та інформатика» та інструкції з оброблення результатів цих спостережень Державною службою статистики України, починаючи з 2014 року;

форми опитувань органів влади Держінформнауки, поширивши при цьому коло органів влади, що підлягають опитуванню;

показники Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, що стосуються надання адміністративних електронних послуг органами державної влади.

Пріоритетом розвитку сфери надання адміністративних процедур і адміністративних послуг є прийняття закону про загальну адміністративну процедуру згідно з європейськими стандартами і поступове приведення окремих адміністративних послуг у відповідність з визначеними загальними принципами.

Закріплення на законодавчому рівні базових принципів і правил проведення адміністративної процедури сприятиме правовій визначеності і наданню гарантії дотримання прав громадян і юридичних осіб у разі, коли державні органи визначають їх права та обов'язки. Такі принципи, як законність (прийняття рішень відповідно до законів та прийнятих для їх реалізації підзаконних актів), встановлення істинних фактів, які є важливими для прийняття рішення, право бути почутим, право на одержання письмового рішення з чітким зазначенням підстав для його прийняття, на несудове оскарження, на поновлення процедур у певних випадках, на судове оскарження, є невід'ємними для функціонування сучасної системи державного управління, що ґрунтується на верховенстві права.

Закон про адміністративну процедуру визначатиме принципи надання якісних адміністративних послуг, орієнтованих на користувачів, вимоги до якості надання яких затверджуються Кабінетом Міністрів України. Законом про адміністративну процедуру будуть встановлені єдині принципи і правила ведення адміністративних справ з передбаченням можливості спеціального регулювання в деяких випадках для окремих сфер адміністрування та видів процедур.

Особлива увага приділятиметься подальшому розвитку центрів надання адміністративних послуг, збільшенню кількості адміністративних послуг, які надаються через такі центри, підвищенню якості їх надання.

Під час здійснення заходів, спрямованих на підвищення якості надання адміністративних послуг, передбачається спрощення адміністративних процедур, зниження адміністративного навантаження, визначення переліку таких процедур і проведення відбору 15 послуг, які мають високий попит, для

спрощення процедури їх надання.

Для підвищення рівня доступності адміністративних послуг необхідно децентралізувати базові адміністративні послуги, врегулювати на законодавчому рівні питання оплати адміністративних послуг та забезпечити приведення законодавства у відповідність із Законом України «Про адміністративні послуги».

Пріоритетами надання адміністративних послуг є:

запровадження загальної адміністративної процедури з базовими гарантіями (принцип законності, встановлення істинних фактів, право бути почутим, право на ефективний захист прав, на одержання письмового рішення з чітким зазначенням підстав його прийняття, право на несудове оскарження, право на судове оскарження тощо);

підвищення якості та доступності адміністративних послуг, у тому числі через центри надання адміністративних послуг, децентралізація базових адміністративних послуг;

систематичне зниження адміністративного навантаження на громадян і юридичних осіб;

оптимізація та підвищення ефективності роботи органів виконавчої влади шляхом впровадження електронної міжвідомчої взаємодії та електронного документообігу;

надання адміністративних послуг в електронному вигляді [4].

З метою покращення якості надання адміністративних послуг і кращого інформування громадян, встановленню прозорості в практиках надання і отримання громадянами адміністративних послуг, створити єдину, загальноукраїнську електронну базу даних отриманих адміністративних послуг громадянами України, підключити всі регіональні Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) до цієї бази, розробити зручну і ефективну пошукову систему, кожен клієнт ЦНАПу будь-якому регіоні матиме змогу швидко отримати довідку про адміністративні послуги, які надавалися конкретній людині і про людей, яким надавалася певна адміністративна

послуга. Громадяни матимуть інформацію про зразки отримання адміністративних послуг в інших регіонах [25].

Таким чином, підвищення якості адміністративних послуг потребує проведення комплексної реформи, що дозволить удосконалити й узгодити нормативно-правові акти, які регламентують механізм надання адміністративних послуг, і забезпечать їх спрощення, зокрема шляхом упровадження сучасних інформаційних технологій. Пріоритетними напрямками такої реформи мають стати: децентралізація, спрощення, дерегуляція, розвиток інституційної спроможності і комунікаційна підтримка (рис. 3.1.).



Рис.3.1. Пріоритетні напрямки реформування сиситеми адміністративних послуг

Вдосконалення системи надання адміністративних послуг підвищить довіру органів влади та сприятиме вирішенню проблем, пов'язаних із реформуванням системи надання адміністративних послуг, забезпечуючи прозорість, відкритість, зрозумілість дій та вчинків влади.

3.2. Удосконалення державної політики впровадження електронного урядування

Основною метою реформування є формування ефективної системи публічної адміністрації, що надаватиме якісні публічні послуги громадянам на рівні, що відповідає європейським стандартам, забезпечуватиме оптимальне використання публічних коштів та буде здатна вчасно й адекватно реагувати на соціально-економічні та зовнішньо-політичні виклики [6].

