

**Державний заклад «Південноукраїнський національний  
педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»**

На правах рукопису

**Куспляк Ігор Сергійович**

УДК 321.7: 004

**Електронне урядування як інструмент формування прозорості та  
відкритої політичної влади**

Спеціальність 23.00.02 – політичні інститути та процеси

**Дисертація**

**на здобуття наукового ступеня кандидата політичних наук**

Науковий керівник –  
доктор політичних наук,  
професор Наумкіна Світлана  
Михайлівна

Одеса – 2012

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	10
1.1. Передумови створення електронного урядування в контексті загальносвітових трансформаційних процесів та концепцій управління... 10	10
1.2. Концептуальний аналіз основних підходів до понять «електронний уряд» та «електронне урядування».....	35
1.3. Методологічні підходи до поняття «відкритості» і «прозорості» влади в контексті електронного урядування. ....	64
Висновки до розділу 1. ....	76
РОЗДІЛ 2 РЕАЛІЗАЦІЯ ЗАСАД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СУЧАСНОМУ СВІТІ.....	79
2.1. Характерні риси електронного урядування в США та азіатських країнах. ....	79
2.2. Практики зарубіжного досвіду формування електронного урядування в країнах Європи.....	91
2.3. Ознаки розвитку електронного урядування в пострадянських країнах .....	103
Висновки до розділу 2.....	113
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДКРИТОСТІ І ПРОЗОРОСТІ ВЛАДИ ТА МОЖЛИВА ПОЛІТИЧНА СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	116
3.1. Публічні послуги в електронному вигляді як запорука відкритості та прозорості влади. ....	116
3.2. Стратегія розвитку електронного урядування. ....	141
Висновки до розділу 3. ....	156
ВИСНОВКИ.....	158
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	164
ДОДАТКИ	

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження.* В останні десятиліття ХХ століття інформаційно-телекомунікаційні технології (ІКТ) стають каталізатором радикальних змін в житті суспільства, змінюючи традиційні уявлення про політичні та культурні цінності. В результаті цих глобальних змін відбувається поступальних рух до інформаційного суспільства, де визначна роль належить інформації та знанням. В свою чергу інформаційне суспільство трансформує сучасну політичну реальність та управлінський процес шляхом зміни їх ролі та функцій.

ІКТ стали невід'ємним елементом функціонування сучасного суспільства, від яких залежить не тільки розвиток науки і техніки, а й демократії. Але однією з необхідних передумов сталого демократичного розвитку є прозора та відкрита влада. Вона є запорукою здійснення ефективної політики, яка спроможна створити реальний громадянський контроль, забезпечити права людини та громадянина та зміцнити довіру громадян до влади.

Вирішення проблеми відкритості та прозорості влади є одним з напрямків демократичного розвитку України та впровадження європейських принципів діяльності органів влади та цивілізованих норм політичної культури. Але ситуація в Україні із відкритістю та прозорістю влади поки що далека від усталених норм розвинутих демократичних країн, за що маємо низьку довіру з боку міжнародної спільноти та інвесторів.

Отже, актуальним залишаються питання пошуку ефективних інструментів формування відкритої та прозорої влади в контексті сучасних трансформаційних процесів та наявних можливостей ІКТ.

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

виробленні та впровадженні державної політики, надавати більш якісні послуги.

Реалізація ідеї електронного урядування викликає жвавий інтерес у всьому світі, зокрема, і в нашій державі.

Сьогодні час вимагає більш глибокий аналіз сутнісних характеристик електронного урядування, теоретичних і прикладних аспектів його розвитку, а також напрямів формування відкритої та прозорої влади за допомогою технологій електронного урядування.

Таким чином, розробка політичної стратегії розвитку електронного урядування в Україні є вельми актуальною.

***Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.***  
Дисертаційне дослідження виконано згідно з загальною науково-дослідною програмою кафедри політичних наук Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського «Трансформаційний процес в Україні: основні проблеми та умови вирішення» (№ держреєстрації 0109U000215), одним із виконавцем яких є дисертант.

***Мета*** даного дослідження полягає в тому, щоб проаналізувати сутність та можливості електронного урядування щодо формування відкритої та прозорої влади.

Реалізація мети дослідження зумовила постановку і послідовне вирішення наступних ***задач***:

- розглянути передумови електронного урядування в контексті загальносвітових трансформаційних процесів та концепцій управління;
- провести концептуальний аналіз основних підходів до понять «електронний уряд» та «електронне урядування»;
- дослідити методологічні підходи до понять «відкритості» і прозорості» влади в контексті електронного урядування;
- виявити політичні результати впровадження електронного уряду;

- визначити характерні риси електронного урядування в США та азіатських країнах;
- розглянути практики зарубіжного досвіду формування електронного урядування в країнах Європи;
- виявити ознаки розвитку електронного урядування в пострадянських країнах;
- довести сутність електронних публічних послуг з точки зору відкритості та прозорості влади;
- обґрунтувати стратегію розвитку електронного урядування.

**Об'єктом дисертаційного дослідження** є процес трансформації політико-управлінської діяльності за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій.

**Предметом дослідження** є електронне урядування як інструмент формування відкритої і прозорої влади в сучасному демократичному суспільстві.

**Методи дослідження.** Теоретико-методологічною основою дослідження є система філософських, загальнонаукових і спеціальних наукових методів.

Діалектичний метод дав змогу проаналізувати вплив загальносвітових трансформаційних процесів та концепцій публічного управління на ідею створення електронного урядування, виявити їх єдність та протиріччя.

Структурно-функціональний аналіз використовувався для вивчення функціональних модулів електронного урядування, їх структури та залежності.

У роботі також використовуються методи теоретичного і емпіричного дослідження, аналіз і синтез, дедукція і індукція.

Компаративний аналіз дозволив дослідити характерні риси електронного урядування в різних країнах та виявити фактори, які сприяли успіху впровадження.

За допомогою методу соціологічного аналізу досліджувалися результати соціологічного опитування щодо визначення основних складових проблем електронної взаємодії між громадянами та органами влади, проведеного автором дисертаційного дослідження.

При підготовці роботи використовувались методи якісного аналізу правових документів, програмних документів та текстів концепцій в галузі інформаційної політики.

**Наукова новизна одержаних результатів** зумовлена сутністю центральної проблеми дисертаційного дослідження, так як питання формування відкритої та прозорої влади за допомогою електронного урядування так і не набули належного дослідження в політичній науці. Новизна дисертаційного дослідження знайшла своє відображення в результатах, що мають наукове значення:

***Вперше:***

- показано, що електронне урядування є фактором трансформації усіх сфер діяльності суспільства: соціальної, технічної, економічної та ін. У політичній сфері суспільства як стимул формування електронного урядування виступають наявні зобов'язання, політика, чинні правові регламенти та існуючі географічні кордони. Технології електронного урядування є способом виконання прийнятих владою зобов'язань і відповіддю на виникаючі очікування виборців;

- обґрунтовано, що електронне урядування – це політична стратегія, а не просто механізм реалізації раніше поставлених завдань. Держава як соціальний інститут кіберпростору, зацікавлена в тому, щоб підтримувати впровадження інфокомунікацій для виконання органами виконавчої влади своїх функцій. Програми впровадження нових ІКТ дозволяють розширити можливості уряду і стимулюють до змін, які раніше не передбачалися. Доведено можливості електронного урядування посилювати довіру до публічної влади і потреба публічної влади з довірою ставитися до демократичної компетентності громадян;

- виявлено, що створення системи електронного урядування, яка дозволяє істотно розширити канали взаємодії держави і громадянського суспільства, підвищити якість цієї взаємодії на основі демократичних принципів і врахуванні інтересів громадян, залежить від об'єктивних факторів, які пов'язані з соціально-економічним становищем країни і рівнем розвитку нових інформаційних технологій, і суб'єктивних (діяльність урядових і державних органів влади, а також громадських організацій в реалізації концепції інформатизації суспільства та підвищення рівня інформаційної культури кожного громадянина) факторів;

- з'ясовано, що одним з найважливіших аспектів створення, забезпечення якості та доступності електронного урядування в Україні є співпраця всіх зацікавлених соціальних груп. Демократичні права громадян реалізуються урядом у рамках управління відносинами з громадянами, які є його клієнтами, тобто одержувачами різних державних послуг. Умова співробітництва – громадянська участь самих широких верств населення. Співпраця можлива за умови розробки нових підходів уряду до взаємин як між державними установами, так і в рамках партнерств з приватним сектором та неурядовими організаціями;

***Уточнено:***

- поняття «електронне урядування», яке розглядається як нова система взаємовідносин, прямих і зворотних взаємозв'язків між основними суб'єктами управління суспільними процесами, що здійснюються за допомогою сучасних ІКТ з метою забезпечення конституційних прав і свобод громадян;

- поняття «відкритості» та «прозорості» влади. Природа прозорості інформації полягає переважно в її кількості, а відкритість інформації – в її якості;

***Дістало подальший розвиток:***

- концепція електронного урядування. Зміст даної концепції полягає не тільки в тому (як впливає з наявних підходів), що уряд

переносить організацію державного управління та взаємодію з громадянами в он-лайн, в результаті чого діяльність державних органів набуває нової якості. Але і в тому, що електронне урядування є рушійною силою для вдосконалення демократичної системи управління. Таким чином, впровадження даної концепції не просто підвищує ефективність роботи державного апарату, а, по суті, створює передумови для формування принципово нової моделі демократії – цифрової демократії (digital democracy), заснованої на відкритості та прозорості діяльності уряду, підзвітності суспільству;

- обґрунтування тези про необхідність політичної волі вищого керівництва держави щодо необхідності впровадження електронного урядування.

**Практична значення одержаних результатів** визначається тим, що теоретичні положення та висновки дисертації можна використовувати для більш поглибленого аналізу інформаційно-комунікативних складових сучасного суспільства, а також для вироблення напрямів формування відкритої і прозорої влади засобами ІКТ.

Результати дисертаційного дослідження мають певну цінність для всіх учасників управлінського процесу. Адже це вимагає знань сутності електронного урядування та механізмів його впровадження.

Теоретичні положення та висновки дисертації можуть бути використані в науково-дослідній сфері при розробці стратегії розвитку електронного урядування; в аналітичній діяльності при вивченні стану відкритості та прозорості органів влади та перспектив на майбутнє; в навчальній діяльності – при розробці та викладанні навчальних курсів з політології, політичних комунікацій, публічної політики, інформаційної політики.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення дисертації апробовані автором на всеукраїнських і міжнародних науково-методичних і науково-практичних конференціях та семінарах: «Стратегія регіонального



розвитку: формування та механізми реалізації» (м. Одеса, 2008 р.), «Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський контекст» (м. Дніпропетровськ, 15-16 травня 2009 р.), Перша німецько-українська академія «Україна і Німеччина: політика і управління в демократичній правовій державі» (м. Росток, Німеччина, 1-12 жовтня 2009 р.), «Конфлікти та безпека» (м. Одеса, 25 листопада 2010 р.), «Сучасна регіональна політика: формування, реалізація та розвиток публічної служби» (м. Одеса, 23 вересня 2010 р.) та «Сучасна регіональна політика: освіта, наука, практика» (м. Одеса, 28 жовтня 2011 р.).

**Публікації.** Основні теоретичні положення дисертації знайшли відображення в 11 наукових публікаціях, 4 з яких надруковані у фахових виданнях з політичних наук.

**Структура дисертації** обумовлена метою і задачами, які були покладені дисертантом у процесі науково-теоретичної розробки вибраної теми. Дослідження складається з вступу, трьох розділів, перший і другий з яких містять по три підрозділи, третій – два підрозділи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 163 сторінок. Список використаних джерел містить 196 найменувань (24 сторінки).

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

*1.1. Передумови створення електронного урядування в контексті загальносвітових трансформаційних процесів та концепцій управління.*

В епоху глобалізації, коли загальносвітові тенденції надалі посилюватимуться, жодна країна не може розвиватись без урахування цих процесів.

Глобалізація пов'язала всі центри активності в світі: міжнародні фінансові ринки, торгівельні зв'язки, виробництво та розподіл товарів і послуг організовані навколо інформаційних мереж, які не мають центру. Але глобалізація не обмежується лише економікою. Інформаційні мережі використовуються в комунікаційному просторі та роблять весь спектр суспільних відносин взаємопов'язаними, всепроникними та швидкоплинними в часовому вимірі.

Інтернет став середовищем всесвітньої комунікації, який формує принципово новий інформаційний простір політичної сфери. Кількість користувачів Інтернетом нині вже перетнула межу в 2 мільярди осіб (при тому, що перший мільярд був «освоєний» лише наприкінці 2008 року). З них приблизно 0,8 млрд. припадає на розвинені країни, а 1,2 млрд. – на країни, що розвиваються. За прогнозами експертів, при збереженні таких тенденцій розвитку у 2014 р. очікується збільшення Інтернет-трафіку більш ніж у 4 рази. Багаторазово зросла та продовжує зростати швидкість обміну даними завдяки оновленню телекомунікаційних мереж і вдосконаленню комп'ютерної техніки [59].

Стрімке розповсюдження ІКТ в останні десятиріччя ХХ ст. стало основою появи нових теорій розвитку суспільства та трансформаційних процесів в управлінні.

Відповіді на питання вироблення оптимізаційних варіантів функціонування політичних систем, підвищення ефективності управлінської діяльності, досягнення широкого залучення громадян до регулювання суспільно-політичного життя криються в правильному розумінні суті цих трансформаційних процесів.

Трансформаційні процеси, в свою чергу, змінюють не тільки інформаційне середовище та слугують поштовхом до розвитку економіки, а й є певним поступовим переходом до нових типів соціальної організації суспільства та концепцій управління.

Починаючи з 60-х років ХХ ст., світ вступає в нову епоху, в якісно іншу стадію розвитку, яка характеризується суттєвими змінами в житті людини, появою нових способів ведення економічної, соціальної та політичної діяльності. Головною відмінністю нової епохи є ключова роль інформації та інформаційних технологій у суспільстві та інформатизація практично всіх сфер життєдіяльності людей: інформатизація публічних органів влади, інформатизація бізнес-процесів і виробництва та соціальної сфери. «Інформатизація визначається як новий етап розвитку продуктивних сил, при якому обмін інформацією, її оперативна обробка та ефективне застосування є визначною умовою всебічного розвитку суспільства» [17, с. 36].

Проте, як вважають деякі дослідники, зовнішні прояви інформатизації не можуть відбити всієї глибини процесів, що відбуваються в суспільстві під впливом поширення кардинального результату науково-технічної революції ХХ ст. – ІКТ, як інструменту підсилення інтелектуальних можливостей людей і машин [143, с. 14].

Тому в даному контексті доцільно визначити суть інформатизації як глобального інноваційного процесу.

Поняття «інформація» використовується у всіх галузях науки і набуло різних інтерпретацій, які використовуються в залежності від сфери вживання.

В перекладі з латинської мови «інформація» – це роз’яснення, виклад [183, с. 717]; «загальнонаукове поняття, що включає в себе обмін відомостями між людьми, людиною та автоматом, автоматом і автоматом; обмін сигналами у тваринному і рослинному світі; передачу ознак від клітини до організму, від організму до організму» [156, с. 498].

Тобто, як зазначає В. Литвин, інформація охопить усі сфери соціальної діяльності і інформаційне суспільство максимально реалізує гуманістичні принципи, ідеали, забезпечить виживання цивілізації, її подальший безпечний прогрес [106, с. 113].

Ще в 50-і роки Н. Вінер справедливо передбачав, що в майбутньому «розвитку обміну інформацією між людиною і машиною, між машиною і людиною і між машиною і машиною призначено грати визначну роль» [22, с. 30].

Інформація, як сукупність фактів, подій, відомостей, характеристик явищ, предметів, які зібрані, узагальнені та систематизовані у відповідну для використання форму, складають основу управління. Загалом, всі управлінські процеси – це пошук, аналіз, узагальнення, оцінка та розповсюдження інформації, пов’язана з відображенням і пізнанням різних сфер діяльності суспільства. Тобто, якщо розглядати процес управління як рух потоків інформації і прийняття управлінських рішень, то такий процес можна назвати інформаційним.

В публічному управлінні під «інформацією» розуміють «документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі» [130, с. 650].

В даній роботі під інформацією розуміється багатофункціональний об’єкт, що створюється і застосовується у всіх сферах діяльності і забезпечує виконання багатоманітних функцій і завдань, що постають перед органами влади, перед юридичними і фізичними особами, іншими соціальними утвореннями [39, с. 14].

Процес широкомасштабної інформатизації всіх сфер соціально-економічного, політичного і культурного життя суспільства з метою підвищення ефективності використання інформації і знань для управління, задоволення інформаційних потреб громадян, організацій і держави створило передумови переходу до інформаційного суспільства. І саме розвиток інформаційного суспільства західні політологи пов'язують з розвитком глобального загальноцивілізаційного явища, яким є інформатизація.

Інформатизація суспільства є однією із закономірностей сучасного соціального прогресу. Цей термін все наполегливіше витісняє широко використовуваний до недавнього часу термін «комп'ютеризація суспільства». При зовнішній схожості цих понять вони мають істотну відмінність. При комп'ютеризації суспільства основна увага приділяється розвитку і впровадженню технічної бази комп'ютерів, що забезпечують оперативне отримання результатів переробки інформації і її накопичення.

При інформатизації суспільства основна увага приділяється комплексу заходів, спрямованих на забезпечення повного використання достовірного, вичерпного і своєчасного знання у всіх видах людської діяльності

Таким чином, «інформатизація суспільства» є ширшим поняттям, ніж «комп'ютеризація суспільства» і спрямована на швидке оволодіння інформацією дня задоволення своїх потреб. У понятті «інформатизація суспільства» акцент варто робити не стільки на технічних засобах, скільки на суті і меті соціально-технічного прогресу. Комп'ютери є базовою технічною складовою процесу інформатизації суспільства.

Серед основних сфер, де безпосередньо проявляються наслідки інформатизації, У. Дайзард виділив становлення основних економічних галузей виробництва і розподілу інформації; появу нових видів інформаційних послуг; створення широкої мережі інформаційно-комунікаційних засобів [30, с. 346].

На думку вітчизняних вчених, «інформатизація – це організаційний, соціально-економічний та науково-технічний прогрес утворення та

використання певних знань для задоволення інформаційних потреб та реалізації прав юридичних та фізичних осіб на основі інформаційного ресурсу. Інформатизація визначається інтенсивністю проникнення знань у життєдіяльність особистості та суспільства на основі перетворення знань в інформаційний ресурс» [98, с. 13]

Згідно законодавства України, інформатизація – це «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки» [132, с. 181].

Розглянуті визначення інформатизації є практично схожими за своєю суттю, тобто, це процес формування оптимальних умов для задоволення інформаційних потреб користувачів за рахунок застосування відповідних технологій.

Розглядаючи інформаційні тенденції, потрібно звернутись до теорій та концепцій, які внесли найвагоміший вклад в розуміння інформації в сучасному світі.

Серед таких теорій заслуженою популярністю користується концепція постіндустріального суспільства.

Найвагоміший вклад в розвиток концепції постіндустріального суспільства вніс Д. Белл. Концепція постіндустріального суспільства, запропонована дослідником, розглядається як «аналітична конструкція, а не картина конкретного суспільства, ... як деяка парадигма», яка визначає та створює нові напрями політичної організації та трансформації в розвиненому суспільстві [16, с. 483].

Розділяючи історію суспільства на три стадії – аграрну, індустріальну і постіндустріальну, Д. Белл змалював контури постіндустріального

суспільства, яке характеризується швидким розвитком комп'ютерних технологій, авторитетом наукових співтовариств, а також централізацією ухвалення рішень. Машини, як найбільш важлива форма капіталу, витісняються теоретичним знанням, а корпорації, як центри соціального авторитету, – університетами і дослідницькими інститутами; основною умовою соціального просування стає не володіння власністю, а володіння знаннями і технологією. Всі ці зміни спричиняють за собою глибоку трансформацію політичного ландшафту: традиційний вплив економічних еліт зміниться впливом технократів і політичних експертів.

Як слушно зауважував Д. Белл, «вирішальне значення для економічного і соціального життя, для способів виробництва знання, а також для характеру трудової діяльності людини матиме становлення нового соціального устрою, заснованого на телекомунікація» [188, с. 330].

З'єднання науки, техніки та економіки знаходить вираження у наукових дослідженнях і розробках, які, на думку Д. Белла, повинні грати все більш важливу роль в суспільстві, орієнтованому в майбутнє. Орієнтованість у майбутнє – ще одна риса постіндустріального суспільства – припускає контроль за технологіями, оцінки технологій, розробку моделей технологічного прогнозу. Нарешті, істотною характеристикою постіндустріального суспільства, вважав Д. Белл, є нова інтелектуальна технологія, використовувана в прийнятті управлінських рішень. Він вважав, що до кінця ХХ століття нова інтелектуальна технологія буде відігравати таку ж видатну роль у людських справах, яку грала машинна технологія в минулі півтора століття.

Подальший хід історичного дослідження свідчить про те, що сучасники та послідовники Д. Белла обґрунтовували різноманіття понять. Так, наприклад, Дж. Ліхтхайм писав про постбуржуазне суспільство, Р. Дарендорф – посткапіталістичне, А. Етціоні – постмодерністське, К. Боулдінг – постцивілізаційне, Г. Кан – постекономічне, С. Алстром – постпротестантське, Р. Сейденберг – постісторичне, Р. Барнет вніс у цей

калейдоскоп прагматичну нотку, пропонуючи термін «постнафтове суспільство». Відтак, більшість цих епітетів ототожнюються з поняттям «постіндустріальне суспільство», що було популяризоване Д. Беллом [68, с. 5].

В кінці 80-х років минулого століття спостерігається зниження інтересу до проблем вивчення постіндустріального суспільства і увага науковців була переключена на концепцію інформаційного суспільства.

Але автор дисертаційного дослідження погоджується з думкою В. Іноземцева, що в науці так і не з'явилося робіт, які могли б перевершити класичну працю Д. Белла про постіндустріальне суспільство. Однак ідея інформаційного суспільства в жодному з своїх постулатів не перечить концепції постіндустріалізму і фактично може розглядатись як одне з його напрямлень. Відповідно, якщо виділяти інформаційне суспільство як певну історичну стадію, то можна говорити як про її вписаність у постіндустріальне суспільство, так і поступову надбудову над ним [110, с. 55].

Відповідно до концепції інформаційного суспільства, таке суспільство є різновидом постіндустріального суспільства. Розглядаючи суспільний розвиток як «зміну стадій», прихильники цієї концепції пов'язують його становлення з домінуванням «четвертого» інформаційного сектору економіки, який слідує за трьома відомими: сільським господарством, промисловістю та економікою послуг. Основним продуктом виробництва в інформаційному суспільстві є знання та інформація.

Серед основних рис, що відрізняють таку організацію суспільства від попередніх можна визначити:

- наявність інформаційного простору без кордонів, здатного забезпечити нову якість життя;
- ІКТ та вироблені на їх основі послуги і продукти займають вагомую частку у валовому внутрішньому продукті держави;
- стрімкий розвиток нових форм комунікацій та інформаційної взаємодії.



Винахід самого терміну «інформаційне суспільство» приписується Ю. Хаяши, професорові Токійського технологічного інституту. Цей термін був введений в науковий обіг в 70-х роках фактично одночасно у США і Японії науковцями, що здобули широку популярність своїми дослідженнями динаміки розвитку наукоємних виробництв.

Вагомий внесок в становлення та розвиток концепції інформаційного суспільства вніс американський філософ і методолог Е. Тофлер. У своїй праці «Третя хвиля» Е. Тофлер описує три типи суспільства, використовуючи алегорію хвилі. Перша хвиля – це суспільство після аграрної революції, що прийшло на зміну первісним мисливцям-збирачам. Основними рисами суспільства другої хвилі є: сім'я; система освіти, створена на зразок промислового виробництва; і корпорації. Таке суспільство є індустріальним і базується на масовому виробництві, масовому розповсюдженні, масовому споживанні, масовій освіті, засобах масової інформації, масовому відпочинку, масовому дозвіллі і зброї масового знищення.

Третя хвиля – це інформаційне суспільство, появу якого Е. Тофлер відносить до середини ХХ ст., час, коли інформація може замістити собою більшість матеріальних ресурсів і стане основним матеріалом для працівників.

Теоретик, досліджуючи суспільні зміни як прямий рефлекс технічного прогресу, аналізує різні сторони суспільного життя, при цьому бере за домінанту перетворення в технологічній сфері.

Е. Тофлер зазначав, що перехід до інформаційного суспільства принесе кардинально новий устрій життя, «заснований на різноманітних поновлювальних джерелах енергії; на методах виробництва, що роблять непотрібними більшість фабричних конвеєрів; ... на новій структурі, яку можна назвати «електронним котеджем»; на радикально змінених школах і об'єднаннях майбутнього» [173, с. 33].

Інший відомий дослідник М. Кастельз вважав, що з розвитком ІКТ найбільшу економічну цінність набуде виробництво інформації (знань). При

цьому основні капіталістичні цінності, такі як: отримання прибутку, приватна власність, влада ринку залишаться незмінні. М. Кастельз стверджував, що держава не перестане грати значиму роль в суспільстві. Вона повинна отримати своє місце в новій інформаційній ері шляхом інституціональних змін, розвивати інноваційну сферу та інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру, використовувати її як новий канал для налагоджування взаємовідносин з громадянами, укріплюючи тим самим свою легітимність [61].

Зокрема, М. Кастельзом було введено поняття «мережеве суспільство» щодо суспільства в цілому, а не до мережевого співтовариства, тобто користувача мережі Інтернет.

Згідно досліднику, нові технології, пов'язані з виробництвом інформації як нематеріальних благ, формують принципово нове інформаційне суспільство. Можливості інформаційних технологій призводять до зародження єдиної соціально-економічної системи, що об'єднує весь світ. Інформаційна епоха породжує суспільство, яке, як вважає М. Кастельз, є не тільки глобальним, але ще і мережевим («network society») – воно розвивається спонтанно, в результаті взаємодії багатьох соціальних груп і окремих людей.

В умовах інформаційної епохи мережева організація більш мобільна, ніж ієрархічна. Вона більш підходить для адекватної обробки інформаційних потоків, що і виводить мережеві принципи організації на перший план.

Інформаційне суспільство будується таким чином, що «генерування, обробка та передавання інформації стали фундаментальним джерелом виробництва і влади»[61, с. 42-43].

Одна з найцікавіших і розроблених концепцій інформаційного суспільства належить японському вченому Є. Масуде. На його думку, інформаційне суспільство надає свободу рішень та рівність можливостей, забезпечує синергетичний взаємозв'язок у суспільстві.

Основні принципи композиції нового суспільства, представленої в його роботі «Інформаційне суспільство як постіндустріальне суспільство», наступні:

- основою нового суспільства буде комп'ютерна технологія з її фундаментальною функцією заміщати або підсилувати розумову працю людини;

- інформаційна революція швидко перетворюватиметься на нову продуктивну силу і зробить можливим масове виробництво когнітивної, систематизованої інформації, технології і знання;

- потенційним ринком стане «межа пізнаного», зросте можливість вирішення проблем і розвиток співпраці;

- провідною галуззю економіки стане інтелектуальне виробництво, продукція якого акумулюватиметься, а закумульована інформація почне розповсюджуватися через синергетичне виробництво і пайове використання;

- у новому інформаційному суспільстві основним суб'єктом соціальної активності стане «вільне співтовариство», а політичною системою буде «демократія участі»;

- основною метою в новому суспільстві буде реалізація «цінності часу» [1, с. 22].

Узагальнюючи праці сучасної західної науки, поняття «інформаційного суспільства» розвивається як концепція нового соціального ладу, одна з його теоретично-прикладних моделей, в якій визначальним фактором суспільного розвитку є виробництво та використання науково-технічної та іншої інформації як вищої суспільної цінності. Таке суспільство має якісні соціокультурні трансформації, змінює характер інформаційних потоків та відносин, є відкритим і слугує провідником для забезпечення демократії, сприяє максимальній реалізації громадянських прав і свобод кожного громадянина відповідно до ступеня його активності, соціальної позиції та групових і індивідуальних ідентичностей. Більш того, таке суспільство мотивує політичну активність громадянина, який може звертатись до

держави безпосередньо з впевненістю, що його думка буде почута, або, навіть, врахована.

Потенціал інформаційного суспільства дав змогу забезпечити деяким країнам світу, які взяли на озброєння інформацію як потужний владний ресурс, гідне місце в світовому поділі праці та ресурсів.

Значний внесок у розробку і формування концепцій інформаційного суспільства зробили й вітчизняні дослідники О. П. Голобуцький, В. О. Даніл'ян, О. П. Дубас, Д. В. Дюжев, О. В. Зернецька, А. В. Колодюк, В. В. Лях, О. В. Маруховський, В. В. Недбай, Г. Г. Почепцов, М. М. Рижков, А. О. Сіленко, О. В. Соснін, В. М. Скалацький, С. А. Чукут, О. Б. Шевчук та ін.

В працях цих вчених розглянуто різні аспекти інформаційного суспільства, роль і місце людини в процесах глобалізації і інформаційних взаємодіях, особливості розвитку інформаційного суспільства в окремих високорозвинених країнах і країнах, що розвиваються, зокрема і в Україні.

Розповсюдження телекомунікацій по всьому світу означає не тільки те, що полегшилось спілкуватися з друзями і родичами на всій планеті, але і те, що економічні і політичні стратегії повинні розроблятися і здійснюватися з урахуванням глобальних чинників.

Як вважає український дослідник В. М. Скалацький, «саме інформаційне суспільство уособлює інформаційно-технологічні зміни нового тисячоліття і являє собою сутнісну характеристику сучасного життя людства», враховуючи те, що ІКТ мають відношення до всіх сфер життєдіяльності суспільства та мають неабиякий вплив на його розвиток. Вони, таким чином, є «сучасним універсальним і багатофункціональним інструментом розвитку держави та суспільства в глобалізованому світі» [148, с. 7].

Отже, інформаційне суспільство є глобальним за своїм характером і практично не має кордонів.

На думку О. В. Даніл'ян, розвиток ІКТ зумовив принципово новий характер інформаційної взаємодії суспільства і держави, а також сприяли вдосконаленню демократичних процедур і створенню відкритої для діалогу з громадянами прозорої вертикалі влади [33, с. 12].

На визначну роль держави як складової інформаційного суспільства вказує і О. В. Соснін: «... в ситуаціях, коли знання та інформація, як ключові ресурси інформаційної доби, розглядаються як власність, роль закону, а відтак, держави стала важливою, як ніколи» [163, с. 14].

Але тут важко не погодитись з Ю. А. Нісневич, що сьогодні навіть в країнах, що вже вступили на шлях постіндустріального розвитку, постійно виражається заклопотаність тим, що необхідна реорганізація держави, як вищого політичного інституту, запізнюється по відношенню до інформаційної трансформації і що такий стан справ може призвести до наростання негативних тенденцій у взаєминах державної влади і суспільства. Постіндустріальний ж етап розвитку, на думку дослідника, відкриває альтернативний шлях вирішення проблеми приведення взаємин між суспільством і державною владою у відповідність новим умовам. Нове інформаційне середовище дозволить без революційних вибухів і потрясінь поетапно перерозподілити владні повноваження на користь суспільства і передати ряд регулюючих функцій його політичним, економічним, соціальним та іншим структурам. Це середовище забезпечує також можливість еволюційного подолання консерватизму органів державної влади в організації своєї діяльності і взаємодій з громадянами і їх об'єднаннями [108, с. 222-223].

На даний час розроблено багато теорій інформаційного суспільства, в яких розглядаються як технологічні, так і соціальні, політичні, культурні передумови інформаційного суспільства але всі вони констатують, що на сучасному етапі розвитку світу інформація грає ключову роль.

Але мають місце і скептичні точки зору. Так, К. Мей у своїй праці «Інформаційне суспільство: скептичний погляд» стверджує, що ІКТ, типовим

прикладом яких є Інтернет, можливо і змінюють форми та практики людської діяльності, але наше життя у багатьох проявах залишається відносно незмінним, суть людської діяльності є такою ж, як і раніше: потреба в засобах існування, потреба в спілкуванні, потреба в праці заради життя [99, с. 203].

Досліджуючи ідею глобального інформаційного суспільства, К. Мей піддає критиці чотири ключові його положення. Перше твердження, що прихід інформаційного суспільства – це соціальна революція, автор визначає як проблематичне. Проблема вбачається в тому, що насправді відносини між новими технологіями і суспільством набагато складніші через те, що ІКТ створюються під впливом соціальних умов і надалі обслуговують соціальні відносини в суспільстві. Революція – це радикальна, глибока та якісна зміна, стрибок у розвитку, поєднаний з відкритим розривом з попереднім станом, а насправді, має місце еволюція, де розвиток відбувається більш повільно з досить значним і поступовим періодом появи ІКТ та їх становлення як важливої і невід’ємної частини суспільного життя.

Теза, що інформаційне суспільство докорінно змінює організацію економічних відносин та сприяє появі «нової економіки», на думку дослідника, містить незрозуміле ставлення до робочої сили. Хоча в умовах «нової економіки» процес праці і зазнає суттєвих змін (стає більш інтелектуальним, належить до сфери послуг і обслуговування, визначна роль належить знанням та інформації), вона є обмеженою у своїй поширеності, не враховує глибинних механізмів і багато в чому не є новою. Сама праця залишається, а змінюється суттєво лише її характер. Крім того, все ще мають місце старі методи, зокрема, нагляд і контроль.

Третє твердження, до якого скептично відноситься К. Мей, – що інформаційне суспільство призведе до підвищення участі в політичному житті та відчутно змінить політичну практику разом з суспільством. Він погоджується, що при поширенні ІКТ відбуваються зміни в характері політичних відносин, але оцінити ефективність цього процесу досить важко.

Державні інститути використовують у взаємодії з суспільством перевірені та вигідні ним комунікаційні канали і не дуже прагнуть, або навіть відмовляються, створювати нові форми комунікацій. Також наголошується, що має місце загострення політичних проблем, які пов'язані з приватністю та цензурою. «Хоча нові ІКТ потенційно можуть прискорити процес демократизації суспільства, сьогодні далеко не всі громадяни мають бажання сильніше долучитись до політичних процесів, ... нова інформаційна ера розширила комунікативні можливості кожного, але вона не привела до якогось глибокого перетворення політичного життя», – зазначає К. Мей [99, с. 140-141].

В дебатах навколо інформаційного суспільства згадується недовіра до держави, яку в традиційному вимірі вважають застарілою та нездатною виконувати свої основні функції. Тобто, четверте твердження торкається положення, що з приходом інформаційного суспільства держава з її владою остаточно занепадають. Дослідник наводить велику порцію критики на адресу даного твердження, вважаючи такі вислови дещо неправильними та передчасним говорити про занепад держави. На його думку, саме держава здатна мобілізувати значні інформаційні ресурси і залишається безперечним монополістом у багатьох сферах, необхідних для створення інформаційного суспільства і її позиції ще досить довгий час будуть непохитними. Держави змогли підготуватись до приходу «нової ери» та мінімізувати згубні для себе наслідки [99, с. 15-21].

Поряд з скептичними підходами існують і контрастні точки зору. Наприклад, одні дослідники вважають, що інформаційні технології сприяють виникненню суспільств нового типу (Д. Белл, М. Кастельс), а інші відстоюють протилежну позицію, що «розповсюдження Інтернету, телебачення і інших засобів інформації призводять до зниження суспільної активності, небажанню людей брати участь в демократичному процесі і спробам сховатися у власному замкнутому маленькому світі». А це, в свою чергу, на думку Ю. Хабермаса, призведе до упаду «публічної сфери» через

те, що інформація «...створюється швидше за все, щоб відвернути, розважити, щоб приховати дійсний стан речей або навіть просто обдурити. Коротше кажучи, значна її частина – це дезінформація...» [176, с. 217].

Існування таких точок зору дозволяє зробити висновок, що однозначності в питаннях становлення, розвитку та функціонування інформаційного суспільства немає.

Але більшість дослідників вважає, що прихід інформаційного суспільства – цілком природне явище, якісний шлях уперед. Нові інформаційні технології, які в майбутньому, через свою всеохопленість, стануть чинником формування нової соціальної структури суспільства та нових моделей управління, каталізатором перетворень в системі освіти, рушійною силою науково-технічного прогресу, якісно нового етапу розвитку економіки, коли домінуючу роль буде відігравати сфера інформаційних послуг.

В дослідженні Національного інституту стратегічних досліджень «Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості» на основі синтезу теоретичних та експертно-аналітичних напрацювань сформульовано доктрину інформаційного суспільства як теоретико-прикладну модель соціуму. В площині практичної політики основними її ціннісними орієнтирами є:

- підвищення національної конкурентоспроможності за рахунок розвитку високотехнологічних секторів економіки та людського потенціалу, насамперед, у високоінтелектуальних сферах праці;
- підвищення якості життя громадян за рахунок економічного зростання, надання легкого та загального доступу до інформації, знань, освіти, послуг закладів охорони здоров'я й адміністративних послуг органів державної влади та місцевого самоврядування, а також за рахунок значного розширення можливостей працевлаштування громадян, підвищення соціального захисту вразливих верств населення завдяки широкому використанню ІКТ;



- сприяння становленню відкритого демократичного суспільства, яке гарантуватиме дотримання конституційних прав громадян щодо участі у суспільному житті, прийнятті відповідних рішень органами державної влади та органами місцевого самоврядування [59, с. 5].

З кінця ХХ ст. основні положення концепції інформаційного суспільства знайшли своє впровадження в проектах, які були спрямовані на застосування ІКТ в різні сфери життєдіяльності і в публічне управління зокрема. Проблематика інформаційного суспільства стала предметом уваги Європейської комісії, Ради Європи, ЮНЕСКО, ООН та інших міжнародних організацій. В 2000 році була підписана «Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства», де лідери країн, які входять до «великої вісімки», визначили здатність «докласти всіх зусиль, аби якнайповніше реалізувати потенціал ІТ у сфері укріплення демократії, більш прозорого та відповідального управління, у захисті прав людини й сприяння збереженню культурного розмаїття, а також у збереженні миру та стабільності у всьому світі» [112, с. 51].

Проблемні питання щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні були розглянуті під час проведення парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні. Зокрема, в ході слухань було визначено, що суспільство вважається інформаційним, якщо:

- будь-який індивід, група осіб, підприємство або організація в будь-якій точці країни і у будь-який час можуть одержати за відповідну плату або безкоштовно на основі автоматизованого доступу і систем зв'язку будь-яку інформацію та знання, необхідні для їх життєдіяльності і рішення особистих і соціально значущих завдань;
- у суспільстві функціонують та доступні будь-якому індивіду, групі або організації сучасні інформаційні технології;
- є розвинені інфраструктури, які забезпечують створення національних інформаційних ресурсів в обсязі, необхідному для підтримки

науково-технологічного і соціально-історичного прогресу, що постійно прискорюється;

- відбувається процес прискореної автоматизації всіх сфер та галузей виробництва і управління;
- відбуваються радикальні зміни соціальних структур, слідством яких виявляється розширення сфери інформаційної діяльності і послуг [117, с. 6]

Провідну роль в темпах розвитку глобальної інформатизації займає і розповсюдження Інтернету. Можливості Інтернету, як нового способу комунікації, значною мірою продукують глобальні зміни, що створюють новітній інформаційний простір суспільно-політичної сфери.

Інтернет, маючи багато соціальних і культурних граней, спричинив появу та масштабне поширення відмінно нових моделей соціальної інтеграції, є полем для суспільно-політичної активності, універсальним середовищем для комунікації, розваг та навчання, є комунікаційним середовищем, в якому можливе здійснення різних форм опосередкованої комунікації – міжособистісної та групової.

Як вважає В. Щербина, весь спектр впливу Інтернету зводиться сьогодні до двох чинників. Перший, – розповсюдження глобальної мережі, що зводить нанівець монополію друкарського верстата, зникання веде до необхідності в ньому як посереднику між виробниками та споживачами текстів та ідей. Другий – відсутність кордонів та відстані: Інтернет вводить нас у стан перманентного конгресу, конференції, коли люди з різних куточків планети мають можливість збиратись ніби в одній залі [181, с. 205].

При розгляді Інтернет в межах суспільно-політичного дискурсу Ю. Краснокутська пропонує виокремлювати його три основні підсистеми: технічну – до якої входять засоби комунікації та комп'ютери; соціальну – соціальна взаємодія, комунікативне поле, що конструюється користувачами в процесі трансмісії інформації та визначається як віртуальна інформаційна реальність [76].

Нині Інтернет розуміється як технологія загального призначення, а доступ вважається базовою інфраструктурою поряд з електрикою або дорогами. У таких країнах як Естонія, Іспанія, Фінляндія, Франція доступ до Інтернету розглядається як одне з основних прав людини [113].

Зокрема, сьогодні, коли завдяки використанню «всесвітньої павутини» практично будь-який учасник політичного процесу виявляється здатним спрямовувати свої повідомлення необмеженому числу потенційних адресатів, складається ситуація, яка змушує переосмислити усталені уявлення про роль і можливості участі особистості в політиці, під яким розуміються дії з метою вплинути на процес формулювання або прийняття політичних рішень в рамках правового поля. Інтернет-технології, долаючи бар'єри організаційно-технічного, фінансового, адміністративного і навіть міждержавного порядку, сприяють реалізації одного з ключових принципів сучасної демократії – рівності можливостей політичної участі індивідів – причому, не тільки на місцевому, регіональному або загальнонаціональному, але також і на міжнародному рівні.

Інша позитивна тенденція, пов'язана з використанням Інтернету в політичній сфері, відноситься до впровадження нових ІКТ в процеси взаємовідносин держави і громадян, що сприяє підвищенню ефективності їх взаємодії та виконання основної функції влади – служити людям, які її обирають .

Сучасне інформаційне суспільство створює нові способи і принципи управління, і останнім часом у світовій політико-управлінській науці з'явився ряд концептуальних моделей організації діяльності органів влади, які дозволяють, з одного боку, зберегти керованість соціальними процесами, а з іншого – створити умови для повного прояву локальних ініціатив.

У 80-ті роки ХХ ст. найбільшу популярність набула модель «Нового державного менеджменту» (New Public Management), у контексті якої управління соціальним розвитком розглядалося з точки зору дотримання

правил і стандартів, прийнятих у корпоративному менеджменті поза впливу політичних процесів [151, с. 50-59].

Серед численних підходів до організації процесу публічного управління «New Public Management» зіграв особливу роль у зв'язку з високим ступенем орієнтації цієї моделі на ефективність, тобто результативність процесу управління. Нова модель управління є результатом тривалого періоду пошуків його ефективності, який, як вважають деякі дослідники, почався в кінці 40-х років XX ст., коли великі держави зіткнулися з недоліком ресурсів перед лицем глобальних викликів. Основні риси нової моделі державного управління запозичені в недержавному секторі економіки, тобто суть концепції полягала в переосмисленні теорії державного управління на основі концептуальних засад менеджменту як управління бізнесом в ринковій економіці.

До основних принципів «New Public Management» можна віднести:

- 1) Посилення наглядових функцій центру.
- 2) Децентралізація і підвищення гнучкості.
- 3) Забезпечення результатів, контролю і підзвітності.
- 4) Поліпшення управління людськими ресурсами.
- 5) Оптимізація ІТ.
- 6) Забезпечення конкуренції і вибору.
- 7) Підвищення якості регулювання.
- 8) Забезпечення індивідуалізованих послуг [178, с. 13-14].

Широке розповсюдження принципів New Public Management пов'язується із зростанням недовіри до органів влади і розширення в суспільній свідомості негативізму по відношенню до влади. В результаті політична влада, прагнучи уникнути звинувачень в неефективному керівництві, які можуть негативно позначитися на перспективах переобрання, зацікавлена делегувати відповідальність на середні і нижні ланки управління [169, с. 16-17].

Реалізація ідей New Public Management за допомогою ІКТ заключається в можливостях використовувати ІКТ та інформаційні продукти для підвищення економічного благополуччя. Для цього теоретиками концепції пропонується змінити способи організації державної служби та створити таку адміністративно-організаційну структуру органів влади, яка б дозволила становленню ефективного інформаційного обміну як всередині цих структур, так і за її межами.

Автор даного дослідження робить висновок, що певним чином засади New Public Management слугували відправною точкою до створення нової інформаційно-технологічної парадигми взаємодії між органами влади, бізнесом та громадянами.

В даний час принципи New Public Management втрачають свої позиції і звучать заклики відмовитися від цього терміну і використання економічних підходів в процесах реформування державного управління.

Як вказують деякі дослідники, «поняття «суспільні цінності», «політична відповідальність», «демократія», «суспільна довіра», «суспільна співпраця», «публічність і відкритість влади» виявилися важко сумісними з ідеологією New Public Management» [151, с. 51].

Загальний напрям реформ державного управління сьогодні починають описуватися поняттям «Governance».

П. І. Надолішній вважає, що перехід від New Public Management до Governance є логічним та закономірним: «...відійти від затратних методів управління, забезпечити споживача необхідними йому якісними послугами можна було лише шляхом залучення недержавних ресурсів, включення самих громадян у процес вироблення політики і участь у її реалізації» [36, с. 17].

Нова парадигма управління (концепція governance) знаходить усе більше відображення в науковій літературі, як зарубіжній, так і вітчизняній.

В роботі «Європейське врядування. Біла книга» «governance» визначається як «правила, процеси і поведінка, що впливають на способи

взаємодії країн на європейському рівні, особливо такі, як відкритість, участь, підзвітність, ефективність і погодженість» [187, с. 8].

На думку російського дослідника Л. В. Сморгунова «поняття «governance» відбиває зміни у відносинах між громадянським суспільством і публічною владою, а також усередині організаційної структури держави», що веде, в свою чергу, до значного скорочення транзакційних витрат, раціональнішого використання ресурсів та до підвищення ефективності управлінської діяльності. Інтернет і нові інформаційні технології створюють для цього додаткові стимули [151, с. 56].