У зв'язку з вище викладеним, сформулюємо відповідні Стратегічні рекомендації з розвитку е-урядування, які доцільно врахувати при реалізації Стратегії розвитку інформаційного суспільства. Необхідним є передбачити у Національній програмі інформатизації, Національному плані дій щодо впровадження Програми реформ «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава», Планах заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування, розвитку інформаційного суспільства, Планах дій (заходів) з реалізації міжнародної ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд» на 2014 рік комплекс взаємозв'язаних заходів зі створення інтерактивної системи оцінки електронної готовності України на порталі управління знаннями «Ми розвиваємо електронне урядування».

З метою забезпечення відкритості та прозорості державного управління, а також використання інформації та даних, зібраних органами державного управління, необхідно удосконалити систему відкритих даних. Кількість відкритих наборів даних на Єдиному державному порталі повинна збільшитися із 100 до 20 тис. до 2020 року. Разом з тим частка опублікованих наборів даних, що мають якість не нижче трьох зірок (згідно з міжнародною п'ятизірковою

методикою оцінки якості відкритих даних), повинна збільшитися із 20 до 50 відсотків.

Функціональна сумісність систем органів державного управління сприятиме здійсненню обміну даними між реєстрами та установами. Реєстри будуть відкритими для користування органами державного управління із забезпеченням гарантованого захисту персональних даних, що сприятиме спрощенню процедури надання органами державного управління адміністративних послуг громадянам і юридичним особам з підтвердження фактів та інформації, що міститься в офіційних державних реєстрах, зокрема в електронній формі через веб-сервіси.

Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечити створення сприятливих умов для надання громадянам і юридичним особам доступних, прозорих, безпечних та зручних в отриманні адміністративних послуг за принципом єдиного вікна («one-stop-shop»).

З метою зниження корупційних ризиків у роботі органів публічної влади в сфері надання адміністративних послуг пропонується впроваджувати надання послуг в електронному вигляді, мінімізувати кількість органів, залучених до надання адміністративної послуги та кількість документів, що вимагаються від особи.

Необхідно модернізувати ЦНАП з точки зору використання ІТ-технологій. По-перше, зробити більш інформативним і функціональним веб-сайт Центру, щоб це був сучасний багатофункціональний портал. Клієнти повинні мати змогу створити електронну чергу, реєструватись для відвідин у зручний час, отримувати послуги і консультації в режимі он-лайн, здійснювати зворотній зв'язок, висловлювати свої оцінки, побажання, критику тощо.

Наступним кроком уряду на шляху до впровадження електронного урядування є спланувати проведення науково-дослідних робіт щодо узгодження державно-громадської взаємодії у сфері е-урядування та надання е-послуг, розробити та впровадити методи обробки та систематизації даних від різних державних та недержавних джерел інформації про розвиток

інформаційного суспільства та електронного урядування, забезпечити їх постійний моніторинг, розробити модель розвитку інформаційного суспільства в Україні, що базується на різнобічних одержаних даних [12].

На основі проведеного анкетування та досліджень у сфері е-урядування необхідно розробити єдину систему оцінки е-готовності України, що включає такі підсистеми: інформаційно-аналітичну систему зворотного зв'язку органів державної влади з представниками інституцій громадянського суспільства; портал управління знаннями «Ми розвиваємо електронне урядування»; програмно-апаратний комплекс постійного забезпечення моніторингу, аналізу та висвітлення стану розвитку інформаційного суспільства на основі Національної системи індикаторів; організаційно-методологічні засоби з розвитку та популяризації інформаційного суспільства та електронного урядування [12].

Таким чином, до основних завдань державної політики щодо впровадження електронного урядування можна віднести:

організувати публічне обговорення, у тому числі дистанційне, щорічних оцінок розвитку інформаційного суспільства України та враховувати їх при формуванні планів та програм соціально-економічного розвитку України, окремих галузей та регіонів, при здійсненні заходів з адміністративної реформи, а також проектів програмних документів з питань розвитку електронного урядування;

здійснити порівняльний аналіз одержаних національних оцінок, з відповідними міжнародними оцінками з метою визначення основних розбіжностей;

розробити та впровадити національний план дій (заходів) з регулярного ознайомлення проблематики розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування;

розширити коло суб'єктів оцінки е-готовності серед органів державної влади, додавши до їх складу: органи місцевого самоврядування до рівня

районних рад; місцеві органи виконавчої влади – до рівня районних державних адміністрацій; судові органи влади;

забезпечити оцінку органів державної влади з боку громадських та наукових установ щодо оперативного та якісного надання адміністративних електронних послуг органами державної влади, ступеня їх відкритості та прозорості, участі громадян та суб'єктів господарювання у формуванні та реалізації державних рішень, контролю за їх діяльністю тощо.

Реалізація зазначених завдань гарантуватиме належне впровадження політичних рішень та правових норм, сприятиме розвитку підприємництва та інвестицій, створить умови для самореалізації громадян на шляху до сталого економічного зростання країни. Впровадження електронного урядування в Україні забезпечить: відкритість та прозорість діяльності органів влади; значне підвищення якості надання адміністративних послуг; забезпечення доступу громадян до інформації органів влади за допомогою сучасних інформаційних технологій; економію часових та матеріальних ресурсів урядів, громадян, бізнесу; підвищення рівня демократизації суспільства.

Висновки до розділу 3

Застосування інструментів електронного урядування сприятиме вирішенню багатьох проблем публічного урядування в Україні, зокрема: непрозорість механізмів функціонування та низька ефективність прийняття рішень, відомча закритість; корумпованість; низька ефективність адміністративних процедур; невідповідність якості надання послуг населенню та бізнесу європейським стандартам; відсутність демократичного контролю та участі громадян у розробці та реалізації державної політики; низький рівень довіри громадян до інститутів публічної влади.

Аналіз виконання Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки дозволив виділити основні напрямки реформування

для впровадження електронного урядування в Україні:

побудова ефективних структур та впровадження сучасних процедур в центральних органах виконавчої влади, зокрема: впродовження процесу реструктуризації міністерств, сучасних практик та інструментів формування державних політик;

впровадження сучасних методів управління персоналом у державній службі, зокрема: оптимізація процедури набору персоналу на державну службу; впровадження інформаційної системи з управління персоналом та електронний кабінет держслужбовця; запровадження процедури оцінювання результатів роботи державних службовців за чіткими показниками ефективності;

реалізація інструментів електронного урядування, зокрема: впровадження системи електронної взаємодії органів державної влади та продовжується впровадження систем електронного документообігу; оптимізація надання державних електронних послуг.

Таким чином, в органах державної влади є достатні передумови для переходу до методів електронного управління або високий рівень електронної готовності. Найбільшими пріоритетами є залучення населення до методів електронного урядування, стимулювання електронної демократії, які, в свою чергу, вимагають запровадження надання адміністративних електронних послуг населенню та бізнесу.

ВИСНОВКИ

Електронний врядування – це застосування інформаційних і комунікаційних технологій для державних функцій і процедур з метою підвищення ефективності, прозорості та участі громадян. Електронне урядування стосується внутрішніх інформаційних систем, підтримки управлінсько-адміністративних функцій державних установ, зокрема керування даними й інформацією, ведення електронних записів і потоків інформації, що відображено в ключових напрямках реалізації вітчизняної Концепції електронного урядування в Україні.

На основі дослідження концепцій розвитку, стратегічних планів розвитку електронного урядування, інформаційного суспільства визначено основні напрями діяльності електронного уряду – це електронна демократія, електронне урядування, електронні послуги, електронна комерція, які дозволяють покращити механізм взаємодії між урядом, корпораціями та суспільством.

Формування ефективних управлінських відносин залежить від цілей та чітких завдань кожного з учасників щодо створення ефективного е-урядування в Україні. Уряд проводить системну чинну політику в сферах електронного урядування, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства. Визначено учасників системі е-урядування та ключові їх функції в реалізації політики електронного врядування. Головним суб'єктом в реалізації зазначених управлінських відносинах виступає Державне агентство з питань електронного урядування України, яке разом з іншими органами державної влади та міжнародними партнерами сприяють впровадженню електронних послуг у багатьох сферах економіки – будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, оформлення субсидій, державної допомоги тощо.

Досліджено підходи до оцінювання е-готовності. На основі аналізу мережевого індексу готовності до електронного урядування у країнах світу

визначено, що лідерами даного рейтингу є Сінгапур, Фінляндія, Швеція. Україна ж посідає 64 місце в світовому рейтингу. Данія, Австралія та Республіка Корея займають лідируючі позиції у забезпеченні державної служби та інформації через Інтернет у відповідності до електронного урядування 2018 року.

Оцінка готовності України до електронного управління проводилася у 2002 році. На виконання доручення Кабінету Міністрів України в 2017 році проведено анонімне анкетування серед органів державної влади щодо електронної готовності. Результатами проведеного опитування свідчать про те, що всі установи мають достатньо високу організаційно-правову та технічну готовність до подальшого поширення ІТ-засобів та електронного урядування.

На основі дослідження особливостей впровадження е-урядування в Україні виділено проблеми реалізації е-урядування, які можна поділити на:

економічні (низький життєвий рівень громадян; недостатнє фінансування функціонування програми з державного бюджету та із залученням приватного капіталу; відсутність державної підтримки розвитку національного ринку високих інформаційних технологій; мала кількість державних тендерів для створення окремих модулів «електронного уряду»);

політико-правові (необхідність визначити правовий статус електронних документів та електронного підпису, електронних інформаційних ресурсів виконавчої та законодавчої влади; незакріплений універсальний алгоритм отримання громадянами державних послуг в реальному масштабі часу, регламентації порядку звернення, стандартизації та уніфікації форм документів і заяв, запитів і відповідей; відсутність законодавчого визначення прав та обов'язків, порядок підключення користувачів до інформаційної системи «Електронний уряд» та ін.).