Деякі вчені пропонують розглядати Governance в контексті механізму прийняття рішень, де Governance є мистецтвом управління суспільними інститутами. Інші звертають увагу на відсутність у даному визначенні вказівок на наявність вертикальних організаційних зв'язків і відносин контролю. У більш широкому сенсі поняття «governance» містить у собі взаємодію між структурами, процесами і традиціями, що визначають, яким саме способом здійснюється влада, як приймаються рішення і в який спосіб громадяни або їхні представники висловлюють свої інтереси [102, с. 5].

В українській мові існує стійкий і загально визнаний переклад терміна «governance» – врядування, урядування.

Українські дослідники визначають врядування як взаємопов'язану діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства щодо вироблення публічних рішень з метою ефективною реалізації державних та регіональних інтересів [171, с. 8].

На думку З. В. Балабаєвої, терміном «врядування» можна позначити більш широке коло інститутів і відносин, залучених у сучасний процес управління, ніж вузьким поняттям «управління». Отже, «governance» – це більш широка, ніж уряд, категорія, яка включає взаємовідносини між офіційними інституціями (державна влада) та недержавними колами (бізнес, громадськість)» [11, с. 6].

Але суть, яку вкладають дослідники в поняття «governance», наступна:

1) особливий новий тип управління та тип співпраці громадян та органів влади. Враховуючи те, що жоден із суб'єктів не має знань і засобів, необхідних для самостійного вирішення існуючих проблем, виникає необхідність у процесах взаємодії та переговорів між різними учасниками [151];

2) базується, швидше, на горизонтальних, чим на вертикальних зв'язках між державними органами, асоціаціями громадянського суспільства і бізнесом [27, с. 252];

3) співробітництво між державним та недержавним сектором [11];

4) процес, який допоможе змінити ставлення громадян до політичних лідерів та інституцій, поступово впроваджуючись у практику управління, не відкидаючи повністю старих норм та методів «старих» управлінських технологій [15, с. 9].

Тобто, концепція Governance на сьогодні припускає:

- децентралізацію управління;
- відкриту взаємодію з суб'єктами громадянського суспільства;
- ліквідацію бар'єрів між державною й приватною сферами, створення партнерських структур, налагодження публічно-приватного партнерства.

На рубежі 80-х – 90-х років ХХ в. у західній науці виникла концепція Good Governance, в рамках якої управління розглядається як процес політичної діяльності, який вимагає владних механізмів вироблення і реалізації комплексних рішень.

Появі концепції Good Governance сприяли ряд причин. По-перше, це обставини політичного і економічного характеру, які пов'язані з проблемами бідності в країнах, що розвиваються, економічною допомогою пострадянським країнам, а також необхідністю прискореної інтеграції колишніх соціалістичних країн Центральної і Східної Європи в європейський і світовий політичний і економічний простір. По-друге, це причини пов'язані з розвитком західної політичної науки, оскільки в даний період відбувається втрата інтересу вчених і політиків до концепції соціальної держави. І по-

третє, причини науково-методологічного характеру, де вважається, що на зміну суб'єкт – об'єктивним відносинам в соціальних процесах повинні прийти нові суб'єкт – суб'єктивні відносини, які базуються не на вертикальних, а на горизонтальних зв'язках між державними органами і організаціями громадянського суспільства [102, с. 3-4].

В умовах розвиненої демократії Good Governance – найбільш евристична модель управління, яка орієнтована на взаємодію державних органів і асоціацій громадянського суспільства в процесі обговорення, ухвалення і реалізації рішень.

Т. М. Безверхнюк так визначає Good Governance – це «механізм забезпечення функціонування суспільства як цілісної саморегульованої системи, спосіб реалізації публічної влади, завдяки якому досягаються: відповідність публічної політики потребам суспільного розвитку; реальна участь громадян у виробленні та реалізації публічної політики; об'єднання потенціалу всіх трьох секторів (влада, бізнес, громадськість); постійний контроль різних сегментів суспільства за публічною владою» [14].

Суть основних характеристик (принципів) Good Governance наступна:

- Участь – усі чоловіки та жінки мають право голосу в прийнятті рішень (прямо або через інститути, що представляють їхні інтереси). Така широка участь ґрунтується на свободі асоціацій і слова.
- Влада закону – правова система повинна бути справедливою та діяти однаково для всіх, особливо відносно прав людини.
- Прозорість – полягає у вільному потоці інформації. Процеси, установи та інформація є рівно доступними кожному.
- Відповідальність – інститути та процеси служать усім членам суспільства.
- Орієнтація на консенсус – справедливе управління виступає посередником між різними інтересами задля досягнення широкого суспільного консенсусу з локальних і загально вагомих питань та процедур .



- Справедливість – усі чоловіки та жінки мають рівні можливості в поліпшенні умов їхнього життя.
- Ефективність і результативність – процеси та інститути забезпечують найкращі результати у використанні ресурсів.
- Підзвітність – процеси прийняття рішень в уряді, приватному секторі та в організаціях громадянського суспільства підзвітні громадськості, а також акціонерам.
- Стратегічне бачення – лідери та громадськість мають широку і довгострокову перспективу відносно Good Governance і людського розвитку. Це також є розумінням історичного, культурного і соціального контексту, яким ця перспектива обґрунтовується [195].

Кожна з цих характеристик сприяє затвердженню демократії і верховенства права в країнах ЄС і використовуються на всіх рівнях управління – глобальному, європейському, національному, регіональному і локальному. Ці характеристики передбачають весь комплекс питань, пов'язаних з функціонуванням влади – вироблення політики, планування своєї діяльності, ухвалення рішень, надання послуг, розгляд звернень громадян і так далі.

Отже, питання функціонування і трансформації системи публічного управління в інформаційному суспільстві є важливим компонентом в даних концепціях.

Але для того, щоб трансформація управлінського процесу, відповідно до викликів інформаційної епохи та сьогодення, не залишилась декларацією, необхідна, в першу чергу, політична воля вищого керівництва держави, а по-друге, концепція такої трансформації, з врахуванням проблем, які виникають при впровадженні нових організаційних моделей. В якості такої концепції трансформації в розвинутих країнах світу пропонується концепція «електронного урядування».

Серед дослідників немає єдності щодо того, як зв'язані концепції New Public Management і Governance і формування електронного урядування.

Дослідники електронного урядування вважають, що можна говорити про формування абсолютно відмінної моделі публічного управління, що змінює всі його параметри. Існує і точка зору, згідно якої електронне урядування є лише деяким додатковим, концептуальним і практичним засобом для New Public Management. Дану дефініцію підтримує, наприклад, Куно Шедлер. Дослідник вважає, що реформи моделі New Public Management і пов'язані з ними рухи не зупинилися, хоча багато елементів було пристосовано до національних потреб і структур. Концепт «електронне урядування» є іншою можливістю для вивчення змін в політико-адміністративній системі і потрібно трактувати електронне урядування не як спадкоємця New Public Management, а розглядати цей концепт як додатковий цікавий підхід до його аргументації» [154, с. 38].

В науковій літературі існує підхід, заснований на переконанні в тому, що концепції New Public Management і Governance не були рушійною силою та передумовою розвитку нових інформаційних технологій [178]. І лише після того, як концепція New Public Management себе вичерпала, став актуальним розвиток електронного урядування.

Але, на думку автора, електронне урядування потрібно розглядати, швидше, як новий засіб для вирішення значною мірою тих же завдань, які ставили концепції New Public Management і Governance (створення нового типу взаємодії з учасниками політичного процесу, підвищення ефективності управління, створення прозорих механізмів надання послуг та ін.). У зв'язку з цим концепція електронного урядування продовжує колишні реформи і розглядається не як їх інструмент, а як стимулятор зміни їх моделей та розвитку можливостей.

*1.2. Концептуальний аналіз основних підходів до понять «електронний уряд» та «електронне урядування».*

З середини 90-х років ХХ століття у виробництві та розповсюдженні ІКТ лідируючі позиції зайняли транснаціональні корпорації, такі як Microsoft, Intel, IBM та інші. В результаті світ побачив нові послуги та підходи в співпраці між бізнесовими структурами, зокрема з використанням Інтернету. Підвищення якості послуг в бізнесі за рахунок ІКТ, розповсюдження нових видів комунікації між бізнесом та їх клієнтами стало поштовхом для громадян та держави до впровадження цих результативних форм взаємодії. Не зважаючи на те, що між державним та комерційним сектором є певна відмінність (наприклад, в цілях діяльності, налагодження зв'язків, контролю тощо), досвід використання ІКТ в бізнесі став відправною точкою для початку масштабної державної інформатизації та електронної реорганізації державного управління. Також реалізація реформ системи державного управління, які мають місце практично у всіх країнах, тісно пов'язана з широким використанням інформаційних технологій, без яких висока ступень розвитку держави не може бути досягнута. Тому на фоні інформатизації суспільства та назрілих якісних форм публічного управління виникла концепція електронного урядування.

Процеси, які отримали назву «електронне урядування», мають місце в більшості країн. При цьому навколо поняття «електронне урядування» ведуться постійні дискусії і воно залишається неоднозначним та незрозумілим. Багатозначність визначень зумовлена тим, що науковці та консалтингові фірми акцентують увагу на різних аспектах і принципах впровадження і функціонування електронного урядування.

Що стосується наукових досліджень проблем електронного урядування, то в першу чергу варто згадати праці зарубіжних вчених. Основу теорії електронного урядування відображено в працях таких авторів, як

К. Андерсен, Т. Беккер, К. Белламі, К. Гейселхарт, Б. Лоадер, М. Малкіа, А. Нілсон, Дж. Тейлор, К. Ханер, К. Шедлер, Дж. Янг та ін.

Питаннями впровадження та розвитку електронного урядування займаються такі українські дослідники, як О. Баранов, А. Голобуцький, І. Клименко, І. Коліушко, О. Шевчук, С. Чукут, в роботах яких розглянуто питання інформаційного суспільства, нове місце і роль держави в такому суспільстві, використання ІКТ в державному управлінні, сутність електронного урядування, методи та принципи його організації. Серед російських авторів викликають інтерес праці І. Агамирзяна, В. Дрожжинова, В. І. Василенко, А. Даниліна, Д. Іванова, І. Мелюхіна, Л. Сморгунова, Ю. Хохлова, А. Шадріна та ін.

Крім того, значний внесок в дослідження інформаційного суспільства та електронного урядування вносять міжнародні організації, консалтингові фірми і аналітичні групи: Світовий банк, ООН, фонд «Відродження», Accenture, Gartner, Gol-In, infoDev, Процес Консалтинг та ін.

Не зважаючи на те, що основні теоретичні розробки по проблемам інформатизації державного управління та електронного урядування належать зарубіжним авторам, однак їх застосування в сучасних умовах України залишається практично невивченим.

Важливою проблемою, що потребує ретельного аналізу, залишається формування та функціонування електронного урядування в окремо взятій державі. І Україна не є винятком, для якої, з точки зору інформатизації держави, необхідно враховувати багато особливостей: розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій, ступінь соціального розшарування, традиції державного управління, рівень громадсько-політичної свідомості населення тощо.

Теоретичним фундаментом для концепції електронного урядування слугують теорії інформаційного суспільства, які отримали свій розвиток з другої половини ХХ століття. Ці теорії обґрунтували домінуючу роль інформації та інформаційних ресурсів для розвитку та існування суспільства

на сучасному етапі. Крім того, інформація буде визначати розвиток цивілізації в майбутньому, стане основним критерієм соціальної стратифікації, основним ресурсом для прискореного розвитку деяких країн та джерелом нерівності. На думку більшості теоретиків, почнеться новий етап у відносинах між державами та ІКТ.

На сьогодні залишаються проблеми в розумінні терміну «електронний уряд» та «електронне урядування». Як відомо, англomовний термін e-government має багато значень. В міжнародно-правових документах термін government застосовується не тільки для визначення центрального органу виконавчої влади (уряд), а в значенні держави як політичного інституту в цілому. Дослівний переклад «e-government» як «електронний уряд» не зовсім чітко відображає суть даного поняття.

На заході e-government визначається як використання Інтернет – технологій, спосіб подання інформації та послуг і забезпечення доступу до інформації та послуг. Тобто, e-government відноситься до методів діяльності уряду, а не до уряду як суб'єкту цієї діяльності. Оперуючи поняттям e-government, в іноземній літературі мають на увазі «електронне правління» або «електронно-державне управління». А в українській мові «уряд» – це виключно вищий орган виконавчої влади або сукупність органів виконавчої влади в країні. Більш того, у необізнаних людей при використанні терміну «електронний уряд» виникають асоціації, які далекі від того, що маються на увазі. Коли говорять про «електронний уряд», фактично мова йде про «електронну державу», «електронний державний апарат» або ж «електронне урядування» [34, с. 138].

«Поняття «електронна держава», як і її нетехнологічний антипод – «паперова» держава, є метафорами, а тому цей термін і не може бути строго і однозначно визначений. Більш того, значущі проблеми в державі навряд чи пов'язані з тим, чим держава користується при здійсненні своєї діяльності – папером або комп'ютерами [19, с. 182-185].

Як вважає О. М. Ємельяненко, поняття «електронна держава», що включає всі три галузі державної влади – законодавчу (електронний парламент), виконавчу (електронний уряд) та судову (електронне правосуддя), являє собою систему державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі і поширення інформації, застосовувану з метою зміни взаємин між державними органами і суспільством. Тобто, поняття «електронна держава» є ширшим поняттям і тому є всі підґрунтя стверджувати про те, що найбільш динамічно здійснюється концепція «електронного уряду» [48, с. 6].

Поняття «електронний уряд» визначається спеціалістами та дослідниками за різними принципами. Одні автори надають перевагу визначенням описовим – які саме перетворення відбуваються у суспільстві та окремих його структурах. Інші обирають прикладний аспект і просто перераховують різні застосування окремих його інструментів. Є також технічні визначення, які акцентують увагу суто на використаних технологічних рішеннях та специфічних програмних продуктах, та економічні, орієнтовані на максимальну ефективність управління державою [25, с. 9].

Вперше про електронний уряд заговорили в США в 1991 році. Але це було не перше поняття, використане для віддзеркалення ідей електронного уряду, що йдуть в США і ряду інших країн з середини 80-х років. Наприклад, декілька раніше мало місце поняття «теледемократія», виникнення якого було пов'язане з початком повсюдного використання в кінці 60-х – початку 70-х років ХХ століття таких нових тоді технологій, як кабельне телебачення.

Зміст теледемократії відображає можливість участі громадян в тих або інших політичних дебатах шляхом одночасного використання телебачення і телефону. Спостерігаючи який-небудь політичний захід щодо телевізора, глядачі мають можливість взяти участь в ньому, використовуючи телефон. Тобто роль теледемократії в тому, щоб сприяти зростанню безпосередньої

участі громадян в політичному процесі і просунути структурні реформи на базі технічних можливостей засобів електронної комунікації [155, с. 75].

Було помічено, що такі можливості новітніх медіа, як інтерактивність та швидкість передачі даних можуть зменшити розрив часу і простору між суб'єктами політичного процесу. І коли інструменти телемедіа дають можливість розширити політичну участь громадян через політичне інформування, он-лайн політичні дискусії та голосування, традиційні форми представницької демократії не можуть бути стійкими і зазнаватимуть змін.

Проте до кінця 80-х років стало зрозуміло, що експерименти з використанням телебачення і телефону не призвели ні до нових форм демократії, ні до активізації політичної активності громадян. Разом з тим «теледемократія» заклала фундамент майбутнього.

Розглянемо визначення, якими користуються світові організації та консалтингові фірми при визначенні електронного уряду.

Два зазвичай відносних визначення були запропоновані Світовим Банком та Європейським Союзом:

«Електронний уряд стосується використання урядовими агенціями інформаційних технологій, які мають можливість трансформувати відносини з громадянами, бізнесменами та іншими гілками уряду» [193].

Визначення, запропоноване Європейським Союзом: «електронний уряд – це використання інформаційних та комунікаційних технологій у державному управлінні, поєднане з організаційною зміною та новими навичками, для впровадження державних послуг та демократичних процесів, а також для зміцнення підтримки публічних політик» [192].

Визначення, запропоновані EUROSAI та INTOSAI, є дещо більш регулятивними, без узагальнень:

«Використання урядом інформаційних та комунікаційних технологій має на меті:

а) впровадження більшої кількості та/або кращої якості інформації та інших послуг назовні для громадян та бізнесменів, а також внутрішньо для інших урядових організацій.

б) вдосконалення урядових операцій для досягнення більшої ефективності та/або продуктивності.

в) підвищення політичної участі» [182, с. 5].

Або, «електронний уряд – це обмін он-лайн інформацією та надання послуг громадянам, бізнесменам та іншим урядовим агенціям» [9, с. 10].

На сайті уряду Росії «Адміністративна реформа» присутнє наступне визначення: «електронний уряд – це нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісно новий рівень оперативності і зручності отримання громадянами і організаціями державних послуг і інформації про результати діяльності державних органів» [72, с. 2].

Європейська комісія, оцінюючи потенціал нової форми управління, визначила електронний уряд як «використання інформаційних і телекомунікаційних технологій у державних адміністраціях у сукупності з проведенням організаційних змін і набуттям нових навичок, спрямованих на поліпшення суспільних служб і демократичних процесів, а також посилення підтримки державної політики. Електронний уряд є засобом для підвищення ефективності державного обслуговування. Він спрощує провадження державної політики й допомагає держсектору, з одного боку, розширювати обсяг послуг і підвищувати їхню якість, а з другого – збільшувати економію ресурсів» [41, с. 143].

Тобто, термін «електронний уряд» може означати у різних країнах та у різних проектах різні речі, і можна припускати, що віртуально він матиме стільки ж визначень, скільки є авторів. Зазвичай, визначення групують у категорії від більш загальних до більш конкретних.

Різні визначення загалом сходяться на потребі у використанні технологій, не дивлячись на їхні принципові відмінності; головною



відмінністю є погляд на те, що їхня ціль полягає у термінах «вводу», в той час, як інші вважають за головне розширення бачення соціальних «виходів» [9, с. 10].

На думку російського дослідника В. Дрожжинова, «електронний уряд – це використання віртуального простору для вдосконалення моделей надання послуг та підвищення ефективності функціонування органів влади та державних установ» [155, с. 12]. Дане визначення є близьким і до специфіки українського державного управління, так як актуальними на сьогодні залишаються питання розвитку внутрішньо-організаційної та зовнішньо-організаційної взаємодії в державному секторі. В Україні основною рушійною силою для впровадження електронного урядування, на думку автора дослідження, повинні стати державні службовці та представники влади.

Російський дослідник В. В. Солодов вважає, що доцільно розглядати електронний уряд в якості інструмента трансформації державного управління та політико-адміністративних процесів, які стають можливі завдяки використанню ІКТ. Науковець вважає, що «одним з основних факторів успіху впровадження електронного уряду та здійснення реформ державного управління є їх одночасне поєднання, але саме електронне урядування не призводить до трансформації системи влади, а лише підсилює її риси» [161, с. 19].

Дану дефініцію підтримує і Є. А. Яковлева, яка вважає, що «електронний уряд – це новий спосіб організації та розвитку системи державного управління, спосіб його трансформації та удосконалення за для орієнтації на принципово більш тісний взаємозв'язок з громадянами, більш ефективної діяльності та відповідальності державних органів» [185, с. 18]. У своєму дослідженні «Електронний уряд: теоретичні моделі та політична стратегія російської держави» автор робить висновок, що формування та розвиток електронного урядування залежить від політико-економічної системи кожної конкретної держави, її традицій управління та розвитку

демократичних цінностей в поєднанні з реформами державного управління. Перехід до електронного уряду, з одного боку, потребує перебудови адміністративної системи держави, а з іншого, сприятиме підвищенню оперативності та ефективності управлінських рішень, економії матеріальних та часових ресурсів, підвищенню працездатності державних службовців та зменшенню рівня корупції [185, с. 185-186].

Серед напрямків трансформації можна виділити наступні:

- перехід від класичної пірамідальної структури до більш складних і гнучких типів організаційної структури, наближених до мережених організацій;
- децентралізація, передача повноважень для прийняття рішень рядовими працівниками, скорочення кількості рішень, які повинні узгоджуватися на вищих рівнях;
- спрощення взаємодії внутрішньо організаційних процедур, тощо [62].

Зокрема, відбувається і трансформація контролю, який здійснюється з використанням інформаційних технологій. Таким чином, контроль не слабшає, навіть стає повсюдним.

З іншого боку, як вважає Л. В. Сморгунів «зв'язок електронного уряду з адміністративними реформами виражається в тому, що воно, по-перше, служить інструментом реформи, по-друге, оновлює інтерес до адміністративної реформи, по-третє, висвічує внутрішні неузгодженості в публічному управлінні, по-четверте, примушує уряди слідувати зобов'язанням кращого управління, по-п'яте, підвищує легітимацію урядової активності, по-шосте, говорить про готовність уряду мінятися відповідно до потреб сьогодення» [152, с. 133-135].

Тобто, електронний уряд розглядається як інструмент реалізації адміністративної реформи у зв'язку з тим, що як в даний час створення вичерпної адміністративної моделі держави неможливе без принципів, які лежать в основі діяльності електронного уряду:

- зручність і оперативність отримання послуг;
- транспарентність;
- конфіденційність та безпека;
- єдині стандарти;
- зорієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг [13, с. 19].

Сформований єдиний стандарт опису органів влади, а також впровадження електронних адміністративних регламентів (основна мета яких упорядкування адміністративних повноважень та формалізація адміністративних процедур) забезпечить координацію державних відомств з метою підвищення якості та швидкості надання громадянам державних послуг.

Отже, електронний уряд розглядається як процес створення нових форм публічного управління з використанням ІКТ, тобто як «трансформація внутрішніх і зовнішніх відносин державних організацій на основі використання можливостей Інтернету, інформаційних і телекомунікаційних технологій з метою оптимізації послуг, що надаються, підвищення рівня участі суспільства в питаннях державного управління і вдосконалення внутрішніх процесів» [159, с. 23].

Але сподіватись не те, що трансформація державних структур пройде миттєво, є марним. Потрібен час на зміну культури відносин між державою і громадянами, форм взаємодії державних установ, сприйняття у всіх учасників процесу та навчання персоналу урядових установ. І це досить тривалий процес [25, с. 28].

На думку С. Чукут, електронний уряд – це передусім модернізація самого процесу державного управління згідно з новими умовами суспільного розвитку. В основу модернізаційних процесів покладено принципи прозорості та відкритості влади та орієнтація на обслуговування суспільства [179, с. 429-423].

Отже, поняття «електронний уряд» в широкому сенсі включає наступні складові:

- систему нових взаємин, прямих і зворотних взаємозв'язків між основними суб'єктами управління суспільними процесами, здійснюваних за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних засобів в цілях забезпечення конституційних прав і свобод громадян, поліпшення якості що надаються урядом населенню послуг і підвищення ефективності управління;
- функціональну державну комп'ютерну систему, що забезпечують її відповідними службами, призначену для виконання урядом своїх функцій через різні види електронного сервісу (Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів і ін.) і для взаємодії з населенням, бізнесом, громадськими організаціями, державними установами і іноземцями;
- зовнішню урядову інформаційну систему або так званий урядовий мережевий портал або національний Інтернетівський портал розвитку;
- внутрішню урядову інформаційну систему, що включає системи електронного документообігу і обліку (наприклад, бухгалтерська система, система обліку кадрів і ін.);
- державну систему забезпечення комплексної інформаційної безпеки [43, с. 284].