технологічні (необхідність створення сучасної, мультисервісної телекомунікаційної мережі; покращення рівня інформатизації всіх

внутрішніх управлінських процесів урядових структур; необхідність створення інтегрованого інформаційно-телекомунікаційного середовища урядових структур; здійснення заходів щодо захисту інформації, методів фільтрації й запобігання розповсюдженню забороненої законодавством України інформації та ін.).

Доведено, що система державного управління в Україні не відповідає потребам країни у проведенні комплексних реформ у різних сферах державної політики та її європейському вибору, а також європейським стандартам належного управління державою. З метою подальшого розвитку е-урядування визначено ключові завдання на загальнодержавному рівні:

- проведення науково-дослідних робіт щодо узгодження державно-громадської взаємодії у сфері е-урядування та надання е-послуг,

- розробка та впровадження методів обробки та систематизації даних від різних державних та недержавних джерел інформації про розвиток інформаційного суспільства та електронного урядування, забезпечення їх постійного моніторингу,

- розробка єдиної системи оцінки е-готовності України,

- організація публічного обговорення, щорічних оцінок розвитку інформаційного суспільства України та враховувати їх при формуванні планів та програм соціально-економічного розвитку України,

- порівняльний аналіз одержаних національних оцінок, з відповідними міжнародними оцінками з метою визначення основних розбіжностей;

- розширення суб'єктів оцінки е-готовності серед органів державної влади, додавши до їх складу: органи місцевого самоврядування до рівня районних рад; місцеві органи виконавчої влади – до рівня районних державних адміністрацій; судові органи влади;

- розробка та впровадження національного плану дій (заходів) з регулярного ознайомлення проблематики розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Соколова М. А. Электронное правительство и электронное правление: к вопросу об иерархии понятий [Электронный ресурс] / М. А. Соколова // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: VIII-я Всерос. объединен. конф., (Санкт-Петербург, 8 – 11 нояб. 2005 г.) / С.-Петерб. гос. ун-т. – Электрон. текстовые дан. – СПб., 2005. – Режим доступа: <http://infosoc.ru/2005/thes/69.pdf>. – Загл. с экрана.
2. Сморгун Л. Электронное правительство, менеджмент знания и административные реформы [Текст] / Л. Сморгун // ПОЛИТЭКС. – 2005. – № 2. – С. 59.
3. Концепція розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] / О. Баранов [та ін.] ; кер. проекту С. В. Дзюба // Громадська рада при Державному комітеті інформатизації України / громад. орг. «Центр ініціатив у електронному урядуванні», Міжнар. фонд «Відродження». – Електрон. текст. дані. – [К], 2009. – Режим доступу: <http://dki.org.ua/files/Concept-E-Government.doc>. – Назва з екрану.
4. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/474-2016-%D1%80#n9>
5. Орлова Н. С. Механізми розвитку корпорацій в інформаційному суспільстві : монографія / Н. С. Орлова. – Донецьк : Вид-во «Ноулідж», 2011. – 370 с.
6. Реформа державного управління [Електронний ресурс] // Урядовий портал. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/diyalnist/reformi/reforma-derzhavnogo-upravlinnya>
7. Закон України «Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI // Законодавство України / Верхов. Рада

України. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу:
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

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

9. Дубов Д. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування [Електронний ресурс] / Д. Дубов // Національний інститут проблем міжнародної безпеки / НІПМБ. – Електрон. текст. дані. – К., 2006. – Режим доступу:
http://www.niisp.gov.ua/content/articles/files/Dubov_bezpeka_EU_BookPalate-c4998.pdf. – Назва з екрана.

10. Про інформацію [Електронний ресурс] : закон України від від 02.10.1992 № 2657-XII : із змінами на 09.05.2011 [у т. ч.] із змінами, внесеними згідно із Законом від 30.11.2010 № 2756-VI // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – К., 2010. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>. – Назва з екрана.

11. В Украине наблюдается значительный рост спроса на ИТ-аутсорсинг со стороны украинских компаний [Электронный ресурс] // Українська асоціація фахівців інформаційних технологій. – Електрон. текст. дані. – Х., сор. 2008-2011. – Режим доступу: <http://uaitp.org.ua/?q=node/106>. – Назва з екрана.

12. Оцінка електронної готовності України // Державне агенство з питань науки, інновацій та інформатизації України. – К.: Національний центр електронного урядування ДП «Держінформресурс», 2013. – 40с.