Більшість пропонованих визначень включає три основні компоненти: ефективніша діяльність уряду, надання послуг громадянам і вдосконалення демократичного процесу на основі використання нових інформаційно-комунікаційних технологій [157, с. 162].

Але останнім часом в даній сфері спостерігаються значні зміни та з'явилися акценти у термінах, що стосуються використання ІКТ у сфері публічного управління, і це виявилось в тому, що в якості основного і більш загального було запропоновано поняття «електронне урядування».

Російський дослідник Л. В. Сморгунів під час свого доповіді на VIII Всеросійській об'єднаній конференції «Технології інформаційного суспільства – Інтернет і сучасне суспільство» у 2005 році зупинився на питанні переходу від концепції електронного уряду до концепції

електронного урядування. Автор проводить диференціацію між термінами «електронний уряд», «електронна адміністрація» і «електронне урядування» і наголошує, що «електронний уряд стосується міжорганізаційних відносин, що включають політичну координацію, впровадження політичних рішень і надання публічних послуг, електронна адміністрація має відношення до внутрішньо-організаційних відносин і включає розвиток політики, організаційну діяльність і менеджмент знання. А електронне урядування характеризує відносини між громадянами, урядовими структурами, громадською думкою і вибраними офіційними особами». Тобто, як вважає цитований автор, якщо в центрі концепції електронного уряду лежали поняття відкритість інформації і надання публічних послуг он-лайн, то нове розуміння включає такі концепти, як співпраця, участь, координація [150, с. 161]

Електронне урядування формувалось в процесі критики підходів до поняття «електронний уряд». Л. В. Сморгунов виділяє основні напрямки критичного підходу до електронного уряду.

- критика опортуністичного характеру використання ІКТ в політиці і публічному управлінні;
- критика конс'юмеристського підходу до електронного уряду в силу домінування ідеології New Public Management;
- критика переважаючого акценту на інформації та поводження з нею;
- критика репрезентативної моделі демократії, на яку покладався електронний уряд [149, с. 37].

В основі критики опортуністичного характеру використання ІКТ лежить розуміння того, наскільки революційними є ІКТ, щоб можна було говорити про їх відмінність від існуючих засобів передачі інформації та вплив ІКТ на нові способи політики і управління.

Прихильники даного підходу розглядають електронний уряд не тільки як інструмент реформ, а як каталізатором розвитку їх можливостей (реформ)

та стимулятором зміни їх моделей. При цьому робиться наголос, що електронний уряд покликаний змінити публічне управління, його внутрішню структуру та відносини між суб'єктами політичного процесу, щоб стати головними інструментом впровадження Good Governance. Тому, «електронне урядування – це використання ІКТ як інструмента для досягнення кращого управління. Це не є бізнесом, але повинно бути зосереджено на тому, щоб трансформувати структури, операції та культуру управління» [149, с. 38].

Існують і дещо відмінні точки зору. Наприклад, соціологи розглядають електронне урядування як соціальний феномен, в основі якого використання ІКТ для переносу внутрішніх державних інформаційних потоків, інформаційних потоків між державою та громадянином та інформаційних потоків між державною та іншими недержавними організаціями та інститутами в віртуальне інформаційне середовище [167, с. 9]. Це середовище розглядається в тісному зв'язку з системою соціальної комунікації і зміна якої призводить до змін в соціальній організації та управлінні. Електронному урядуванню, на думку В. В. Туровця, відводиться роль не інструмента для модернізації та трансформації публічного управління, а «принципово нового способу організації управління в нових суспільних умовах». Соціології, як науці, в даному випадку, належить провідне місце, так як вона «здатна створити об'єктивну картину соціальних змін, комплексно дослідити взаємозв'язки соціальних суб'єктів та проаналізувати і оцінити наслідки реалізації тієї або іншої альтернативи» [174, с. 14].

Критика конс'юмеристського підходу базується на ідеології New Public Management де одним з постулатів є надання державних послуг для громадян та бізнесових організацій більш ефективно та з мінімізацією часових і матеріальних витрат. Тому однією з основних задач при впровадженні електронного уряду в багатьох країнах світу було надання якомога більшої кількості послуг шляхом ІКТ та Інтернету. Взяв на озброєння порталні технології, які побудовані як єдина точка доступу до інформаційних ресурсів,

баз знань та інших веб-вузлів, в цілому електронним урядом ці задачі вирішив, послуги стали більш якісними, доступними та дешевими, хоча і існують перешкоди щодо їх провадження. Нові форми електронної взаємодії між учасниками політичного процесу докладно досліджено в II розділі дисертації. Але у даному контексті варто вже зазначити, що конс'юмеристський підхід має певні недоліки, як і New Public Management. Критика ґрунтується на розгляді функцій уряду з надання послуг та його взаємовідносин з громадянами з соціально-політичної точки зору.

Дослідники розглядають електронне урядування з позиції ефективної взаємодії органів влади та суспільства з використанням ІКТ і надання якісних державних послуг. Під електронним урядуванням вони розуміють «трансформацію внутрішніх і зовнішніх взаємовідносин в системі державного управління, яка забезпечується за рахунок впровадження технологій, інформації та зв'язку з метою оптимізації управлінських процедур, процесів обслуговування населення та забезпечення конституційних прав громадян» [44]. Іншими словами, ідеї електронного урядування – це взаємодія з громадянами та бізнесом через Інтернет та інші інформаційні системи.

Е. В. Талапіна визначає електронне урядування як нову інтерактивну форму взаємовідносин суб'єктів в галузі державного управління (взаємовідносини держави з громадянами і компаніями, а також державних органів між собою).

Є. М. Стирін відзначає специфіку змісту даного терміну з урахуванням практики становлення електронного урядування в скандинавських країнах - воно означає сукупність не тільки законодавчо встановлених, але і негласних правил взаємовідносин суспільства і влади, що реалізуються на практиці.

На схожих позиціях стоїть і Дж. Янг, який визначає електронне урядування як «використання ІКТ державою з метою розширити доступ та підвищити якість послуг для своїх партнерів: громадян, представників бізнесу та державних службовців» [196].

Подібної точки зору, яка розглядає електронне урядування як засіб для підвищення ефективності управління, дотримуються в країнах Заходу, в яких використання ІКТ в державному секторі спрямоване, в першу чергу, на підвищення ефективності публічного управління та обмеження корупційних процесів. Так, в країнах США та Великобританія електронне урядування розглядається як концепція, кінцевим результатом якої є підвищення ефективності діяльності держави в цілому [25].

В основному перевага надається не економічній ефективності, а соціальній. Економічна ефективність – це співвідношення між затратами та досягнутими результатами, яке може вимірюватись як у натуральних показниках (продуктивність праці), так і у вартісних – коли можна дати грошову оцінку всім затратам і результатам [47, с. 49]. Те, що в результаті впровадження ІКТ в діяльність державного сектору зменшується кількість операцій на прийняття того чи іншого рішення або отримання послуги, не викликає сумніву, але ефективність діяльності державних органів виміряти з економічної точки зору досить складно. Головною метою для держави не є отримання фінансового прибутку як в бізнесі. І тому на перше місце виходить соціальна ефективність, яка відбивається у прогресивних змінах в житті суспільства, підвищення розвитку сфери послуг, покращення умов праці тощо.

На думку автора, підхід до поняття електронного урядування з точки зору ефективності є менш поверховим, але теж не може претендувати на універсальність.

Критика переважаючого акценту на інформації та поводження з нею пов'язана з ефективністю використання інформації, особливо органами публічної влади. Органи влади накопичили багато інформації, але ефективність її використання при прийнятті рішень є доволі низькою. Інформаційні потоки в основному є односпрямовані та однолінійні і виникає потреба в спільному використанні інформації, яку можна вирішити шляхом її об'єднання на основі ІКТ.



На основі критики з'явився більш технократичний підхід до визначення електронного урядування. Представники даного підходу вважають, що вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків та процесів підтримується і забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями [12]. Тобто, на перший план виходить рівень інформатизації державних органів та суспільства, і під електронним урядуванням, представники даного підходу розуміють «спосіб організації влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян з органами влади» [13, с. 12].

Основна задача органів влади вирішити питання відкритості та прозорості інформації. Вирішення цих проблем залежить від багатьох факторів організаційного, політичного та культурного характеру. Мережу можна використовувати в якості розповсюдження та доступу до інформації, а в той же час можна використовувати і для обмеження взаємодії. Критики даного підходу вважають, що є небезпека, коли новий інтерфейс взаємодії, створений технологіями електронного урядування, може використовуватись як інструмент політичного контролю та політичної пропаганди, а не для посилення відповідальності, відкритості та прозорості влади.

Критика репрезентативної моделі демократії спирається на те, що з розвитком інформаційного суспільства виникають потреби в різних формах прямої демократії і ІКТ всіляко сприяють цьому.

У даному контексті електронне урядування розглядається як новий засіб для вирішення значною мірою тих же завдань, які ставили реформи по моделі нового державного менеджменту (скорочення витрат, ефективність, конкурентність та ін.), в цілому виділяючи три основні елементи електронного урядування: електронна демократія та участь (e-democracy and participation) призначені для формування громадської думки і вироблення рішень через електронні засоби (голосування, соціальні мережі і так далі);

електронні виробничі мережі (electronic production network) є формами співпраці між публічними, публічними і приватними інститутами через електронні засоби та електронні послуги (electronic public services) призначені для надання послуг в благо одержувачів, приватних осіб або компаній через місцеві, регіональні або національні портали.

Перша складова має відношення в цілому до політичної системи. Однією з основних ідей впровадження електронного урядування є те, що воно виступає як інструмент розвитку демократії [48, с. 9], розглядається як реальний шлях демократизації політичних процесів в суспільстві, що знайшло своє відображення в появі терміну «електронна демократія». Безпосередня залежність між електронним урядуванням і розвитком демократії закладена в визначеннях, які надають дослідники, міжнародні організації та консалтингові фірми.

У літературі зустрічаються два підходи до співвідношення електронного урядування і електронної демократії. Перший підхід розглядає електронну демократію як частину електронного урядування. Електронна демократія і участь вважається повноправним елементом в структурі електронного урядування і трактується як «електронна реалізація узаконених демократичних шляхів або процедур ухвалення рішень» [155, с. 81], зводившись, в основному, до електронних виборів і електронного голосування.

Другий підхід, навпаки, розглядає електронне урядування як частину електронної демократії. Тобто, електронне урядування є важливим елементом електронної демократії, але далеко не вичерпує її, оскільки остання включає не тільки взаємодію громадян із структурами управління, але і всю сферу мережевої взаємодії громадян, організацій і інститутів через електронну комунікаційну систему, тобто всю сферу публічного суспільства.

В свою чергу, електронний уряд створюється за ініціативою «зверху» для обслуговування інтересів держави, а електронна демократія покликана, в

першу черг, відображати інтереси громадян, створюючи локальні географічні співтовариства, як правило, «знизу».

Л. О. Малишенко визначає, що електронна демократія змінює політичне поле держави. В результаті формується відмінно нова, активна соціальна позиція громадян. Взаємодія між політичними партіями, політиками, громадськими організаціями та громадянами частково переноситься до кіберпростору, змінюються вимоги до політиків і державних діячів. Спочатку можливе посилення негативних рис, які властиві традиційній демократії, але із запровадженням дедалі більшої кількості компонентів інформаційного суспільства можна спостерігати позитивні зміни.

Існують різні визначення і поняття «електронна демократія», але більшість їх в загальному розумінні зводиться до того, що це така демократична політична система, в якій комп'ютери і комп'ютерні мережі використовуються для розвитку і захисту основних демократичних цінностей, таких, як розповсюдження інформації та комунікація, участь громадян в процесах прийняття рішень (шляхом нарад і голосувань), об'єднання інтересів громадян [21]. І можливості Інтернету та його інформаційної структури в даній галузі практично невичерпні: починаючи від інформування населення про різні події, претендентів на посади, розповсюдження інформації про партії, закінчуючи участю громадян в електронних політичних форумах, в електронних виборах тощо.

Зокрема, Є. Масуда сформулював ідею про формування демократії участі на основі інформаційних технологій та етиці спільного використання інформації [192].

Але всі сучасні концепції розвитку електронної демократії можна розбити на два напрямки: пряма та комунітарна демократія. Представники першого напрямку крокують курсом Є. Масуди, розвиваючи ідеї прямої демократії. Так, німецькі дослідники електронного урядування Д. Фукс та М. Каазе вважають, що сучасна демократія змінилась або може змінитись

шляхом мереженої взаємодії громадян, організації та інститутів через електронну комунікаційну систему. В кінцевому випадку ці зміни забезпечать прийняття більш ефективних політичних рішень, підвищать легітимність демократії та підтримку громадянами демократичного режиму.

Згідно представникам комунітарного підходу (А. Етціоні, Х. Рейнтгольд), Інтернет став зручним місцем зустрічі для різних груп за інтересами і дуже часто професійних. Ім. притаманні наступні характеристики: незалежність членів мережі, наявність великої кількості лідерів, ієрархія, рольові ігри, добровільність зв'язків тощо. Тобто, у цьому випадку Інтернет може стати «великим вирівнювачем», який зможе «вирівняти баланс влади між громадянами та політичними баронами» [175, с. 51-63].

Переваги від реалізації проектів електронної демократії пов'язані в першу чергу з здешевленням демократичних процедур. Це стосується не тільки фінансових витрат, але і витрат часу. Тому такі нові форми обговорення, як відеоконференції, телемости, форуми та наступне голосування дозволяють суттєво знизити витрати, як матеріальні, так і часові, на прийняття рішення. З іншого боку, використання Інтернет-технологій для голосування знижують і витрати виборців на участь у виборах, що дозволяє надіятись на збільшення активності громадян. Ще одна з переваг – це підтримка демократичних процесів самими громадянами. Цей аспект може бути пов'язаний з висловленням думки по специфічним неполітичним питанням (наприклад, відведення місця для паркування), також он-лайнovu підтримку електоральних процесів (складання списку виборців тощо).

Щодо недоліків, то з розвитком електронної демократії на зміну системи, яка заснована на взаємодії різних груп громадян, прийде індивідуалізоване суспільство, в якому кожен індивід при мінімальній витраті ресурсів може висловити свою думку перед екраном монітора. По-перше, кількість думок та їх різноплановість зросте, що буде заважати виділити основні інтереси; по-друге, Інтернет залишається середовищем для

розваг, а не вирішення політичних питань чи питань життєдіяльності певної громади. І тому будуть мати місце необдумані вислови, нереальні пропозиції, нездійсненні прохання або звернення. Отже, збільшення кількості в даному випадку дотягнеться за рахунок зменшення якості.

Ще однією з перешкод впровадження електронної демократії є цифрова нерівність, через те, що різні соціальні групи різною мірою залучені до використання ІКТ – від повної інтеграції до повного відторгнення.

Таким чином, основною характеристикою електронної демократії є зміна форми і ступеня залучення громадян до прийняття політичних рішень, і система електронного урядування фактично веде до трансформації демократичних процедур і суті демократії в суспільстві.

Дві інших складові (електронні виробничі мережі та електронні послуги) в тому або іншому ступені продовжують почате.

Аналізуючи всі визначення поняття «електронний уряд», автор роботи погоджується з думкою згаданих дослідників [Див., напр.: 13, 34, 137, 150, 179], що доцільніше використовувати термін «електронне урядування», під яким слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами.

Узагальнене визначення електронного урядування запропоноване в Концепції розвитку електронного урядування в Україні: «Електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Головною складовою електронного урядування є електронний уряд – «єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії

органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання» [137].

Більш чітку відмінність між електронним урядуванням і електронним урядом окреслюють дослідники Заходу. Так, Томас Рілі вважає, що електронне урядування – це концептуальний підхід до питань навколо функцій уряду, а електронний уряд має зв'язок із специфічними практичними структурами уряду, які впроваджують ці концепції на практиці [194].

Так, Сук Кім вказує на наступну відмінність між електронним урядом і електронним урядуванням: «Електронне урядування відрізняється від електронного уряду. Електронний уряд конститує спосіб, яким інститути публічного сектору використовують технологію для здійснення адміністрування і розширення надання існуючих послуг. Електронне урядування, проте, є не просто технологічним або фізичним застосуванням ІКТ для публічних справ, а способом, яким організовується і використовується політична і соціальна влада. Електронне урядування має справу з тим, як громадяни взаємодіють з урядом або впливають на законодавство або публічні процеси. Електронне урядування є тим, що мотивує досягнення такої мети явнішим і ефективнішим способом, використовуючи ІКТ» [Цит. за: 149, с. 47].

Українські дослідники М. Демкова та І. Коліушко зазначають, що це нова форма спілкування з державою та інноваційний спосіб організації державної влади за допомогою ІКТ та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим та доступним щоденне спілкування громадян з офіційними установами. Дослідники вважають, що така форма спілкування призведе до більш ефективного й менш витратного адміністрування, а далі, в свою, чергу, до кардинальних змін в взаємовідносинах між громадянами та владою [34].

У зв'язку з цим актуальними залишаються питання залучення громадськості до участі в електронному урядуванні, форм і методів

охоплення та активізування населення, які виникають внаслідок інформаційно-технічних, економічних та соціально-психологічних обмежень (цифрова нерівність населення, обмеженість доступу, недовіра до влади, звичка до особистої взаємодії тощо).

Отже, існує багато визначень понять «електронний уряд» та «електронне урядування» і, як вважає А. Семенченко, недосконалість категорійно-понятійного апарату стоїть на заваді ефективному впровадженню технологій електронного урядування і пропонує взяти за основу визначення, сформульоване Інститутом сучасного розвитку та Інститутом розвитку інформаційного суспільства: «електронне урядування – це система взаємодії органів державної влади з населенням, що базується на широкому застосуванні інформаційних технологій, у тому числі на мережі Інтернет, з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення термінів їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації, обумовленого їх отриманням» [145, с. 8]

Але можна констатувати, що у процесі реального впровадження електронного урядування в життя, це поняття пройшло певний шлях поглиблення та еволюції. В свою чергу, це призвело до того, що науковці та спеціалісти почали знаходити в ньому певні внутрішні протиріччя, відмінності з теоретичними положеннями, які були визначені раніше.

У світовій практиці політичних досліджень схиляються до думки про існування трьох секторів, що формують сучасне суспільство, і між якими має бути налагоджена взаємодія, а саме:

- держава, що включає органи державної влади та органи місцевого самоврядування, бюджетні установи та організації, засновані на законі чи в межах повноважень органів влади;
- бізнес, до якого належать система підприємств, господарських товариств та індивідуальних підприємців, які займаються діяльністю, пов'язаною з отриманням прибутку;

- громадянське суспільство, що включає такі інститути, як громадські організації та рухи, створені за власною ініціативою засновників, незалежно від волі органів влади чи посадових осіб, без мети одержання прибутку та його перерозподілу між членами організацій [1].

Ці три сектори, що мають реальні ресурси впливу в сучасному суспільстві, можуть виконувати свої завдання перед суспільством тільки за умови позитивної взаємодії, тому сьогодні існує потреба ефективного об'єднання їхніх зусиль та запровадженням нових форм залучення громадськості до політико-управлінського процесу. І як зазначають деякі дослідники, що саме інформаційне суспільство та розповсюджене застосування ІКТ в усі сфери життя людини породжують нову форму взаємодії – електронну взаємодію. «Унікальність цієї форми взаємодії в тому, що вона поєднує в собі всі вище перераховані класифікації взаємодії. Якщо говорити про сектори електронної взаємодії, то них можна віднести і до простору електронної взаємодії. Причому, поява електронної взаємодії привела до того, що в рамках цих секторів виникли нові поняття інформаційного суспільства, електронного бізнесу або електронної комерції» [2, с. 30].

Дійсно, науковці неодноразово наголошують на тому, що електронне урядування – це внутрішньо-організаційна та зовнішньо-організаційна взаємодія за допомогою сучасних ІКТ. Деякі навіть виокремлюють кілька класифікацій взаємодій, які відбуваються в електронному урядуванні, називаючи їх по-різному. Одні вважають їх видами взаємодій, інші – модулями або секторами.

Так, О. Голобуцький та О. Шевчук вважають, що електронне урядування складається з трьох основних модулів і включає в себе різні елементи: вільний доступ до публічної інформації, введення громадського контролю, провадження електронного документообігу, переведення більшості стандартних трансакцій між державою, громадянами та бізнесом в Інтернет мережу тощо [25].



Автор дослідження, виділяючи структурні елементи електронного урядування, звертається до найпоширенішої класифікації, яка полягає в розподілу по секторах відповідно до орієнтації тих або інших компонентів. У найбільш загальному вигляді всі зв'язки, присутні в соціальній системі, можна представити у вигляді взаємодії трьох вище визначених секторів суспільства: держави, бізнесу і громадян (Рис. 2. 1).

B2C (customer-to-business) – між громадянами і бізнесом;

B2B (business-to-business) – між приватними компаніями;

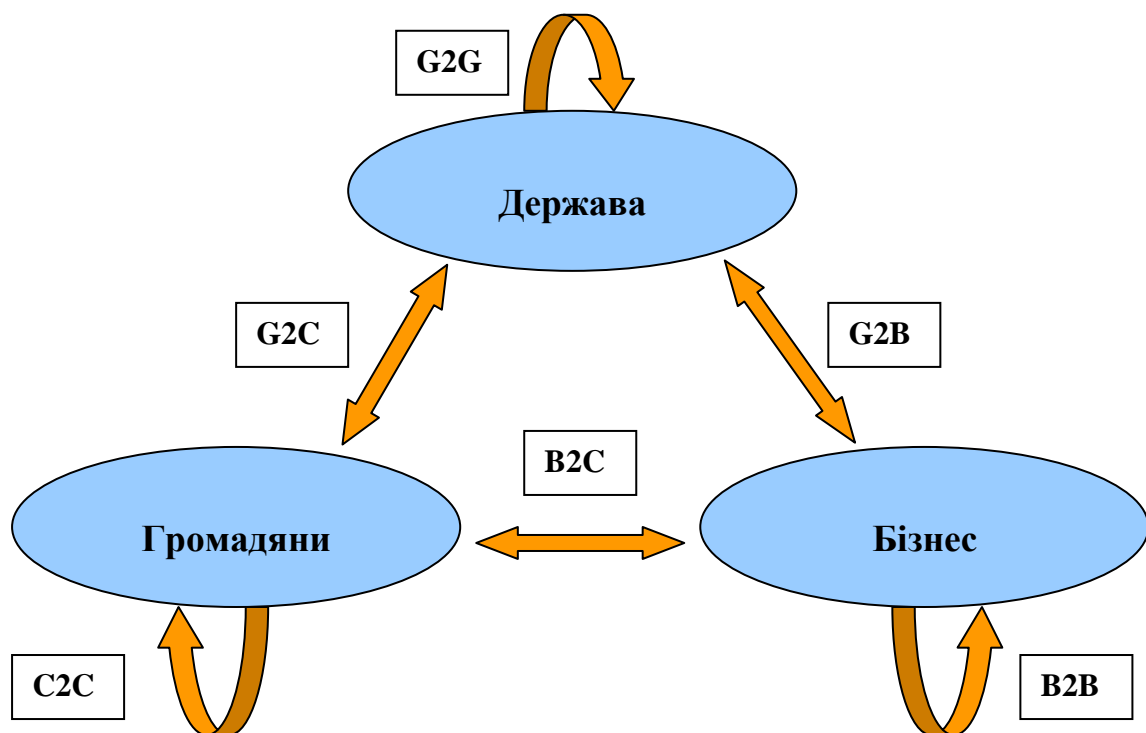
G2C (government-to-citizen) – між органами влади і громадянами;

G2B (government-to-business) – між органами влади і бізнесом;

G2G (government-to-government) – між органами державної влади.

Електронний уряд передбачає автоматизацію взаємодії на рівнях G2C, G2B і G2G. Розглянемо перспективи впровадження електронного уряду на даних рівнях докладніше.

На рівні G2B впровадження електронного уряду дозволить скоротити витрати публічних органів влади за рахунок оптимального використання технологій аутсорсингу і створити прозорішу систему державних закупівель.



### Рис. 2.1. Структура електронного уряду

Єдина система електронних державних закупівель припускає створення порталу, де державні органи повинні оголошувати про тендери і умови їх проведення. Це дозволить вирішити проблему вільної конкуренції на державні закупівлі і уникнути деформації ринку, що відбувається внаслідок надання переваги певним виробникам.

Бізнес-організаціям, що витрачає недозволено багато часу на надання звітності, електронний уряд дає змогу перевести в он-лайн наступні операції:

- сплата податків та виплати до фондів соціального страхування за співробітників;
- реєстрація нових компаній;
- надання інформації в статистичні органи;
- подача митних декларацій і тому подібне.

Сектор G2B вимагає значної уваги, частково завдяки високому ентузіазму бізнесового сектору та потенційного зниження затрат при впровадженні поліпшених способів надання послуг і зростаючої конкуренції.

Сектор G2G електронного уряду дозволяє за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій встановити внутрішні і зовнішні зв'язки між державними органами, а також:

- поліпшити взаємодію шляхом створення єдиного захищеного простору інформаційних ресурсів і документообігу між публічними органами влади;
- поліпшити планування та контроль;
- більш ефективна взаємодія і співробітництво з державними органами зарубіжних країн і міжнародних неурядових організацій;
- значно зменшить рівень бюрократії і рівень корупції.

Взаємодія на рівні G2G здійснюється в електронній формі між різними органами влади та установами.

В секторі держава – громадяни (G2C) система електронного уряду надасть громадянам наступні можливості:

- створить інтерфейс спілкування громадянина з публічними органами влади;

- скоротиться час звернення за послугами і час надання послуг. Громадяни зможуть заходити на державні портали і заповнювати форми, записуватися на прийом, отримувати ліцензії і дозволи, подавати податкові декларації і заявки на отримання соціальних пільг, здійснювати пошук роботи через служби зайнятості, оформляти персональні документи (паспорт, водійські права), реєструвати автотранспорт, свідоцтва (про народження, шлюб), подавати заяви на вступ у вищі учбові заклади, інформувати про зміну місця проживання і т. п.;

- можна буде користуватися комплексними послугами завдяки ефективнішій взаємодії різних урядових організацій. Громадянам не знадобиться носити довідки з одного відомства в інше – достатньо буде он-лайнового звернення, при якому весь подальший обмін документами і інформацією відбуватиметься у визначені терміни;

- населення зможе отримувати повнішу інформацію про державні закони, правила, політику і послуги. Спроститься доступ до різноманітних відомостей: законопроектів, матеріалам слухань в комітетах і документам по бюджету.

- електронний уряд реалізує концепцію прозорого уряду. Вільний доступ до об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів та прийняті ними рішення і контроль за їх роботою та окремих посадових осіб;

- можливість отримання освіти шляхом он-лайнового дистанційного навчання;

- можливість брати активну участь у суспільно-політичному житті країни.

Серед технологій електронного урядування, які спрямовані на ефективність взаємодії між органами влади та суспільства, заслуговують на увагу і можливість отримання освіти шляхом он-лайнового дистанційного

навчання, отримання невідкладної та планової медичної допомоги або консультацій, доступ до матеріалів громадських бібліотек та інші.

Розглядаючи даний сектор, актуальним залишається питання участі та залучення громадськості до електронного урядування. Досить складно говорити про результативність та працездатність сектора взагалі, без виявлення та подолання труднощів, які мають місце при взаємодії держави і громадян та функціонування зворотного зв'язку в секторі «держава-громадянин». Але повноцінний розвиток сектору G2C дає змогу перейти на суттєво новий рівень взаємодії між державою та громадянами і як наслідок, до появи нових форм, зокрема – електронної демократії.

У цьому напрямі основна проблема електронного урядування – відсутність можливості охопити й активізувати населення, особливо на регіональному рівні (села, райони), яка виникла внаслідок економічних та інформаційно-технічних обмежень:

- цифрової нерівності населення;
- обмеженого доступу до Інтернету;
- недостатньої автоматизації;

і соціально-психологічних факторів:

- відчуження від влади і недовіра до неї;
- звичка до особистої взаємодії, що особливо важлива для громадян похилого віку, які становлять значну частку користувачів публічних послуг [7].

Всі сектори електронного уряду повинні бути побудовані на міцному фундаменті довіри, приватності, безпеки та технологічних інфраструктур.

Окрім цих традиційних секторів, в яких реалізуються проекти електронного урядування, можна виділити і деякі досить нові, яким приділяється менше уваги. Так, згідно з думкою окремих дослідників, можна говорити про B2C як про окремий сегмент електронного урядування. Йдеться про приватизацію урядових сервісів, тобто виконання державних функцій за участю бізнес-організацій. Прикладами може служити можливість голосування на касах в супермаркетах або

у відділеннях пошти, що вже реалізоване у деяких європейських державах. Крім того, елементом електронного урядування можна вважати і стосунки С2С. Тут можна говорити про конструювання віртуальних суспільств, які є одним з елементів електронної демократії. На окрему увагу заслуговують взаємозв'язки держави з експертним співтовариством, при цьому електронне урядування виступає значимим чинником його консолідації і ефективнішої участі в ухваленні політичних рішень.

В свою чергу виділяють три основних моделі електронного урядування, які отримали своє практичне впровадження в США, Європі та Азіатсько-тихоокеанському регіоні.

Першу з них умовно можна назвати англо-американською моделлю, де основний акцент зроблений на створення інформаційних супермагістралей (США), що дозволяють забезпечити універсальне обслуговування і забезпечення громадян їх інформацією щодо проблем державного управління та розширення спектру сервісних послуг (Великобританія), що надаються урядом та забезпечення ефективнішого використання соціальної інформації в органах державної влади.

Континентально-європейська модель електронного уряду характеризується наявністю наддержавних інститутів (Європарламент, Єврокомісія, Європейський суд), і управління в цій моделі обумовлено застосуванням високих технологій з орієнтацією на потреби громадян-користувачів інформаційними мережами і системами. Даний тип управління дозволяє споживачеві отримувати урядову інформацію в режимі реального часу і успішно виконувати свій громадянський обов'язок, використовуючи систему електронного голосування або сервісні послуги уряду при сплаті податків і штрафів.

Азіатська модель електронного уряду спирається на специфічний стиль управління, азіатський тип корпоративної культури і систему державного управління, організовану за принципом ієрархічної піраміди, де основний акцент зроблено на задоволення інформаційних потреб населення та

впровадження інформаційно-комунікативних технологій в систему культури і освіти.

Перехід на використання Інтернет-технологій в масштабі держави фактично означає трансформацію всіх основних форм діяльності урядових установ і є складним організаційним, технологічним і соціальним процесом, що вимагає значних фінансових витрат і адміністративних зусиль. Однак, незважаючи на істотні об'єктивні труднощі, практично всі країни включилися в роботу по створенню своїх «електронних урядів».

У даному контексті доцільно звернути увагу і на основні очікування при впровадженні електронного урядування. Так, в політичній сфері – це трансформація внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин та оптимізація роботи адміністративного апарату держави на основі використання ІКТ. Основне очікування – це відкритість та прозорість діяльності органів влади з метою зробити їх більш гнучкими, менш ієрархічними та зрегульованими. Зростання рівня залученості громадян до аналізу та прийняття державних рішень сприятиме збільшенню результативності та ефективності державного управління. Зокрема, в результаті впровадження електронного урядування відбудеться трансформація контролю, який здійснюється з використанням інформаційних технологій. Також організація інформаційної взаємодії між органами державної влади всіх рівнів дасть змогу створити централізовану базу даних та впровадити повноцінний електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису, створити єдину інформаційно-аналітичну систему діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

В соціальній сфері основним завданням є підвищення рівня задоволеності громадян державними послугами. Це сприятиме розширенню можливостей для самообслуговування громадян, спрощуванню та прискоренню адміністративних процедур, практичному зникненню дублювання різних видів робіт, збільшенню можливостей для освіти (дистанційне навчання), зросту технологічної обізнаності та кваліфікації

громадянина, довіри до органів влади. Але стримують дані очікування цифрова нерівність (не всі громадяни мають рівні можливості доступу до Інтернет, чи то з технологічних або географічних проблем, чи то з недостатнім матеріальним забезпеченням або фізичними вадами), рівень освіти, проблеми конфіденційності, традиції тощо. Основний напрямок роботи – це розвиток телекомунікаційних систем і мереж в малих містах і селах, підвищення рівня комп'ютерної грамотності широких верств населення, впровадження різного виду заохочень та проведення широких просвітніх кампаній з метою поступового привчання громадян до ІКТ.

В технологічній сфері очікування від впровадження технологій електронного урядування – це створення якісного сучасного ринку інтелектуальних послуг, розвиток інфраструктури телекомунікацій та успішної роботи в конкурентному середовищі з використанням найсучасніших досягнень науки та техніки. Все це буде можливе тільки при подоланні перешкод, які пов'язані з уніфікацією та стандартизацією технологій та структур даних, так як різноманітність технологічних рішень утруднює їх спільне використання різними органами влади та організаціями.

Можливості ІКТ для підтримки економічної діяльності суб'єктів господарювання, які вже давно використовуються в бізнесі, стрімко впроваджуються і в державний сектор. Держава зрозуміла, що неможливо інтегруватися в національний та світовий економічний простір, налагодити взаємодію та співробітництво з державними органами зарубіжних країн та міжнародними організаціями не використовуючи технології електронного урядування.

В економічній сфері зміни відбудуться в першу чергу в зменшенні кількості урядових видатків та видатків громадян і бізнесових структур, так як скорочення часових витрат на отримання послуги та кількості звернень прямо пропорційно зменшенню матеріальних ресурсів на її отримання. В результаті ІКТ стане фактором для підвищення ефективності різних секторів економіки, і таким чином, виступить у якості рушійної сили загального

економічного росту та адаптації державної економічної системи до нових економічних умов.

О. А. Баранов виділяє такі наслідки впровадження електронного урядування:

- відкритість та прозорість діяльності урядів;
- значне підвищення якості надання адміністративних послуг;
- забезпечення доступу громадян до інформації державних органів за допомогою сучасних інформаційних технологій;
- економія часових та матеріальних ресурсів урядів, громадян, бізнесу;
- звільнення службовців від рутинної роботи;
- деперсоніфікація взаємовідносин громадян, представників бізнесу у взаєминах з державними чиновниками;
- створення єдиного «пункту контакту» громадян з державними структурами;
- можливість цілодобового отримання адміністративних послуг;
- підвищення рівня демократизації суспільства [34].

Отже, впровадження електронного урядування неминуче супроводжується серйозними змінами практично у всіх сферах життя суспільства. Але для того щоб отримати максимальну перевагу від даних технологій потрібно реалізувати основний принцип, який заключається в тому, що електронне урядування потрібно бути доступне влюбий час, влюбому місці і кожному.

### *1.3. Методологічні підходи до поняття «відкритості» і «прозорості» влади в контексті електронного урядування.*

Процеси забезпечення та формування відкритості і прозорості у діяльності органів влади останнім часом все більше актуалізуються. Така увага, як збоку інститутів громадянського суспільства, науковців так і



представників публічного управління, пов'язана з демократичними перетвореннями в державі, прагненням гарантувати дотримання конституційних прав і свобод людини в питаннях доступу та розповсюдження інформації.

Однією з ознак демократичного суспільства є обов'язок влади інформування громадян про свою діяльність і використовувати механізми залучення громадськості до прийняття політичних рішень та формування можливостей щодо найповнішого оцінювання якості їх реалізації. Саме прозорість і відкритість дій влади є головною запорукою здійснення ефективної політики, формування громадського контролю та зміцнення легітимності влади. Відкритість та прозорість – основні вимоги для ефективного функціонування державної влади, яка сформована демократичним шляхом. У разі недотримання таких вимог суспільний контроль за діями влади є неможливим. А закритість та непрозорість в діяльності органів влади є каталізатором її корупційності, зниженням довіри до неї як з боку громадян, так і міжнародної спільноти.

Сучасні дослідження відкритості та прозорості влади будуються на працях класиків світової суспільно-політичної думки стосовно питань розвитку демократії, процесів формування громадянського суспільства, розвитку нових форм політичної комунікації. Ідеї відкритості та прозорості влади можна бачити у працях Платона [55], Аристотеля [6], Н. Макіавеллі [97], Дж. Локка [96], Ж.-Ж. Руссо [144] та ін., де дані ідеї піднімались в дослідженнях проблем гармонійного співіснування держави і суспільства.

Зауважимо, що на різних стадіях історичного розвитку ідеї відкритої і прозорої влади не завжди були тотожними. Зокрема, на ранніх етапах свого розвитку влада обслуговувала інтереси тільки обмеженого кола суспільства і діяла за принципом «той, хто має владу, може робити майже все, що йому заманеться». Але згодом підходи до співіснування влади та суспільства змінилися в бік необхідності участі громадськості в управлінні та прийнятті

рішень з розумінням ідеї відкритості і прозорості влади як дієвого інструмента для збалансування інтересів влади та суспільства.

Вагомий внесок у розроблення ідей відритої влади зробив англійський філософ Дж. Ст. Мілль. Будучи прихильником представницької демократії Дж. Мілль вважав, що демократія – це не одна з форм правління, а принцип функціонування органів влади з якомога більшою відкритістю управлінських процесів. В своїй праці «Про свободу» вчений сформував основні причини, при яких влада, переслідуючи власні важливі інтереси, має забезпечити людям максимальну свободу. «Найкращою формою врядування є та, за якої верховна влада та найвищі контрольні повноваження належать усьому суспільству і кожному громадянину не тільки дано право голосу у здійсненні цієї верховної влади, а й запропоновано принаймні іноді брати активну участь у врядуванні, виконуючи певні місцеві чи загальнодержавні політичні функції», – вважає Дж. Мілль [103, с. 166-167].

Аналізуючи підходи до відкритості та прозорості влади можна констатувати, що вони тісно пов'язані з сучасними поглядами на теорію відкритого суспільства, як об'єктивний черговий етап його розвитку.

К. Поппером в його праці «Відкрите суспільство та його вороги» вжито філософом термін «відкрите суспільство».

На думку К. Поппера, «відкрите» суспільство – це вища форма організації суспільства, яку він називає «великим», «благим» суспільством [120, с. 165.].

Основними рисами, що характеризують відкрите суспільство, є верховенство права, можливість демократичного вибору, розвинуте громадянське суспільство та наявність його інститутів, захист прав меншин.

Попер виділяє дві головні характеристики відкритого суспільства. «По-перше, у відкритому суспільстві законно вільне обговорення, і результати публічних дискусій впливають на політику. По-друге, у ньому є інститути, що сприяють волі тих, хто не шукає вигоди» [120, с. 245].

Відкрите суспільство – це суспільство демократичного типу, опорною нормою якого є розвинута економіка, верховенство права, високий рівень політичної культури, свобода, рівність та розвинуті соціальні інститути. Члени відкритого суспільства наділені можливістю свідомо керувати соціальним розвитком та правом формувати владу відповідно до принципів демократії.

На думку К. Попера, поняття демократії, ринкової економіки і цивільного суспільства не повинні приводити до думки, ніби існує тільки одна інституційною форма, що дозволяє втілити їх в реальність. Таких форм – множина. Все, що важливе для відкритих суспільств зводиться до формальних правил.

Поппер ставить завдання обмеження вільного ринку й одночасно завдання зменшення впливу держави; видиме протиріччя між цими завданнями він називає «парадоксом держави». Для зменшення сваволі державних структур він пропонує перевести суспільство на наукову організацію, а для цього він пропонує реформувати соціальні науки таким чином, щоб вони були відкриті для критики й опиралися на соціальний досвід.

Держава повинна існувати для людської особистості – на благо її вільних громадян та їх вільного суспільного життя, задля вільного суспільства, а не навпаки [120, с. 214].

Актуальність концепції відкритого суспільства К. Попера в тому, що вона допомагає відповісти на головне запитання, яке стоїть перед відкритим суспільством – як можливо організувати маси в співтовариства без зайвого обмеження прав і свобод людини, без їх втрати в коридорах бюрократичних структур.

Новий погляд на проблему відкритості і прозорості влади викладено в праці «Теорія справедливості» Дж. Ролза, одного з найбільш видатних представників англо-американської політичної філософії ХХ ст. Автор, досліджуючи специфіку справедливості, формулює її принципи, де суть

одного з них полягає в тому, що кожна людина, що приймає участь в діяльності тієї або іншої суспільної практики, або знаходиться під її впливом, має рівне право на найбільш велику свободу, сумісну з аналогічною свободою для всіх, тобто встановлює умову чесної рівності можливостей, що передбачає не лише формально відкриті посади, але й можливість кожного реально зайняти їх незалежно від свого початкового становища в суспільстві.

Звідси випливає дуже важливий висновок про роль держави. Як вважає Роулз, держава покликана підтримувати справедливу структуру суспільства, а не нав'язувати своїм громадянам якийсь, нібито кращий спосіб життя або іншу систему цінностей [142, с. 28].

Аналізуючи праці науковців, які представляють країни розвинутої демократії, можна дійти висновку, що відкритість і прозорість влади є необхідною умовою пошуку та досягнення суспільного консенсусу, невід'ємною характеристикою стабільного суспільно-політичного ладу, чинником нового типу відносин між державою та суспільством.

Наглядним свідченням відкритості та прозорості влади у країнах розвинутої демократії є те, що влада виступає чи не найбільшим виробником інформаційного продукту на національному рівні. Наприклад, у США понад 60% відомостей про діяльність держави виробляється самою державою. Уряд США входить до числа 20 найбільших рекламних агентств країни, конкуруючи з такими корпораціями як «Кока-Кола». Річні витрати керівництва США на рекламу складають сотні мільйонів доларів [58].

Серед вітчизняних вчених, які займались питаннями формування відкритої та прозорої влади, можна відзначити В. Горбатенка, Н. Гудима, Л. Дунаєву, І. Коліушко, Л. Кормич, П. Кузьміна, В. Мельниченко, Т. Пахомову, В. Цветкова та ін.

Усвідомлення проблеми формування відкритості та прозорості влади є настільки складною, що знайшло своє відображення і в термінології. На Заході для визначення поняття «відкритість» використовують термін «openness», а для поняття «прозорість» – «transparensy». Часто має місце і

використання російськомовного терміну «гласність», розуміючи під ним політику максимальної відкритості в діяльності органів влади та доступу до інформації. Часто науковці та політичні діячі ставлять між ними знак дорівнює і використовують їх як синоніми, хоча за суттю вони є різними.

Звернувшись до тлумачного словника, знаходимо наступні значення для терміну «відкритість» – відвертий, щирий, нетаємний, явний [20, с. 131]. «Прозорий» ж означає – доступний для сприйняття, зрозумілий, ясний, дохідливий, а «прозорість» – властивість і стан за значенням «прозорий» [20, с. 971].

Ці два терміни в політико-управлінську науку прийшли до нас з англійської літератури, де під «відкритістю» розуміється доступ до документів органу влади, доступ до проведення засідань на яких приймаються управлінські рішення та доступ до установ, які фінансуються за рахунок платників податків (бібліотеки, заклади культури та освіти тощо), а термін «прозорість» застосовують при аналізі тіньових відносин в політиці та економіці для оцінки можливостей контролю за рухом фінансів або для характеристики переваги інтересів окремих груп (еліт) над загальнодержавними.

Звертаючись до європейських документів, відкритість і прозорість розуміється як відкритість на противагу секретності, а прозорість – дискретності [35, с. 277].

Аналізуючи зарубіжні джерела [Див., напр.: 3; 4; 40] можна констатувати, що відкритість влади охоплює такі три головні складові:

- прозорість (transparensy), тобто перебування під публічним контролем;
- доступність (accessibility) всім і будь-який час;
- чутливість до нових ідей та вимог, готовність оперативно реагувати (responsiveness).

Тобто, поняття «відкритості» має більш широке значення, ніж «прозорість» і охоплює ще два елементи.

Відкритість розглядається як функціональний феномен у сфері управління. Розуміючи під державним апаратом команду топ-менеджерів, яка шляхом виборів винаймається суспільством на виконання дій на задоволення його потреб, дана команда повинна бути відкритою та прозорою, так як вона виконує роботу, що їй доручена. Відкритість – це не мета, а засіб, і якщо говорити про відкритість, як певний засіб, потрібно усвідомлювати – для чого. По-перше, відкритість дасть змогу забезпечити зворотній зв'язок, який необхідне для ефективного управління. По-друге, без відкритості немає довіри з боку суспільства до дій влади, тобто влада сама зацікавлена у відкритості.

Відкритість влади є важливою ознакою демократичності політичного режиму, а тому і держави. Багатоаспектність та складність питання відкритості влади стосується багатьох напрямів діяльності системи державної влади, але серед його складових основною є проблема забезпечення інформаційної відкритості, тобто створення умов для доступу кожного громадянина до інформації щодо функціонування публічних органів влади.

Необхідно наголосити, що забезпечення інформаційної відкритості влади є двостороннім процесом. З одного боку, її запорукою є існування суспільного запиту на отримання достовірної та повної інформації про діяльність влади, контроль з боку громадянського суспільства та активна позиція їх інститутів по відношенню до державної влади. З іншого боку, рівень відкритості визначається реальним прагненням органів влади з метою якомога кращого інформування громадськості про свою діяльність, одним з чинників чого є бажання влади легітимізувати себе.

Прозорість пропонується визначати як систематичне висвітлення діяльності влади, роз'яснення цілей, змісту і механізму реалізації публічної політики, а відкритість – як створення публічними органами влади умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про його діяльність і до процесу прийняття рішень на всіх етапах їх підготування [70, с. 22].

Природа прозорості інформації полягає переважно в її кількості, а відкритість інформації – в її якості. У першому випадку йдеться про збільшення або зменшення обсягу інформації (зловживання закритістю властиве тоталітарній та авторитарній владі). У другому – про її достовірність, правдивість, регулярність, оперативність та надійність для подальшого використання. Прозорість управління сприятиме підвищенню іміджу.

Прозорість, як зазначає В. Мельниченко, слід визначати як високий рівень обізнаності зрозумілості щодо матеріальної і процесуальної сторони діяльності органу та змістом цієї діяльності [101, с. 31-35].