13. Про Концепцію Національної програми інформатизації [Електронний ресурс] : закон України від 04.02.1998 № 75/98-ВР : із змінами, внес. згідно із Законом від 09.02.2006 № 3421-IV // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – К., 2006. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=75%2F98-%E2%F0>. –

Назва з екрана.

14. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки [Електронний ресурс] : закон України від 09.01.2007 № 537-V // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – К., 2007. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=537-16>. – Назва з екрана. – Джерело друк. публ.: Відомості Верховної Ради України. 2007. № 12. Ст. 102.

15. Про Національну програму інформатизації [Електронний ресурс] : закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР : із змінами, внес. згідно із Законами № 2684-III (2684-14) від 13.09.2001, № 2289-VI від 01.06.2010 // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – К., 2010. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=74%2F98-%E2%F0>. – Назва з екрана.

16. Хворост Т.В. Стан конкурентоспроможності національної економіки України / Т.В. Хворост // Економіка і суспільство. – 2017. - №10. – С.145-148.

17. World Economic Forum (2017). The Global Competitiveness Report 2017-2018, [online] Available at: <<http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index-2017-2018/>> [Accessed 27 October 2017].

18. Networked Readiness Index [Electronic recourse] // Wikipedia : the free encyclopedia / The Wikimedia Foundation. – Electronic text data. – San Francisco, cop. 2011. – Mode of access: <http://en.wikipedia.org/wiki/Networked_Readiness_Index.

19. Networked Readiness Index [Електронний ресурс] // World Economic Forum. Режим доступу: http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/?doing_wp_cron=1541330979.9508891105651855468750

20. United Nations E-Government Survey 2018 [Electronic recourse] // UN

Public Administration Programme / The United Nations E-Government Development Database. – Electronic text data. – [S. L], 2018. – Mode of access: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.

21. Інформаційне суспільство в Україні: міф чи реальність? [Електронний ресурс] // IT Ukraine Association / асоціація «ІТ-Україна». – Електрон. текст. дан. – К., [2011?]. – Режим доступу: <http://www.itukraine.org.ua/news.php?idnews=120>. – Назва з екрану.

22. Чалтцева Т.М. Е-урядування: перспективи впровадження в українському просторі [Електронний ресурс] / Т.М. Чалтцева, Лаврішева А.О. // Політичне життя. – 2017. – №4. Режим доступу: <http://jpl.donnu.edu.ua/article/view/4940>

23. Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства: постанова Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 р. № 1134 [Електронний ресурс] // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1134-2012-%D0%BF>

24. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р [Електронний ресурс] // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>

25. Кузьмич К.В. Актуальні практики надання адміністративних послуг і перспективи їх реформування і удосконалення [Електронний ресурс] // Центр досліджень Південноукраїнського прикордоння. Режим доступу: <http://www.sufront.org/uk/monitoring-administrativnyx-uslug/55-mau/118-aktualn-praktiki-nadannya-admnstrativnix-poslug-perspektivi-x-reformuvannya-udoskonalennya>

26. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади [Електронний ресурс] / М. Демкова // Юридичний журнал.

– Електрон. текст. дан – 2007. – № 3. – Режим доступу:
<http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2614>. – Нава з екрана.

27. Авер'янов В. Б. Апарат державного управління: зміст діяльності та організаційної структури [Текст] / В. Аверьянов. – К. : Наук. думка, 1990. – 145 с.

28. Авер'янов В. Виконавча влада: конституційні засади і шляхи реформування [Текст] / В. Авер'янов, О. Крупчан. – Х. : Право, 1998. – 40 с.

29. Андрійко О. Державний контроль в Україні [Текст] / О. Андрійко – К. : Наук. думка, 1999. – 48 с.

30. Єжова Л. Інформаційний маркетинг [Електроний ресурс] : навч. посіб. [2002 р.] / Л. Єжова // Studentbooks. com. ua. – Електрон. текст. дан. – [К.], сор. 2011. – Режим доступу:
<http://studentbooks.com.ua/content/view/807/44/1/0/>. – Назва з екрана.

31. Гужва В. Інформаційні системи в міжнародному бізнесі [Текст] : навч. посіб. / В. Гужва, А. Постевой ; Київ. нац. екон. ун-т. – К. : КНЕУ, 1999. – 164 с.

32. Годин В. Управление информационными ресурсами [Текст] / В. Годин, И. Корнеев. – М. : Инфра-М, 2000. – 352 с.

33. Кузьмініх В. О. Трирівнева корпоративна система управління проектами [Електронний ресурс] / В. О. Кузьмініх // Наукова періодика України / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Електрон. текст. дані. – К., 2009. – Режим доступу:
www.nbuv.gov.ua/portal/natural/rzod/texts/2009_3/9.pdf. – Назва з екрана. – Джерело друк. публ.: Реєстрація, зберігання і обробка даних. 2009. Т. 11, № 3.