Проте як відкритість, так і прозорість за змістовим навантаженням у діяльності органів влади мають чітке розмежування, а їх прояви зумовлені відповідними правилами цієї діяльності. Отже, відкритість і прозорість виступають як принципи діяльності цих органів [Див. детал. 29].

Отже, до питання ототожнювання відкритості та прозорості влади можна ставитись дещо дискусійно, на що вказують і деякі дослідники: можна бути дуже добре обізнаним із діяльністю апарату управління, але не мати ніяких реальних можливостей вплинути на його зміст [100, с. 47]. Або, наприклад, досить часто на веб-сайтах розміщуються звіти про виконання бюджету або використання коштів, але навіть фахівці з фінансів не можуть там щось зрозуміти.

При дослідженні феномену відкритості та прозорості потрібно підходити з трьох позицій. Перша – це якість існуючого нормативно-правового поля функціонування влади в контексті відкритості та прозорості. Друга – це наявність ефективних і конкретних механізмів та способів реалізації доступу громадян до інформації про діяльність влади. І третя – рівень політичної культури всіх суб'єктів політичного процесу.

Сьогодні в Україні сформовано законодавчу базу, яка значною мірою зорієнтована на регулювання доступу до публічної інформації. В Конституції України визначено право громадян на знайомство в органах публічної влади

з відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною законом таємницею та право на вільне збирання, зберігання, поширення і використання інформації усно, письмово або в інший спосіб на свій вибір [71].

Системоутворюючим законом, з позиції забезпечення прав на отримання інформації про діяльність органів влади, який закладає основи інформаційної політики та інформаційних відносин в державі, є Закон України «Про інформацію» [130]. Право на інформаційний запит до органів влади закріплено в Законі України «Про звернення громадян» [129]. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» визначає порядок всебічного і об'єктивного висвітлення діяльності органів публічної влади засобами масової інформації і захисту їх від монопольного впливу органів тієї чи іншої гілки влади [135].

Доцільно звернутись і до указів Президента про відкритість та гласність: «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» [134] та «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» [123], а також Постанов КМУ України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [136] і «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» [126].

З 9 травня 2011 р. набув чинності Закон України «Про доступ до публічної інформації», який визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, що становить суспільний інтерес [124].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» має основною метою саме «забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень і створення механізмів реалізації права кожного на доступ до



публічної інформації». Сам доступ до публічної інформації так само відбувається на принципах прозорості та відкритості діяльності суб'єктів владних повноважень.

Прозорість органів влади в контексті доступу реалізується через:

- обов'язки розпорядників інформації надавати та оприлюднювати інформацію, крім випадків, передбачених законом;
- організацію доступу до публічної інформації визначеним розпорядником відповідальним підрозділом чи посадовою особою;
- максимальне спрощення процедури подання запиту та отримання інформації;
- доступ до засідань колегіальних суб'єктів владних повноважень, крім випадків, передбачених законодавством;
- здійснення парламентського, громадського (у т.ч. шляхом проведення громадських експертиз) та державного контролю за дотриманням прав на доступ до публічної інформації.

Незважаючи на достатнє число законодавчих актів, які регулюють безперешкодний доступ громадян до інформації про діяльність органів влади, ситуація в Україні із відкритістю та прозорістю влади поки що далека від цивілізаційної норми й часто заперечує вимоги сучасного демократичного розвитку, за що наша держава платить дорогою ціною недовіри світової спільноти та іноземних інвесторів. Перераховані закони мають юридичні колізії та неузгодження і потребують багато часу для отримання розвитку, на думку автора, насамперед тому, що досі немає інформаційного кодексу в широкому вигляді.

Як вважає С. Кандауров, складність цієї проблеми полягає, насамперед, в функціонуванні вітчизняної політико-адміністративної практики, традиції відтворення та сприйняття якої сформовано, в основному, в рамках жорсткого тоталітарного чи авторитарного дискурсу. Питання забезпечення відкритості влади дослідник відносить до дуже делікатної сфери регулювання міжособистісних стосунків, що формує певні додаткові

проблеми у цій галузі. Найскладнішою та найсуперечливішою залишається ситуація з розумінням необхідності відкритості влади у свідомості як працівників цих самих органів, так і суспільства в цілому, бо відкритість влади настільки ж залежить і від суспільства, від суспільного запиту про державну інформацію, наскільки вона залежить від самої держави. Створення якнайкращого законодавства не дозволить забезпечити відкритості, поки не відбудеться певних змін у масовій свідомості. І важливо, що ці зміни мають відбуватися не лише тільки в свідомості державних діячів, а й у свідомості суспільства в цілому [60].

Засобами забезпечення прозорості мають бути надання вільного доступу до матеріалів, що відображають діяльність органів управління, та попереднє інформування про підготовку управлінських рішень. Складовою забезпечення прозорості в діяльності органів публічної влади є покладання на них обов'язку інформувати громадськість про організацію своєї діяльності.

Сьогодні інформаційні технології дозволяють реалізовувати таку взаємодію. При цьому, як можливість реалізації такої взаємодії виступає реалізація електронного урядування.

Як вважає Г. Г. Почепцов, інформаційне суспільство висуває зовсім інші вимоги до органів влади, а також дає змогу задовольняти нові типи вимог, що виникають сьогодні і будуть виникати завтра. Звідси постулат відкритості влади є єдиною відповіддю на нові можливості інформаційних технологій з управління масовою свідомістю з боку влади, що дає змогу захистити від концентрації влади, яка гальмується завдяки прозорості й відкритості її дій [122].

Водночас широке впровадження ІКТ у процес взаємовідносин суб'єктів політичного процесу уможливить:

- повну прозорість влади і відкритості її рішень;
- доступ населення до публічної інформації;
- реформування адміністративного апарату;

– руйнування корупційних зв'язків.

Однією з ключових ідей електронного урядування є підвищення рівня ефективності влади та вирішення проблем доступу громадян до державних інформаційних ресурсів, що зробить владу більш відкритою та прозорою по відношенню до суспільства.

Як вважають І. Коліушко та М. Демкова, електронне урядування складається з внутрішньої урядової інформаційної інфраструктури, побудованої за аналогом корпоративної мережі та зовнішньої інфраструктури, яка взаємодіє з громадянами та організаціями [34], то перша буде знаходитись під контролем громадськості. Це дасть змогу зробити більш прозорим функціонування публічних органів влади та визначити як приймаються важливі рішення, чи береться до уваги думка громадськості та фахівців, чи є у відомства зворотній зв'язок з громадськістю, наскільки активно використовується потенціал неурядових організацій.

Другу ж (зовнішню) потрібно робити відкритою та доступнішою як можна більшому колу громадян, що сприятиме в отриманні ними публічної інформації.

Сучасний технологічний розвиток дозволив удосконалювати політичний процес в цілому, зокрема – політичну систему, прийняття політичних рішень, роблячи сучасні демократичні режими більш доступними для громадян і відкриваючи, у свою чергу, нові форми участі громадян у політиці.

Участь громадян у процесі прийняття рішень органами державної влади в електронному урядуванні здійснюється шляхом:

- інформування державними органами громадськості про проблемні питання;
- участі в їх обговоренні;
- висловлення громадськістю рекомендацій та побажань стосовно рішення, що буде прийматися [7].

Використання Інтернету для надання послуг підвищує охоплення аудиторії, таким чином, роблячи послуги більш доступними для громадян і

бізнесу для дослідницьких і економічних цілей. Крім того, ведення діяльності органів влади в електронному вигляді та завдяки підвищенню доступності послуг, прозорості процедур їх надання, а також створенню зрозумілих і простих алгоритмів їх отримання, громадяни та бізнес економлять часові та матеріальні ресурси, що витрачається на отримання послуг.

### *Висновки до розділу I.*

Безпрецедентне за масштабами стрімке розповсюдження ІКТ в світі стало основою для появи нових форм суспільного розвитку, і на кінець ХХ ст. стає очевидним, що інформатизація – неминучий та загальний період розвитку людської цивілізації, період переосмислення ролі інформації, способів її виробництва, переробки, використання та збереження.

В останній час у світі відбувається перехід від індустріального суспільства до суспільства інформаційного. Зміни торкнулись не тільки технологій виробництва, а й світогляду людей, стосунків між ними, способів управління тощо.

Аналізуючи праці класиків зарубіжної та вітчизняної наукової думки, встановлено, що єдиних підходів до визначення та функціонування інформаційного суспільства немає, але концепція інформаційного суспільства почала активно застосовуватися в соціальній практиці і проектах, спрямованих на впровадження ІКТ в різні сфери життєдіяльності суспільства.

Сучасне інформаційне суспільство створює нові способи і принципи управління, і останнім часом у світовій політико-управлінській науці з'явився ряд концептуальних моделей організації діяльності органів влади.

New Public Management – це концепція управління, в основі якої методи, запозичені з бізнесу та некомерційних організацій, слугувала відправною точкою до створення нової інформаційно-технологічної парадигми взаємодії між органами влади, бізнесом та громадянами.

Нова концепція управління «Good Governance» розглядається як здійснення економічної, політичної та адміністративної влади з метою керівництва справами країни на всіх рівнях. Управління будується на основі принципів розподілу влади, народовладдя, виборності і змінюваності вищих посадових осіб, підзвітності інститутів виконавчої влади, верховенства закону, політичного плюралізму, транспарентності, незалежності засобів масової інформації, що надає управлінському процесу демократичну спрямованість. Одночасно ефективність управління розуміється як досягнення цілей у встановлені терміни і з мінімальними витратами суспільних ресурсів. Поєднання демократичності та ефективності взаємно передбачають і обумовлюють одна одну.

В ході дослідження визначено, що концепція електронного урядування – це новий засіб для вирішення тих же завдань, які ставили концепції New Public Management і Governance. І тому зазначена нова концепція стимулює впровадження нових організаційних моделей, трансформаційних процесів та продовжує колишні реформи.

Аналізуючи понятійно-категорійний апарат, можна констатувати, що існує відмінність в поняттях «електронний уряд» та «електронне урядування». В результаті дисертаційного дослідження встановлено, що електронний уряд розглядається як спосіб організації та розвитку політичної системи держави та її відкритості, новий підхід щодо взаємодії державних інститутів з суспільством з метою ефективнішої діяльності уряду, надання кращих публічних послуг. Електронне урядування – це концептуальний підхід навколо функцій уряду, процес співпраці влади з громадянами за допомогою ІКТ задля збільшення можливостей для громадян.

Зокрема визначено, що електронне урядування – цілеспрямований вплив суб'єктів усіх політичних інститутів на різні сфери суспільного життя з використанням інформаційно-комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності публічного управління, спрощення взаємодії між органами влади, а також держави з громадянами та організаціями.

Поняття «електронного урядування» є багатоаспектним, але кожне з визначень потрібно розглядати як прикладне рішення, спосіб модернізації вже існуючих структур і відносин, а не як самостійну ідею комплексної трансформації політичної системи.

Функціонально діяльність «електронного уряду» можна розділити на три складові – «держава для держави», «держава для громадян», «держава для бізнесу».

Прозорість і відкритість влади є основними важелями у побудові демократичного суспільства європейського рівня.

Відкритість та прозорість – основні вимоги для ефективного функціонування державної влади, яка сформована демократичним шляхом. У разі недотримання таких вимог, суспільний контроль за діями влади є неможливим. А закритість та непрозорість в діяльності органів влади є каталізатором її корупційності, зниженням довіри до неї як з боку громадян, так і міжнародної спільноти.

Електронне урядування розглядається як інструмент, стимулюючий зміну моделей та розвитку можливостей щодо формування відкритої і прозорої влади.

Пріоритетними напрямками формування відкритості і прозорості в контексті електронного урядування є організація електронної взаємодії між суб'єктами політичного процесу, зокрема надання електронних державних послуг з використанням мережі Інтернет та створення і розвиток Інтернет-представництв задля забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність публічних органів влади

## РОЗДІЛ 2

### РЕАЛІЗАЦІЯ ЗАСАД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В СУЧАСНОМУ СВІТІ

*2.1. Характерні риси електронного урядування в США та азіатських країнах.*

У 90-х роках ХХ століття Сполучені Штати Америки займали провідне місце у впровадженні електронного урядування. Адміністрацією Президента Біла Клінтона на той час було прийнято ряд найважливіших нормативних документів щодо розвитку електронного урядування. У 1995 році прийнято Закон «Про електронний документообіг та свободу інформації», у 1996 році – Закон Клінджера – Коена «Про реформу використання інформаційних технологій» та Закон «Про свободу інформації», у 2000 році – Закон «Про електронний цифровий підпис», у 2002 році Закон «Про електронний уряд». Ці законодавчі акти носять поступовий характер: від процесу реалізації державних (адміністративних) послуг за допомогою електронного документообігу до їх оплати. Отже, та інформація, яка дозволена, тобто не заборонена законодавством, повинна бути доступною кожному громадянину. Для цього при урядах штату створюються спеціальні консультаційні комісії, завдання яких роз'яснювати державним органам щодо інформації, яку можна розповсюджувати. Судові процеси – приклад боротьби за інформаційну відкритість, де громадяни США можуть подати позов на уряд штату щодо порушення закону про свободу інформації.

Основним ускладненням виявилось те, що при наданні найпростіших послуг одним відомством після реалізації електронних послуг відбувається перехід, в якому задіяне відразу декілька відомств. Основні принципи реформування уряду США залишаються послідовними протягом декількох років, а саме: намагання зробити громадян у центрі, орієнтація на конкретні результати тощо.

Електронне урядування в Сполучених Штатах Америки складається із трьох основних модулів:

- government to government (G2G) – врядування для уряду;
- government to business (G2B) – врядування для бізнесу;
- government to citizens (G2C) – врядування для громадянина.

В кожний із модулів включаються наступні прикладні елементи: перехід надання державних (адміністративних) послуг державними органами уряду за допомогою впровадження електронного документообігу, забезпечення доступності кожного громадянина до державної інформації, встановлення основних показників ефективності роботи державних органів на певний період і постійний їх контроль з боку парламенту та громадян, перенесення в мережу більшості стандартних трансакцій між державою й громадянами або бізнесом, введення в державних органах влади пластикових карт для ідентифікації державних службовців, перерахування на ці картки коштів за відрядження та заробітної плати та ін.

Отже, е-демократія складається з усіх електронних засобів комунікацій, що дають змогу / уможливають громадянам докладання зусиль для «тримання» керівників / політиків відповідальними за свої дії у сфері публічного життя. Залежно від аспектів демократії, що просуваються, е-демократія може використовувати різні технології для:

- 1) підвищення транспарентності політичного процесу;
- 2) посилення прямого залучення і участі громадян;
- 3) підвищення якості формування думки – позиції шляхом відкриття нового простору для інформації і обговорення [77].

У безпосередницькій демократії участь громадян у процесі прийняття рішень, як правило, здійснюється шляхом голосування. Е-голосування є однією з технік покращення та посилення кількісно та якісно участі громадськості в процесі формування політики й прийняття рішень на усіх рівнях влади: місцевому, регіональному, національному. Системою електронного або Інтернет-голосування визнається «виборча система, що



використовує електронні бюлетені, які дають змогу виборцям передавати своє волевиявлення до уповноважених осіб виборчих дільниць через Інтернет» [53]. Цей інструмент е-демократії спрямований для безпосереднього визначення волі виборців на посилення легітимності й демократичності врядування через використання інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Сполучені Штати Америки розглядають е-голосування як шлях до покращення участі громадян у виборах. Саме цей критерій оцінки ефективності запропоновано у федеральному дослідженні з питань інвестицій в е-врядування: «... ефективність реєстрації виборців в он-лайн може бути визначена відсотком зареєстрованих громадян, що мають право голосу; ефективність голосування в он-лайн – збільшенням відсотка виборців» [53].

В Законі Сполучених Штатах «Про адміністративну процедуру» закріплено обов'язок проведення обговорень проектів регуляторних актів, що залишає на розсуд державних інституцій визначитись з формами спілкування з громадськістю [77].

Методи та форми залучення громадськості до консультацій в он-лайн відрізняються в кожній країні та всередині кожного державного апарату управління. Це пов'язано з такими факторами, як: наявними технічними можливостями, національні традиції відкритості і доступності державних органів, знання й навички учасників консультацій і державних службовців та ін.

Розрізняють наступні інструменти консультацій в он-лайн:

1. Коментарі до документів – можливість надавати коментарі до розміщених в он-лайн статей чи документів. Для більш ефективного заохочення з боку уряду необхідно розробити формальну інструкцію щодо участі в процесі е-консультацій.

2. Запитання й відповіді – можливість громадян на веб-сайті здійснити запит щодо окремого питання та оперативність надання відповіді за підписом

особи, яка уповноважена на прийняття рішень в організації (зворотній зв'язок).

Також надається можливість у режим он-лайн запитання за визначеною темою у відповідний проміжок часу задати запитання державним службовцям, політикам, незалежним експертам та отримати відповідь. Це може робитись у вигляді інтерв'ю за участю помічника, який розміщує запитання громадян, або секційного інтерактивного обговорення між політиками та експертами.

3. Он-лайн конференція – дає змогу віртуально зібрати всіх учасників конференції через мережу, які знаходяться на різних територіях один від одного. Реальна конференція в режимі он-лайн триває здебільшого від 1 до 3 тижнів.

4. Он-лайнові консультації з цільовими групами – консультації в он-лайн режимі з представницькими групами, що діють від імені більш широких кіл громадськості і які не повинні бути широко публічними для досягнення ефекту. Більш розповсюджуваними варіантами консультації громадянин в он-лайн режимі з цільовими групами можуть передбачити створення он-лайнових «громадянських журі» або впровадження он-лайнових компонентів у діяльність існуючих у реальності журі.

Згідно з даними соціологічних опитувань в США на тему оцінки корисності е-врядування громадськістю до переваг е-уряду, можна віднести наступні його характеристики:

- більша доступність інформації (23 %);
- більш зручні послуги (13 %);
- краща підзвітність суспільству (36 %);
- покращення результативності й ефективності використання коштів (21 %) [53].

Для порівняння розглянемо Південну Корею як яскраво виражену азіатську країну. Республіка Корея є важливим економічним центром Азіатсько-Тихоокеанського регіону та однією з країн світу, що найбільш

динамічно розвивається. З переходом до постіндустріальної інноваційної парадигми останнє десятиліття в історії Кореї стало періодом досить значних структурних перетворень і модернізації економіки. Крок до якісно нової рушійної сили розвитку країни, масштабні національні програми інформатизації було розроблено урядом Кореї ще у кінці минулого століття (одна з перших програм була обмежена часовими рамками 1996-2006 рр.)

Перехід від зрілої промислово розвиненої економіки до інноваційного «суспільства знань» є дуже показовою не лише для країн, що реалізують на даний момент стратегію трудомісткої індустріалізації, а й для всіх держав, які прагнуть сформувати ефективне, динамічне, адекватне і гнучке умовам глобалізації та нового технологічного укладу національне господарство.

Отже, аналізуючи історію розвитку електронного урядування в Кореї, її умовно можна поділити на кілька етапів:

I етап – 1960-1970 рр. минулого столітті. На цьому етапі в рамках розробки проекту з автоматизації діловодства для здійснення якісного аналізу економічних процесів у державних установах почали впроваджуватись комп'ютери. Комітет з координації розвитку комп'ютеризації взяв на себе місію з постачання та встановлення електронної обчислювальної техніки міністерствам в уряді.

У 1978 р. зростає потреба саме в інформатизації, а не просто в автоматизації певних завдань. Саме в цей період закладено основу ініціативи «електронного урядування», мета якого полягала в реалізації більш досконалої моделі саме електронного уряду.

Основою для створення «П'ятирічної стратегії інформатизації державного управління» було рішення використовувати інноваційні проекти із залученням інформаційно-комунікативних технологій для того щоб реформувати уряд, зробити його якомога ефективнішим, більш продуктивним і демократичним.

Так були зроблені перші кроки, які відкривали перспективу для ефективного розвитку новітньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

II етап – 1980-1990 роки минулого століття – етап розвитку інфраструктури для «електронного урядування», а саме: прийняття рішення щодо створення «Національної магістралі комп'ютерної мережі» та нормативно-правових актів Закон «Про захист комп'ютерних програм», Закон «Про створення і використання комп'ютерної мережі» (1986 р.). Все це забезпечило можливість створення необхідної інфраструктури для реалізації моделі електронного урядування та дало змогу реалізовувати проект створення комп'ютерних мереж для державного сектору.

III етап – з 2000 р. – до нашого часу – повномасштабне впровадження «електронного урядування»: були створені електронні on-line послуги для громадян, відбулось комплексне впровадження плану електронного урядування, а також на основі комплексної інформаційної системи для громадського використання було відкрито банк зібраної статистичної інформації.

В 1996 р. була прийнята «Програма сприяння інформатизації» з терміном реалізації до 2000 року включно. Вона була спрямована:

- на всебічне стимулювання інформатизації;
- на формування сучасної інфраструктури для ІКТ-бізнесу та середовища;
- на подальший розвиток країни.

При цьому були задіяні наступні інструменти для її здійснення: усунення бар'єрів та забезпечення рівного доступу суб'єктів до ІКТ, стимулювання залучення приватних інвестицій та інтенсифікація конкуренції в секторі, дотримання конфіденційності і комерційної таємниці, захист прав інтелектуальної власності. За допомогою спеціально розробленої системи індикаторів ретельно відстежується перебіг реалізації самої програми, що дало змогу забезпечити безперервний моніторинг ефективності вжитих

заходів на кожному етапі та їх зіставлення з кінцевими цільовими орієнтирами (очікуваними результатами). Мабуть, завдяки цьому Програма сприяння інформатизації виявилася досить успішною, багато в чому перевершивши початкові очікування.

Прийняття наступної програми з назвою «Кібер-Корея XXI століття» забезпечила практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економіки, заснованої на знаннях. На базі «Кібер-Корея XXI століття» здійснювалася координація процесів розробки, поширення та використання інформаційних технологій на загальнонаціональному рівні. У рамках даної програми передбачалося вирішення певних основних завдань, кожне з яких включало кілька ключових напрямів діяльності:

- зміцнення конкурентоспроможності національної економіки та підвищення продуктивності за допомогою ІКТ;
- розвиток нових видів підприємницької діяльності, заснованих на ІКТ;
- розвиток інфраструктури ІКТ як інструменту підвищення якості життя населення.

В наступній програмі «Електронна Корея – глобальний лідер XXI століття» темпи розвитку сфери ІКТ з усіх напрямів за час реалізації програми перевищували всі інші програми. У попередній програмі відбулося збільшення відповідних показників у три рази порівняно з дворазовим зростанням цієї програми при тому, що терміни здійснення її були на два роки більше.