34. В Украине наблюдается значительный рост спроса на ИТ-аутсорсинг со стороны украинских компаний [Электронный ресурс] // Українська асоціація фахівців інформаційних технологій. – Електрон. текст. дані. – Х., сор. 2008-2011. – Режим доступу: <http://uaitp.org.ua/?q=node/106>. – Назва з екрана.

35. Поленок С. Електронний ринок стає реальністю [Електронний ресурс] / С. Поленок // ContentNet. Міждержавна інформаційно-маркетингова мережа електронного підприємництва та соціальної взаємодії. – Електрон. текст. дані. – [К.], сор. 2011. – Режим доступу: http://www.content.net.ua/thesaurus/methodology/model/elec_market.html. – Назва з екрана.

36. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні [Текст] / С. Дзюба [та ін.]. – К. : Нац. Центр підтримки е-урядування, 2010. – 90 с.

37. Чукут С. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування [Текст] / С. Чукут, О. Загвойська. – К. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, 2008. – 1128 с.

38. Дніпров О.С. Зарубіжний та вітчизняний досвід електронного урядування / О.С. Дніпров // Порівняльно-аналітичне право. – 2018. - №2. – С.202-206.

39. Оцінка впровадження та використання інструментів електронного урядування Донецькою обласною державною адміністрацією та органами місцевого самоврядування Донецької області // Програма розвитку ООН в Україні. – Київ: ПРООН в Україні. – с.84.

40. Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства: постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 №1134 [Електронний ресурс] // Законодавство України / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1134-2012-%D0%BF>

41. Про затвердження методики формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства: наказ Міністерства освіти і науки України від 06.09.2013 № 1271 [Електронний ресурс] // Законодавство України / Верхов. Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-13>

42. Гребя Р. Электронное управление-2017: достижения и перспективы [Электронный ресурс] / Р. Гребя // Украинская правда. Режим доступа: <https://www.pravda.com.ua/rus/columns/2018/01/9/7167821/>

43. Напрями імплементації досвіду розвитку електронного урядування Чилі та Бельгії в Україні: шифр: «Майбутнє UA» [Електронний ресурс] // Київський національний торговельно-економічний університет. Режим доступа:

<https://www.knteu.kiev.ua/file/NjY4NQ==/099bcfe3ac1a6b325d46cb4e0c6b1469.pdf>

44. Джига Т. В. Проблемні питання розвитку електронного урядування в Україні: Аналітична записка [Електронний ресурс] / Т. В. Джига // Національний інститут стратегічних досліджень. Режим доступа: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/elektron_vriaduv-26faf.pdf

45. Індекс місцевої електронної демократії в Україні: пілотне дослідження [Текст] / Х. Приходько, А. Ємельянова, С. Лобойко, Д. Хуткий, Т. Кушніренко, За ред. С. Лобойка, Д. Хуткого, А. Ємельянової. – К., 2018. – 14 с.

46. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 7: Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / [С. А. Чукут]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

47. Кислюк К. В. Розвиток електронного урядування в Україні як фактор соціокультурної динаміки / К. В. Кислюк // Культурологія. 2018. – Вип.60. – С.228-237.

48. Фесенко Т. Г. Моделювання оцінки е-готовності для моніторингу національної програми e-government (на прикладі України) / Т. Г. Фесенко // Восточно-Европейский журнал передовых технологий. – 2016. - №3/3(81). - С.1-9

49. Новосад В.П. Оцінювання ефективності електронного урядування: наук.-метод.розробка / В.П. Новосад, Р.Г.Селіверстов, Р.В. Юринець. – К.: НАДУ, 2011. - 32с.
50. Карачай В. А. Електронне врядування в Україні: свот-аналіз / В.А.Карачай // Науковий вісник Рівненського державного гуманітарного університету. – 2016. - № 8. - С.26-32.
51. Клімушин П. С. Моніторингові оцінки розвитку електронного уряду за міжнародними та національними методиками / П. С. Клімушин // Державне будівництво. – 2016. - №1. С.1-12.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А.1

Таблиця А1

Зведена таблиця індикаторів електронної готовності по ЦОВВ [12]