У 2002-2006 рр. програма «Електронна Корея – глобальний лідер XXI століття» стала своєрідною концепцією переходу від екстенсивного до інтенсивного шляху становлення «економіки знань». Основні зусилля були зосереджені на розвитку навичок користування ПЗ у широких верств населення, інституційно-правових реформах, НДДКР та збільшенні інвестицій як в основні фонди ІКТ-індустрії, так і у виробництво послуг з потенційно високою доданою вартістю. Вона знаменувала собою зміщення пріоритетів політики держави від кількісного до якісного розширення сфери

ІКТ. Це підтверджується спектром поставлених завдань у рамках ключових напрямів програми сприяння інформатизації в національному масштабі:

- розширенні асортименту та підвищенню якості суспільних послуг, що надаються он – лайн з метою сприяння інформатизації державного сектору;
- організація системи електронної зайнятості та віртуальних робочих місць, розвиток навичок користування ІКТ на базі системи безперервного навчання;
- сприяння нововведенням в державному управлінні, пов'язаним з інформатизацією (в першу чергу в сфері фінансів і технологій);
- сприяння інформатизації промисловості шляхом впровадження ІКТ в усі галузі індустріального виробництва, розвитку електронної комерції, створення безпечної та надійної середовища для он-лайн бізнесу з метою сприяння інформатизації промисловості.

Модернізація інфраструктури ІКТ здійснювалася на основі:

- адаптації чинного законодавства до потреб «суспільства знань»;
- зміни інституційного середовища у сфері програмного забезпечення і цифрових технологій;
- модернізації високошвидкісних телекомунікаційних мереж;
- розвитку Інтернету нового покоління;
- інтенсифікації розвитку ІКТ-індустрії, включаючи підвищення її конкурентоспроможності на базі стратегічних цільових продуктів.

Через електронну пошту, он-лайн опитування і кібер-форуми Республіка Корея з року в рік завойовує звання «Кращої електронної керованої нації», оскільки громадська думка прискіпливо досліджується урядом.

При формуванні моделі «електронної демократії» Уряд Південної Кореї основний акцент зробив на впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у систему культури та освіти та задоволенні інформаційних потреб населення.

Осміслена і далекоглядна політика держави стосовно розвитку електронних комунікацій є особливо важливим і корисним у корейському досвіді. Успішний розвиток електронної демократії дав змогу громадянам Південної Кореї перейнятися думкою про власну значущість та можливість реально впливати на справи держави і суспільства в цілому.

Однією з основних переваг мережі Інтернет у сфері розвитку безпосередньої демократії є контакт між громадянами і представниками влади. У Південній Кореї від державних чиновників і державних органів вимагають мати в кібер-просторі Інтернет-сторінки, на яких викладається необхідна інформація для громадян та функціонує зворотній зв'язок, де можна отримати довідку або задати питання. Такий Інтернет-сайт передбачає «книгу скарг і пропозицій», де листи та побажання незадоволених громадян виставляються на загальний огляд.

Важливим свідченням успішного завершення формування основ для просування на більш високі рівні НТП є міжнародне визнання. Підходи та конкретні заходи, вжиті Республікою Корея для реалізації стратегій інформатизації та інтеграції у процеси глобалізації «суспільство знань», можуть бути корисні для багатьох країн світу при розробці концепції та інструментарію формування структурних основ постіндустріальної економіки в рамках нового технологічного укладу світового господарства.

На теперішній час у Кореї для зручного та швидкого пошуку необхідної інформації чи отримання певної електронної послуги створено веб-портал Korea E-government, який інтегрував у собі всю необхідну для громадянина інформацію про різні органи державної влади, які до цього були розміщені на різних сайтах відповідних установ. На порталі створений єдиний «сервісний стіл», у межах якого можна отримати необхідну електронну державну послугу. Цей портал є інтерактивним і має три основних розділи, які включають послуги для різних верств населення:

- «Для громадян» – громадянин з переліку послуг може обрати потрібну та заповнити необхідні документи для отримання певної послуги.

- «Для бізнесу» – підприємці можуть оплатити податки та подати необхідні звіти в органи влади.

- «Для державних службовців» – державні службовці різних установ і відомств можуть легко управляти інформацією в межах своїх повноважень, обробляти поставлені громадянами завдання, взаємодіяти між собою.

За даними ООН, Індекс готовності електронного уряду Південної Кореї серед 191 країн світу зайняв 5-е місце в 2004 і 2005 роках і 1-е місце – в 2010 р. Таким чином, на сьогодні електронний уряд Південної Кореї є визнаним в усьому світі як «електронне урядування».

Заслуговує на увагу і більш ретельного аналізу і ситуація в такій азіатській країні, як Сінгапур. У 1981 р. поява у Сінгапурі електронного уряду пов'язана з рішенням уряду комп'ютеризувати державну службу. Розвиток е-урядування в Сінгапурі відбувався в декілька етапів і став невід'ємною частиною національної стратегії розвитку.

Основні завдання Національного плану комп'ютеризації на 1980-1985 рр. були виділені наступні: збереження трудових ресурсів, поліпшення державної служби, вдосконалення інформаційної підтримки в прийнятті рішень через ефективне використання ІТ, підвищення ефективності оперативної діяльності.

Комп'ютеризація поширилась на приватний сектор і бізнес завдяки прийнятим на 1986-1991 рр. Національним ІТ планом, що дало можливість створити мережу обміну електронною інформацією.

План ІТ на 1992-1999 рр. та на 2000 р. передбачав перетворення міста-держави на «інтелектуальний острів» за 10-15 років, де ІТ технології проникнуть у кожний сектор і сферу господарської і соціальної діяльності, а також надати послуги кожному громадянину в будь-який час і в будь-якому місці.

Урядовий план дій на 2000-2006 рр. передбачав створення: розвинутого е-суспільства, де кожний живе е- способом життя, конкурентоспроможної е-економіки, де всі ІКТ залучені для створення і надання інноваційної



продукції та послуг; динамічного сектору як помічника в економічному зростанні Сінгапура.

Основною метою уряду на 2006-2015 рр. є залучення громадян до формування політики. При цьому уряд прагне бути інноваційним у створенні нових цінностей як у суспільному секторі, так і в економіці.

Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним Сінгапурським урядовим порталом, який був створений у 1995 році.

Щоб зробити ІТ-технології доступними і зручними для всіх (незважаючи на вік, мову, фізичну чи соціально-економічну спроможність) Сінгапур вкладає десятки мільйонів доларів в «електронне врядування». Особлива увага при цьому приділяється основним чотирьом категоріям населення: люди літнього віку, домогосподарки, люди робітничих професій та люди з особливими потребами, які у своїй повсякденній діяльності менше використовують ІТ-технології. Крім того, створені громадські центри е-допомоги, де працюють люди, що знають усі чотири державні мови та володіють відповідними навичками., щоб гарантувати всім рівний доступ до е-врядування по всьому острову.

На урядовому сайті Сінгапуру розміщується інформація про надання послуг, які громадяни можуть отримати на свій мобільний телефон (наприклад: інформація про місцеву погоду та рівень забруднення, про злочини, що сталися по сусідству, статистичну інформацію та інформацію про судові справи і слухання).

Урядовий портал для підприємців допомагає знайти відповіді на запитання щодо того, як розпочати, підтримувати та розвивати свій бізнес.

Сінгапур характеризується високим рівнем розвитку е-демократії, про що свідчить, насамперед, те, що кожен урядовий сайт обов'язково передбачає можливість зворотного зв'язку. У жовтні 2006 р. було створено загальний канал зворотного зв'язку для того, щоб громадяни могли звернутися до відповідної урядової установи з питань пропозиції, зауваження чи запитання стосовно певної урядової політики. В Сінгапурі втілено в життя багато

ініціатив для задоволення потреб своїх громадян. Портал надає можливість громадянам у будь-який час висловлювати свої думки з приводу багатьох місцевих проблем, зокрема щодо зміни клімату, поширення заборони паління, шляхів подолання урядової бюрократії, підвищення ефективності уряду. Теми обговорень на цьому веб-порталі постійно змінюються.

З метою визначення частки користувачів у цьому напрямі та для визначення рівня задоволеності від користування державними електронними послугами кожного року уряд Сінгапуру проводить опитування щодо сприйняття електронного уряду громадянами країни. Загалом, респонденти задоволені якістю послуг електронного уряду, мотивуючи це, перш за все тим, що дуже легко знайти потрібну інформацію та отримати необхідні електронні послуги.

Також уряд Сінгапура проводив тривалі кампанії для визначення громадянами переваг використання ІТ-технологіями та вироблення у громадян е-стилю життя, які включали чотири Е: е-навчання, е-розваги, е-спілкування та е-взаємодія.

За індексом готовності е-урядування, згідно із звітом ООН 2010 р., Сінгапур займає 11-е місце серед 184 країн. За весь період Сінгапурський уряд запровадив багато е-послуг – від простих інформаційних до проведення складних. Реалізована е-державна структура Сінгапура скорочує цикл і вартість бізнесу та сприяє зростанню економіки. Сінгапур пройшов тривалий і результативний шлях до запровадження е-урядування в країні. Кожний наступний крок був усе більш амбіційним, кожен наступний завдання були все складнішими і вимагали все більше ініціатив і зусиль, кожен наступний етап відповідав зростаючим суспільним потребам і сучасному рівню розвитку ІТ-сфери.

## *2.2 Практики зарубіжного досвіду формування електронного урядування в країнах Європи*

Розвиток електронного урядування є однією з пріоритетних задач в більшості держав ЄС в межах модернізації державних органів. Цей пріоритет базується на двох основних проблемах: покращення урядових послуг для громадян та бізнесу та організаційної трансформації. Тобто, основні пріоритети – електронне урядування і організаційні зміни в принципах роботи та функцій державних органів влади [189]

У країнах Європейської співдружності надаються базові державні послуги для громадян в он-лайнному режимі:

- 1) прибутковий податок (декларування тощо);
- 2) пошук роботи через служби зайнятості;
- 3) соціальна допомога:
  - а) допомога по безробіттю;
  - б) допомога на дитину;
  - в) відшкодування витрат на медичні послуги;
  - г) оплата навчання;
- 4) персональні документи (паспорт, посвідчення водія);
- 5) реєстрація автомобіля (нового, б/в, імпортованого);
- 6) подання заяв на будівництво;
- 7) інформування поліції (наприклад, у разі крадіжки);
- 8) публічні бібліотеки (доступність каталогів, пошукові засоби);
- 9) свідоцтво про народження, шлюб (запит та надання);
- 10) подання заяви на вступ до вищого навчального закладу;
- 11) інформування про зміну місця проживання;
- 12) послуги, пов'язані з медициною (інтерактивні консультації, доступність медичних послуг у різних лікарнях, заявка на лікування в конкретному закладі тощо) [63, с. 87-88]:.

Перелік базових державних послуг у країнах Європейської співдружності для бізнесу:

- 1) соціальні відрахування на службовців;
- 2) корпоративні податки (декларування тощо);
- 3) податок на додану вартість (декларування, повідомлення);
- 4) реєстрація нової компанії;
- 5) подання статистичних даних;
- 6) митне декларування;
- 7) отримання дозволів, пов'язане з охороною навколишнього середовища;
- 8) державні закупівлі.

Практично в усіх органах влади країн ЄС рівень надання державних електронних послуг досяг двосторонньої інтерактивності, а половина всіх послуг громадянам і бізнес-структурам досягла трансакційного рівня. Тільки одна країна – Латвія знаходиться на рівні односторонньої інтерактивності [193, с. ].

*Німеччина.* У 1998 році Федеральний уряд Німеччини оголосив про нову доктрину, спрямовану на створення фундаменту для адаптації державних органів управління в умовах змінного соціального середовища. Девізом угоди стала модернізація діяльності органів влади. У зв'язку з цим уряд висунули чотири керівні принципи, що охоплюють чотири сектори реформи:

- новий розподіл обов'язків, що веде до зростання ефективності і поліпшення виконання законів;
- велика орієнтація на громадян, які повинні бачити у федеральному уряді партнера;
- різносторонній розвиток державних служб, в результаті якого органи влади краще справлятимуться зі своїми обов'язками, ефективніше використовувати засоби і діяти прозоріше;

- ефективне керівництво, що дозволяє наймати і утримувати в організації службовців, зацікавлених в результатах своєї роботи [77, с. 57-58].

Історія формування електронного урядування в Германії та перелік основних програм федерального рівня подано на рис. 2.1.1.

IVBB / IVBV – Інформаційна мережа Бонн-Берлін (середина 90-х),  
Інформаційна мережа адміністрації Федерації

Bund Online – Створення близько 350 (444) послуг в режимі он-лайн у адміністрації Федерації в 2001-2005 рр. (Додаток А).

Ця програма мала чітку мету до 2005 року зробити всі послуги, що надаються федеральними органами влади, доступними по мережі Інтернет.

Реалізація цього проекту, на думку федерального уряду, повинна служити основою для зміни ситуації, що склалася на кращу, оскільки послуги зможуть надаватися швидше, прозорішим чином і з меншими витратами.

Проект «Bund Online » включав наступні програми:

- Он-лайнова подача заявок на документи;
- Персональні податкові декларації по Інтернету;
- Електронні державні закупівлі;
- Офіційна статистика по Інтернету;
- Інформаційна система Profі для ефективного управління просуванням проектів;
- Інтернет-служба для погашення студентських позик;
- WAP-служба для ведення торгівлі в рамках Євросоюзу.

Germany Online – створення системи подачі заяв в режимі он-лайн на всіх рівнях (федеральному, регіональному та муніципальному) з 2003 р.

E-GVt 2.0 – Програма для розвитку вдосконалених послуг електронного уряду на основі досвіду під впливом Європейської Ініціативи 2010.

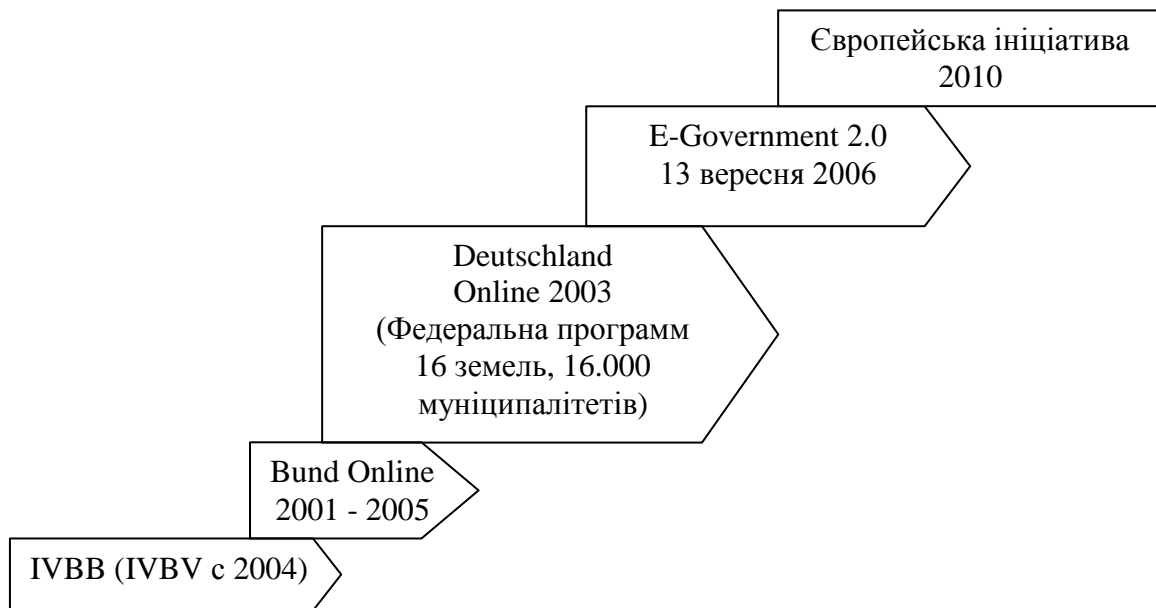


Рис. 2.1. Історія формування електронного урядування в Німеччині

Основна мета цих проектів, «дати поштовх для здійснення змін в роботі державного апарату і зіграти ключову роль в процесі модернізації держави» [138].

На сьогодні модель електронного урядування Німеччини функціонує таким чином, що доступ до неї клієнти можуть отримати за допомогою телефонного зв'язку (call-центри), Інтернету та звернень через бюро громадян (Додаток Б).

Оскільки громадяни в першу чергу мають справу з місцевою владою, муніципальні і районні органи управління вже декілька років беруть участь в цих проектах. Головні завдання для місцевих адміністрацій – реєстрація громадян, он-лайнві заявки для різних цілей, включаючи соціальну допомогу і т. п., а також інформаційні послуги і постачання державних служб.

Більшість німецьких міст за центральними установами вже створили офіційні сайти з вельмирозвиненою функціональністю.

В країні близько 16000 юридично незалежних муніципалітетів і майже всі муніципалітети представлені в Інтернеті та близько 80 % надають електронні послуги різної якості.

Ключові темами діяльності на рівні муніципалітетів є:

- багатofункціональні центри комплексного надання послуг (офіс, центр телефонного обслуговування, електронні послуги);
- створення більшої кількості послуг, доступних в режимі он-лайн;
- інтеграція послуг з вищим рівнем адміністрування (реєстрація, посвідчення особи, транспортні засоби).

Для городян такі сайти надають практично той же сервіс, що і установи влади. Безліч питань, що вимагали раніше фізичної присутності в інстанціях, тепер вирішуються он-лайн. Позаду – колосальний етап робіт по пристрою електронних «приймалень» і організації системи безпечного доступу. Попереду – нескінченні удосконалення.

Наприклад, на сайті міста Бонна викладені десятки електронних анкет від всіх офіційних організацій міста - на всі випадки життя. Тут можна оформити реєстрацію по новому місцю проживання або записати дитину в дитячий сад. Заповнюй і чекай відповіді. Якщо щось не влаштує, то тоді вже доведеться записуватися на прийом до чиновника (теж, до речі, он-лайн). Але в більшості випадків нікуди ходити не треба [114].

У числі найбільших перешкод на шляху до «електронного уряду» – недолік стандартів і сумісності. Для безперешкодного обміну інформацією по Мережі між органами влади і громадянами в межах всієї країни повинні бути стандартизовані структури даних, характер їх вмісту і формати для обміну інформацією.

Тоді як більшість технічних питань вже вирішена, юридичні наслідки впровадження електронного урядування як і раніше вимагають уваги. Існує розрив між фізичною структурою органів влади і тим, що необхідне для ведення ефективної роботи в Інтернеті. Якщо громадянин хоче реєструватися по новому місцю проживання у місцевих властей, технічно він може це зробити з використанням своєї чіп-карти, електронного підпису і відповідної Інтернет-служби того району, в якому він живе. Проте згідно із законом потрібний, щоб він прийшов у відповідну організацію для посвідчення його особи і власноручно підписав реєстраційну форму.

*Великобританія.* Доступ домогосподарств до мережі Інтернет складає 67 %, а підприємств – 93 %.

Не дивлячись на високий рівень користування Інтернетом серед громадян і підприємств Великобританії, на ринку доступу є деякі проблеми. Однією з таких проблем є темпи розповсюдження широкосмугового доступу (домогосподарства – 57 %, підприємства – 78 %) і, як наслідок, збереження рівня цін на ринку вузькосмугового доступу. Але не залишаються без уваги можливість інших форм комунікацій. Такі способи доступу як Інтернет та центри телефонного обслуговування є дуже популярними і розповсюдженими у Великобританії. Основна їх мета, з огляду на розвиток електронного урядування, – уникнення появи «низьких прошарків суспільства», які не матимуть доступу до державних служб. Взагалі трансформація традиційних форм взаємодії уряду і громадян у цифровій формі не повинна породжувати соціальну нерівність. У зв'язку з цим уряд сприяє зменшенню цифрового розшарування суспільства. Для цього ведеться цілеспрямована політика у сфері підвищення комп'ютерної грамотності, створення навчальних центрів і покращання умов для підвищення кваліфікації персоналу у сфері інформаційних технологій, у тому числі через забезпечення доступу до національної освітньої мережі та мережевої бібліотеки Великобританії.

Великобританія, маючи найвищий рейтинг розвитку електронного урядування в 2005 році, протягом трьох років втратила лідируючі позиції і в 2008 році опинилась на 25 місці (Додаток В).

Головна ідея електронного урядування Великобританії – підняти державні системи на новий рівень і зв'язати їх в єдине ціле, а також використовувати всі доступні платформи, в Інтернеті і поза ним, щоб вести спілкування з громадянами та бізнесом. Основною задачею було те, щоб державні відомства діяли спільно аби у громадян та бізнесу був єдиний інтерес для доступу до державних послуг.



## Розвиток електронного урядування [166]

№ з/п	Країна	Індекс 2008	Позиція 2008	Позиція 2005	Зміна позицій 2005-2008
1	США	1,0000	1	3	2
2	Корея	0,9773	2	4	2
3	Данія	0,9318	3	7	4
4	Франція	0,9318	3	24	21
27	Великобританія	0,4318	25	1	24

Однак процес інтеграції продвинувся недостатньо далеко, і в послугах різних відомств залишається багато розбіжностей. І тому проблеми трансформації вже створених та працюючих веб-порталів до єдиної системи є причиною зниження рейтингу.

За даними 2008 року, показники інтерактивності є наступними [53, с. 7]:

Громадяни, які використовують Інтернет для комунікації з владою	отримання інформації – 32,9 %, завантаження форм – 22,3 %, відправлення заповнених форм – 18 %.
Підприємства, які використовують Інтернет для комунікації з владою	отримання інформації – 52 %, завантаження форм – 49 %, відправлення заповнених форм – 40 %.

Впровадження електронного урядування у Великобританії почалось ще з 1994 року з створення урядового порталу і пройшло ряд певних етапів – від програм уряду до довготривалих стратегій розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування.

Однією з таких програм була «Е-громадяни, е-бізнес, е-уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу», де, зокрема, наголошувалось на вдосконаленні урядом надання публічного

сервісу, визначення структури та переліку послуг для громадян та бізнесу, максимального їх охоплення. Саме тоді гаслом даної програми стає: «Ми будемо використовувати нову технологію, щоб задовольнити потреби громадян та бізнесу, не плетучись в хвості технічного процесу» [104]. В результаті впровадження програми змінилась поведінка бізнес-компаній. Вони модернізували свою роботу, зосередившись на застосуванні інформаційних технологій, по-новому стали використовувати Інтернет-технології для навчання, стали поштовхом в розвитку нових служб, ефективних і зручних способів для спілкування з постачальниками та обслуговування замовників. В результаті отримали переваги як державні установи, так і громадяни та підприємці. Зазнали суттєвих змін процеси взаємодії державних органів з громадянами у сфері оподаткування, інформування, охорони здоров'я та освіти; з бізнесом, як результат прискорення взаємодії, зменшення вартості трансакцій, удосконалення процесу регулювання; між державними органами шляхом підвищення ефективності комунікацій між департаментами й агентствами, центральними і місцевими урядами тощо.

З кінця 2005 року електронний уряд Великобританії працює за стратегією «Transformational Government – Enabled by Technology», де визначені основні принципи, цілі та концепції подальшого впровадження електронного урядування.

Основне бачення цієї стратегії – це розробка та впровадження кращої технології надання публічних послуг через їх більший вибір та персоналізацію, щоб скоротити тягар на нищу ланку державних службовців, зменшення корупції, покращення інструментів регулювання економічної діяльності.

Досягнення цілей стратегії включає три ключові перетворення:

1. Послуги мають створюватись і проектуватись громадянами та бізнесом, а постачальнику надається право координування. Це дасть змогу досягти кращих політичних та економічних результатів, прискорить процес

обробки документів, покращиться ефективність шляхом скорочення дублювання та шаблонної обробки паперів.