Назва	Значення	Характеристика
1. Індикатор Автоматизовані системи управління	52%	Цей індикатор відображає рівень використання ІТ в ЦОВВ, які практично готові до електронного урядування. Його впровадження потребує рішень вищого рівня влади.
2. Індикатор Інтеграція систем та даних	62%	Значення цього індикатора відображає характеристики процесу інтеграції ІТ-засобів як засобу електронної взаємодії між посадовцями, необхідність інтеграції існуючих та перспективних систем із системами інших відомств. Зокрема, за результатами опитування у 70 % установ проводився аналіз функцій та посадових обов'язків для їх перегляду з метою впровадження ІКТ-рішень.
3. Індикатор Спроможність до інновацій	57%	Незважаючи на загальну високу середню оцінку цього показника, тільки 32 % мають достатні фінансові, кадрові та інші ресурси для стимулювання інновацій. Жодна з організацій, крім недостатнього фінансування, не знайшла недоліків існуючої державної інформаційної політики, проте зазначила наявність підтримки процесів інформатизації. Це вказує на неможливість адресного опитування органів державної та місцевої влади. Високе значення цього показника якраз й обумовлене великою кількістю відповідей, спрямованих на те, щоб виглядати якнайкраще.
4. Індикатор Нормативно-правові акти	41%	Індикатор насамперед відображає адекватність та достатність існуючої нормативно-правової бази для створення електронного уряду, е-бізнесу тощо. Значення вказує на відповідність бази міжнародним стандартам, повна відповідність оцінюється у 100 %.
5. Індикатор Лідерство та стратегічне управління	46%	Знову у відповідях є бажання представити установу у найкращому світлі, оскільки, наприклад, більшість установ вказала у своїх відповідях, що має чітко визначену власну стратегію е-урядування та е-управління, та таку, що реалізується на національному рівні для використання ІКТ в управлінні. Справа в тім, що на національному рівні така стратегія ще не визначена.
6. Індикатор Інформація як послуга та ресурс	56%	Індикатор вказує на рівень розвитку інформаційних послуг та існуючих бар'єрів для цього. Має характер «догодження», зокрема, 67 % установ надали позитивну відповідь на питання «Ми реалізуємо політику, направлену на забезпечення довготривалого зберігання інформації культурного та історичного характеру, яка є у розпорядженні державних органів», що не входить до

		сфери їх компетенції. З іншої сторони, від 78 % до 93 % установ вказують на наявність державного плану розвитку е-послуг, використовують сучасні методи захисту та обміну даними.
7. Індикатор Розвиток партнерських відносин	38%	57 % відсотків установ зазначила важливість е-урядування, але як приклади вказуються й електронна пошта, причому більшість установ не надала змістовних прикладів е- урядування. Також викликає подив те, що 59 % з одержаних відповідей вказано на те, що «Розвиток е-урядування скоординовано із загальною програмою розвитку та реформою державного сектору в нашій організації».
8. Індикатор Стандарти	51%	Загалом, за вказаним індикатором відповіді коливаються в межах 40 %, що підтверджує недостатній рівень розвитку стандартизації. Відносно висока оцінка обумовлена нормативно затвердженою процедурою державних закупівель, що відноситься до придбання та розробки всіх ІТ-засобів.
9. Індикатор Доступ до навчання та підвищення кваліфікації в галузі комп'ютерної компетентності	64%	Загалом усіма установами дається дуже висока оцінка 80 % – 90 %, яка зменшується факторами наявності можливості електронного навчання, відсутністю навчальних програм для держслужбовців, фінансових ресурсів для цього тощо.
10. Індикатор Розуміння та використання переваг ІКТ в управлінні	79%	Загалом висока оцінка знижена за рахунок того, що установи не мають «достатньої компетенції для моніторингу та оцінки е-послуг, які надаються»
11. Індикатор Безпека та персональні дані	59%	Серед оцінок, що понизили загалом до 60 % – 70% оцінку за індикатором безпеки та персональних даних, вказано на неадекватність нормативно-правової бази, яка регулює питання кіберзлочинності і захисту персональних даних в Інтернет, і, зокрема, порушено питання інтелектуальної власності, що відображає, на жаль, нерозуміння суті даного індикатору
Фактор 1- Електронна ідентифікація та цифровий підпис	27%	Згідно з цим індикатором аналізуються різнобічні реєстри, що існують в країні та в установі. Більшість установ продемонструвала інформованість щодо наявності реєстрів платників податків, реєстрів автомобілів, нерухомості та ін. Відповідна оцінка коливається в межах 60 % – 90%. У той же час, через специфіку своєї діяльності ЦОВВ не використовують дані реєстри, що й зменшило підсумкову оцінку.
Фактор 2 – Джерела аутентифікації автентичності персональних даних та їх	42%	Аналогічно фактору 1.

володарів (реєстри, бази даних)		
Фактор 3 – Безпечне зберігання та передача документів та інформації (eSafe)	100%	Практично всі установи виконують заходи зі зберігання та передачі даних
Фактор 4 – Відкриті стандарти для створення програм та інструментів е-урядування	13%	Загалом установи недостатньо поінформовані щодо використання відкритого програмного забезпечення. У більшості з анкет відповіді взагалі відсутні.
Фактор 5 – Принципи архітектури е-управління для формування стратегії е-управління, заснованої на пріоритеті базових послуг і як керівництво з використання загальних інструментів та G2G послуг	13%	Установи не мають інформації щодо наявності загальних засобів взаємодії в схемі G2G, з іншої сторони ці засоби в державі не визначені та не пропонуються для обов'язкового/рекомендованого використання. Про організацію своєї діяльності, заснованої на пріоритеті базових послуг взагалі не йдеться. У той же час, ЦОВВ в меншому ступені орієнтовані на надання базових послуг населенню та бізнесу, ця специфіка органів державної влади також обумовлює відповіді та одержану оцінку.
Фактор 6 – Електронні послуги та електронні платежі – фінансові транзакції між державою та користувачами послуг (громадяни та бізнес)	23%	Установи широко обізнані з можливістю електронних платежів (88 %). З іншої сторони, до діяльності ЦОВВ не належать перелічені в опитувальнику питання, що обумовило сукупну невисоку оцінку цього фактору.

ДОДАТОК Б

Таблиця Б.1

Індикатори електронної готовності за ОДА [12]

Індикатори та запитання	Середнє у відношенні до кількості ОДА	Середнє значення
1. Індикатор Автоматизовані системи управління	49%	Як зазначалося, ОДА з незначним відставанням від ЦОВВ практично готові до впровадження електронного урядування.
2. Індикатор Інтеграція систем та даних	44%	За результатами опитування тільки у 30 % ОДА (70% ЦОВВ) проводився аналіз функцій і посадових обов'язків для їх перегляду з метою впровадження ІКТ-рішень. У той же час, 36 % систем підтримують інтеграцію даних з іншими системами, а 65 % посадовців розуміють важливість таких рішень.
3. Індикатор Спроможність до інновацій	39%	Тільки 31 % ОДА має достатні фінансові, кадрові ресурси для стимулювання інновацій, більш того, тільки 49 % відчують достатню підтримку в цьому процесі.
4. Індикатор Нормативно-правові акти	30%	Опитування щодо індикатора свідчить, що 38 % вважають нормативно-правову базу, яка регулює використання ІКТ в ОДА, адекватною та достатньою.
5. Індикатор Лідерство та стратегічне управління	37%	49 % ОДА має чітко визначену стратегію е-урядування та 48 % - стратегію е-управління, що вказує на достатньо високий рівень готовності ОДА до електронного урядування.
6. Індикатор Інформація як послуга та ресурс	42%	Загалом, індикатор вказує на достатньо високий рівень політичної спрямованості процесу надання інформаційних послуг, в той же час показники щодо захисту інформації, використання стандартів, оновлення обладнання є невисокими.
7. Індикатор Розвиток партнерських відносин	41%	Загалом високі оцінки – вище 50%, зменшуються за рахунок відсутності міжнародного партнерства та співробітництва в галузі е-урядування.
8. Індикатор Стандарти	37%	Загалом, за вказаним індикатором досить висока оцінка – 51% визначена тільки за фактором наявності. З іншого боку, цей аспект належить до державного, а не регіонального рівня.
9. Індикатор Доступ до навчання та підвищення кваліфікації в галузі комп'ютерної	65%	Установами дається трохи нижча оцінка порівняно з ЦОВВ, на яку впливають, насамперед, фактори недостатнього фінансового забезпечення та відсутність навчальних програм для держслужбовців, низької ефективності державних заходів з електронного навчання.

компетентності		
10. Індикатор Розуміння та використання переваг ІКТ в управлінні	64%	Як і у випадку з ЦОВВ, оцінка знижується за рахунок того, що установи не мають «достатньої компетенції для моніторингу та оцінки е-послуг, які надаються»
11. Індикатор Безпека та персональні дані	47%	Серед чинників, що вплинули на зниження оцінки до 60 % – 70 % за цим індикатором, головними є невідповідність нормативно-правової бази, яка регулює питання кіберзлочинності та захисту, проте були охоплені питання інтелектуальної власності в Інтернет, яка не має жодного стосунку до цього індикатора.
Фактор 1- Електронна ідентифікація та цифровий підпис	27%	Більшість установ продемонструвала інформованість щодо наявності реєстрів платників податків, автомобілів, нерухомості та ін. Відповідна оцінка коливається у межах 60 % – 90 %. У той же час, діяльність ОДА не пов'язана з використанням вказаних реєстрів, що у результаті вплинуло на зниження підсумкової оцінки.
Фактор 2 - Джерела аутентифікації автентичності персональних даних та їх володарів (реєстри, бази даних)	26%	Аналогічно фактору 1
Фактор 3 - Безпечне зберігання та передача документів та інформації (eSafe)	6%	Нижче 10 %, не оцінюються
Фактор 4 - Відкриті стандарти для створення програм та інструментів е-урядування	8%	
Фактор 5 - Принципи архітектури управління для формування стратегії е-управління, заснованої на пріоритеті базових послуг і як керівництво з використання загальних	3%	

інструментів та G2G послуг		
Фактор 6 - Електронні послуги та електронні платежі – фінансові транзакції між державою та користувачами послуг (громадяни та бізнес)	10%	