2. Уряд повинен перевести свою увагу на загальну культуру послуг по всій інфраструктурі їх надання.

3. Постійна робота над підвищенням професіоналізму уряду в питаннях планування, менеджменту, набуття навичок управління.

Між 2007-2011 рр., за положеннями стратегії, буде проводитись робота по залученню інвестицій у технології та зміні механізму надання послуг. Протягом цього періоду також проводиться моніторинг витрат та аналіз фінансових вигод від поточних інвестицій.

Після 2011 року має бути періодом радикальної зміни в наданні послуг. Але стрімкий розвиток інформаційних технологій буде вимагати від уряду перетворень, швидкого пристосування до виклику того часу. Тому потрібен радикально новий підхід до впровадження новітніх систем до їх входження на ринок, враховуючи те, що деякі новітні технології сьогодні будуть завтра розповсюдженим явищем у всіх сферах діяльності суспільства.

Таким чином, Великобританія покладає великі надії на успішну реалізацію стратегічного плану і сьогодні активно працює в цьому напрямку.

*Польща.* Програма розвитку інформаційного суспільства в Польщі була прийнята в 2001 році, а у 2004 р. урядом було прийнято нову стратегію, де одним з пріоритетних напрямків було визначено створення інтегрованої платформи електронних державних послуг.

Основними цілями стратегії визначено:

- забезпечення доступу до Інтернет для всіх громадян та бізнесових організацій, основними критеріями якого є швидкість, безпечність та низька ціна;
- розвиток послуг в електронному вигляді;
- підвищення комп'ютерної грамотності [13, с. 85].

Досвід Польщі у розбудові елементів е-урядування є важливим для України. Порівняно з розвиненими країнами ЄС, Польща має деяке

відставання у впровадженні технологій е-урядування, але в країні уже сформовано електронний уряд та забезпечено широке використання його можливостей. Так, у 2006 році рівень розвитку e-Government серед країн Західної Європи становив близько 75 %, а в Польщі лише 53 % [53, с. 78].

Високий відсоток участі бізнесу в взаємодії з органами влади за допомогою веб-сайтів зумовлено належним розвитком ІКТ-інфраструктури, індекс якої на 2008 рік становив 0,348 (середньосвітовий – 0,21) [53, с. 74].

Польські підприємці шукають інформацію на веб-сайтах публічних органів влади, завантажують з них форми та відсилають назад заповнені бланки документів (Рис. 2.2).

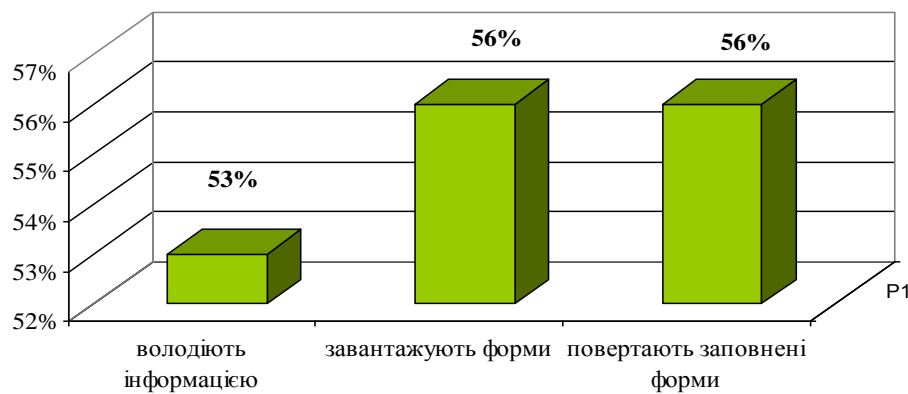


Рис. 2.2. Відсоток підприємств, які використовують Інтернет для взаємодії з органами влади в Польщі [170, с. 8].

Для громадян на сторінках веб-сайтів органів влади надаються послуги, пов'язані з декларуванням прибутків, пошуком роботи, соціального забезпечення та охорони здоров'я, одержанням особистих документів (паспорт, водійські права, свідоцтва про народження та шлюб, зміна місця проживання), публічні бібліотеки, вступ до навчальних закладів тощо. Громадяни Польщі ще досить рідко використовують державні веб-сайти для отримання послуг, але відсоток осіб, які використовують веб-сайт для взаємодії з органами влади невідмінно збільшується. Так, за даними 2009 року, 12,1 % громадян використовують веб-сайт для отримання інформації, 8,8 %

використовують можливості односторонньої взаємодії і тільки 3,6 % надсилають назад заповнені форми (Рис. 2.3)

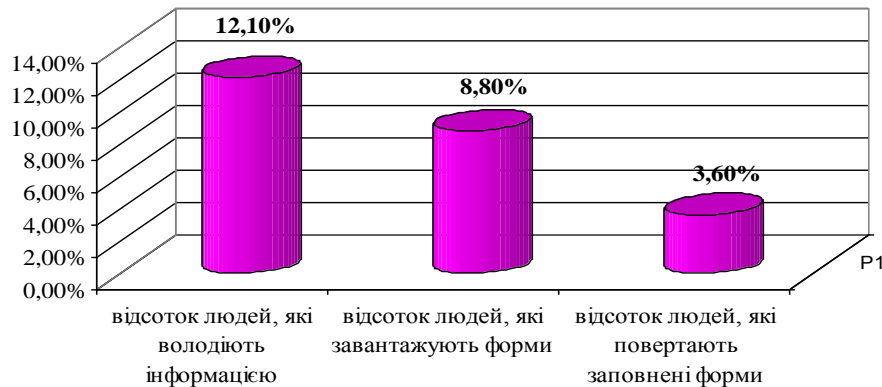


Рис. 2.3. Відсоток громадян, які використовують Інтернет для взаємодії з органами влад и в Польщі [170, с. 9].

Послуги для громадян та підприємців, які надаються урядовими сайтами Польщі подано у Додатку Г.

Але серед всіх послуг, які отримують представники бізнесу та громадяни в Польщі, тільки 20 % відносяться до рівня трансакцій. Польські підприємці частіше вирішують питання on-line, ніж громадяни. За даними 2006 року, загальний відсоток трансакційних послуг для підприємців становив 37,5 %, тоді як для громадян лише – 8,3 % [53, с. 78] (Додаток Г).

На даний момент напрями розвитку інформаційного суспільства в Польщі викладено в Національному плані розвитку на 2007-2013 роки [186].

Зокрема, один з напрямів – розбудова народного господарства, що спирається на знання. Основними цілями даного напрямку є побудова інноваційного електронного народного господарства (шляхом створення інноваційних послуг е-бізнесу, сучасної електронної адміністрації та доступу) та забезпечення широкого доступу до послуг в електронному вигляді (доступ до комерційної та публічної сфер, розвиток телеінформаційної інфраструктури та доступ до послуг альтернативними каналами).

Проведений аналіз Європейського зарубіжного досвіду та факторів, які сприяли успіху впровадження е-урядування в цих країнах, дасть змогу зробити висновки стосовно України.

1. Зовнішній тиск. Стимули до проведення реформ надходять ззовні урядової сфери, від громадянського суспільства та бізнесу, а в нашій державі спостерігається тиск лише з боку продавців продуктів інформаційних технологій і відсутній тиск з боку громадян та бізнесу, у яких немає розуміння переваг е-урядування.

2. Прозорість і стратегія. Повне бачення і стратегічний план для формування ефективного керівництва державою і для е-урядування під гаслом «що ми хочемо зробити, щоб отримати це», розгляд інформаційних технологій як ефективного засобу реалізації стратегії. Щодо України, то відсутня будь-яка довготривала перспектива та зв'язок між цілями і засобами. Це може бути викликано, мабуть, регулярною зміною керівного складу уряду та частою зміною політичного довілля.

3. Ефективне управління проектом. Прозора відповідальність, ефективне планування і розгляд можливих ризиків, ефективний моніторинг і контроль, раціональне використання ресурсів, ефективно кероване партнерство між державними установами, громадянами та бізнесом стали запорукою успішного впровадження е-урядування.

А розмита відповідальність, яка пов'язана з великою кількістю реалізаторів проекту е-урядування, відсутній або недостатньо ефективний контроль, незадовільне постачання є одним з перешкод запровадження електронного урядування в Україні.

4. Наявність компетенції. Передбачає наявність необхідного рівня кваліфікації і знань. Особливо на регіональному рівні необхідно мати як грамотних менеджерів, так і кваліфікованих фахівців з інформаційних технологій.

Однією з причин відсутності необхідної кількості кваліфікованих працівників в галузі інформаційних технологій на регіональному та

місцевому рівні в Україні є низький рівень заробітної плати та відсутність соціальних гарантій.

### *2.3. Ознаки розвитку електронного урядування в пострадянських країнах*

Позитивним для нашої держави є і досвід країн колишнього Радянського Союзу. Розглянемо деякі країни та зробимо висновки щодо основного предмету дослідження.

*Казахстан.* Окремим розділом в щорічному Посланні народу Казахстану по входженню республіки до числа п'ятдесяти найбільш конкурентноздатних країн світу була визначена ідея створення «електронного уряду». Так, Указом Президента Казахстану від 10 листопада 2004 р. «Про Державну програму формування електронного уряду в Республіці Казахстан на 2005-2007 роки» була створена програма по впровадженню електронного уряду. До 2005 року проведені певні заходи щодо підготовки нормативно-правової бази, яка регулює діяльність у сфері інформаційно-комунікаційних технологій, а саме: Закон «Про інформатизацію», Закон «Про електронний документообіг та електронний цифровий підпис».

Перший Закон регулює відносин у сфері інформатизації, розвиток інформаційних ресурсів та інформаційних систем, встановлює компетенцію державних органів, встановлює права та обов'язки фізичних і юридичних осіб у сфері інформатизації. Другий є основою для впровадження електронного документообігу, різних електронних технологій та визначає правовий статус електронного документа, електронного цифрового підпису.

У процесі підготовки до переходу до електронного урядування були проведені роботи по розробці і впровадженню національної ідентифікаційної

системи, що забезпечує процедури ідентифікації суб'єктів обміну інформацією, яка складається з наступних аспектів:

- державної бази даних «Фізичні особи», впровадження якої в пілотній зоні завершилося в 2004 році;
- інформаційної база даних «Юридичні особи»;
- державної бази даних «Адресний реєстр»;
- інформаційна база даних «Ресурси Казахстану», яка складається з безлічі самостійних баз даних, що розвиваються в рамках певних відомчих систем: державні кадастри земель, природних ресурсів і надр, нерухомості, транспорту, бібліотечних фондів та ін.

Реалізація програми припускала поетапне вирішення наступних завдань:

На першому етапі формування електронного уряду – публікація і розповсюдження інформації.

Другий етап – надання інтерактивних послуг шляхом прямої і зворотної взаємодії між державним органом і громадянином.

Третій етап – трансакційна взаємодія шляхом здійснення через урядовий портал фінансових і юридичних операцій.

Четвертий етап – формування інформаційного суспільства.

Програма стартувала у 2005 році, і за 2 роки її реалізації була сформована інфраструктура е-уряду, створені базові компоненти: електронний міжвідомчий документообіг, що засвідчують центри, веб-сервер-портал і шлюз, єдине транспортне середовище. У 2007 році в постійну експлуатацію введені державні бази даних фізичних і юридичних осіб, розповсюджені по всій країні в єдиному реєстрі. Було реалізовано 20 інтерактивних послуг державних органів через веб-сервер-портал, який став єдиною точкою доступу до електронних послуг державних органів.

У цьому ж році була прийнята «Програма розвитку «електронного уряду» Республіки Казахстан на 2008-2010 роки», основними завданнями якої визначалися: розширення і розвиток інфраструктури електронного



уряду, механізмів доступу; розвиток базових компонентів електронного уряду з метою підвищення якості й ефективності державного управління і процесів надання соціально-значущих державних послуг.

На третьому, транзакційному етапі, проривом у впровадженні електронного уряду стало створення інформаційної системи «Електронні державні закупівлі». На даному етапі підприємець, не виходячи з офісу, може брати участь в тендерах. З 2010 року всі державні закупівлі способом запиту цінових пропозицій проводяться тільки в електронному форматі, на веб-сервері-порталі державних закупівель [www.goszakup.gov.kz](http://www.goszakup.gov.kz).

У 2009 році почалося впровадження проекту «Е-ліцензування» – спрощення процедур отримання підприємствами різних ліцензій і дозволів на здійснення ліцензійних видів діяльності, яке в основному призначено для суб'єктів підприємницької діяльності. Е-ліцензування дає можливість людині, яка подає заявку на отримання ліцензії, відстежувати всю процедуру її розгляду. При цьому повністю виключається контакт між особою, яка розглядає заявку, і тим, хто її подає. Він має величезну ефективність в галузі боротьби з корупцією.

У державній програмі передбачено й розвиток на регіональному рівні – впроваджена Єдина система електронного документообігу. З вересня 2009 року всі акімат (райони) користуються оперативністю електронного документообігу. Розроблено прототип системи «Електронний акімат» на 5 обраних послуг, проведено впровадження в дослідницьку експлуатацію в акіматі Павлодарської області.

У грудні 2009 року запущено у промислову експлуатацію в пілотній зоні по місту Астана проект «Єдина нотаріальна інформаційна система «е-нотаріат», завдання якої полягає у забезпеченні своєчасної і достовірної звітності про нотаріальні дії, ефективній роботі нотаріусів та їх взаємодію з республіканською і територіальними нотаріальними палатами, з міністерством юстиції РК. Населенню у свою чергу надаються якісні, правові

нотаріальні послуги. Упровадити Єдину нотаріальну інформаційну систему по всій республіці планується в 2010-2012 роках.

На сьогоднішній день в Казахстані створення електронного уряду вже досягло певних результатів, які значно спростили процедури надання державних послуг. Впровадження в рамках проекту органами юстиції з 2010 року інформаційної системи «Реєстраційний пункт «Документування і реєстрація населення» прискорило процес отримання документів, що засвідчує особу. За допомогою цієї системи значно скоротилася зайва паперова тяганина і витрати споживачів державних послуг.

За наслідками реалізації програми підвищення ефективності управління державними ресурсами досягло 20 %. Серед основних результатів при наданні автоматизованих державних послуг в Казахстані можна виділити наступні:

- скоротився до 50 % час очікування результату надання послуги;
- підвищилася на 30 % ефективність використання бюджетних коштів, які виділяються на інформатизацію державних органів;
- у 2010 році кількість транзакційних послуг доведена до 70 % від числа автоматизованих інтерактивних послуг.
- підвищилася прозорість процесів управління державними ресурсами і надання автоматизованих державних послуг до 30 %;
- виявляються соціально значущі електронні послуги для населення по 14 категоріям, для бізнесу – по 8 категоріям.

Портал «електронного уряду» – єдиний ресурс, на якому громадяни Казахстану і гості республіки можуть знайти вичерпну офіційну інформацію про Казахстан, його уряд, законодавство, сплатити податки й штрафи в режимі он-лайн, а також отримати більше 2000 інформаційних послуг, представлених в декількох тематичних розділах по освіті, економіці, здоров'ю, культурі, праці, туризму, спорту й іншим сферам життєдіяльності людини. Наприклад, в розділі «Освіта» наведена повна інформація про законодавство, провідні учбові заклади країни, результати Єдиного

національного тестування і корисні посилання на Інтернет-ресурси казахстанських Вузів, освітніх програм і державних органів.

На сьогоднішній день на порталі «електронного уряду» пропонуються 74 інтерактивних послуг міністерств внутрішніх справ, юстиції, сільського господарства, освіти, праці і соціального захисту, а також Верховного суду і Податкового комітету. Всього ж до 2014 року в рамках «електронного уряду» у віртуальну форму планується перевести не менше половини всіх соціально-значущих державних послуг. Користувачам порталу пропонується різний електронний сервіс, який надається державними органами в режимі он – лайн, за допомогою якого можна отримання державні довідки сидячи дома за власним комп'ютером, минаючи довгі черги.

Для того, щоб скористатися електронними послугами порталу, потрібно пройти процес реєстрації нового користувача: індивідуальний ідентифікаційний номер, ознайомитися з призначеною для користувача угодою та ввести свій окремий пароль.

У списку електронних послуг, що надаються населенню електронним урядом, багато пунктів помічено іконою із зображення ключа - це означає, що для отримання даної послуги потрібний електронний цифровий підпис користувача. Ікона із зображенням монети означає, що за дану послугу необхідно сплатити державне мито згідно Податковому кодексу РК.

У 2011 році портал відсвяткував 5 років свого існування. За ці роки формування порталу пододало три етапи – інформаційний, інтерактивний і транзакційний. За допомогою реалізації електронного уряду збільшилася кількість інтерактивних сервісів і послуг на порталі, стало можливим проведення он – лайн - платежів податків і штрафів. Як результат, згідно рейтингу ООН, по індексу розвитку «електронного уряду» Казахстан увійшов до 50 самих «просунутих» країн в світі – 46 місце зі 192 можливих.

*Азербайджан.* В «Національній стратегії по інформаційним та телекомунікаційним технологіям в ім'я розвитку Азербайджанської Республіки (2003-2012 роки)» від 17 лютого 2003 року визначені стратегічні

напрямки розвитку в сфері ІКТ Азербайджану, а в державній програмі «Розвиток сфери ІКТ в 2005-2008 роках», яка має назву «Електронний Азербайджан» були визначені конкретні заходи, які відображають напрямки Національної стратегії.

В результаті реалізації програми деякі державні відомства вже впровадили ряд послуг в електронному вигляді, які суттєво спростили взаємодію населення з державними органами. Міністерством зв'язку та інформаційних технологій створено офіційний інформаційний портал, який діє також на англійській та російській мовах. Нормативно-правові акти, електронні зразки документів та заяв розміщуються на порталі з метою впровадження принципу прозорості та забезпечення користувачів інформацією. Наприклад, для бізнесу створено умови для подання електронних податкових декларацій та можливість отримання відповідей з питань податкового законодавства; абітурієнти або бажаючі вступити на державну службу можуть подавати електронні форми заяв; виборці – уточнювати інформацію в списках виборців; розпочато впровадження електронних карт здоров'я та подача заяв на вступ до навчальних закладів тощо.

В рамках програми передбачено роботи з створення необхідної інфраструктури для впровадження електронного цифрового підпису. Зокрема, прийнято закони «Про електронний підпис», «Про електронний документообіг» та «Про електронну торгівлю». Але багато норм законів не функціонують. Це пов'язано з відсутністю необхідної інфраструктури, низьким рівнем комп'ютерної грамотності, цифровою нерівністю та відсутністю необхідних спеціалістів [13].

Другий етап реалізації програми (2009-2012 роки) включає проекти республіканського значення з урахуванням оцінки результатів виконання першого етапу, аналізу потреб державних органів, бізнесу і громадян та зазначає заходи, пов'язані з завершенням модернізації ІКТ-інфраструктури на базі нових технологій та надання повного спектру державних послуг в

електронному вигляді з широким застосуванням електронного підпису і електронного документообігу.

Однією з проблем, яка властива сучасному етапу формування сфери надання державних послуг в електронному вигляді в Азербайджані та розвитку електронного урядування зокрема, є те, що органи не координують свої дії та недотримуючись загальних стандартів створили внутрішні інформаційні системи, які зовсім не узгоджуються ні технічно, ні нормативно. Також різні органи знаходяться на різних стадіях формування е-урядування: деякі відомства мають або лише створюють сторінку в Інтернеті (знаходяться на стадії інформування), а інші вже знаходяться в стадії інтерактивної взаємодії. Крім того, проекти спочатку технічно реалізуються, а потім нормативно закріплюються, а не навпаки.

*Російська Федерація.* В Росії реалізується цільова федеральна програма «Електронна Росія», яка розроблена Міністерством зв'язку та інформатизації Російської Федерації (РФ) на термін 2002-2010 роки. Термін реалізації продовжено. Основними цілями програми є інформатизація країни, підвищення рівня відкритості влади та органів місцевого самоврядування, модернізація державних послуг, підвищення ступеня інтеграції державних структур, забезпечення реалізації права громадян на вільний доступ, отримання та розповсюдження інформації.

Програма «Електронна Росія» розділена на три великі етапи.

I етап – 2002 р.

Протягом 2002 р. проведено аналіз рівня інформатизації Росії у всіх сферах: державної, бюджетної, комерційної, суспільної. Також проведений аудит законодавчо-правової бази інформаційних технологій і вивчений досвід їх успішного впровадження. Почали реалізовуватися перші проекти переходу до електронного документообігу в органах державної влади, а так само проекти модернізації системи освіти.

II етап – 2003-2004 рр.

На другому етапі продовжився розвиток подібних проектів і почалась робота по просуванню Росії на світових ринках як постачальник послуг і рішень в галузі інформаційних технологій. Планувалось сформувати єдину телекомунікаційну інфраструктуру для публічного і освітнього Інтернету, а також баз для підготовки і перепідготовки фахівців.

### III етап – 2005-2010 років

Третій етап ознаменується масовим розповсюдженням інформаційних технологій в реальному секторі економіки. Крім того, створені передумови для реалізації прав громадян на доступ до інформації. За наслідками попередніх етапів забезпечено комплексне впровадження стандартизованих систем документообігу як на внутрішньому, так і на міжвідомчому рівні.

Для того, щоб припустити, як можуть розвиватись процеси електронного урядування в РФ, необхідно оцінити її готовність робити ставку на ІКТ для подальшого розвитку.

Згідно з оглядом E-government Survey 2008. From E-government to Connected Governance у рейтингу індексів готовності 192 країн-членів ООН, Росія має 60-е місце. Знизившись на 10 позицій порівняно з попереднім дослідженням, яке проводилось в 2005 році. Індекс E-government readiness обчислюється на основі показників розвиненості веб-послуг, розвитку ІКТ-інфраструктури та ступеня готовності громадян до нововведень. Росія набрала 0,512 бали, України ж 0,572 [53].

Ефективність та успішність програми «Електронна Росія» напряму пов'язано з тим, яким масштабом вона охоплює регіони країни. Влада в Росії реалізується на федеральному, регіональному та муніципальному рівнях і тому, побудова ефективної системи взаємодії федерального центру та регіонів стало необхідною умовою розвитку в РФ не тільки електронного урядування, а й всієї системи державного управління. Очевидно, що готовність регіонів РФ до електронного урядування неоднакова. Визначними факторами розвитку є політична воля керівництва, бюджет регіону, наявність науково-технічних можливостей тощо .

Згідно даних моніторингу готовності регіонів РФ до е-урядування, проведеним Інститутом розвитку свободи інформації, можна відмітити, що рівень розвитку ІКТ-інфраструктури та ступінь готовності різних регіонів до реалізації послуг електронного урядування дуже різняться. Наприклад, для Москви 6,2 бали, а для Калмикії – 1,8 [116].

Індекс розвитку російських регіонів складається з таких параметрів:

- ІКТ-інфраструктура (доступ органів влади, бізнесу та населення до ІКТ);
- стан людського капіталу (освіта, навички використання ІКТ, мотивація використовувати послуги е-урядування);
- нормативно-правова база;
- надання органами влади інформації та інтерактивних послуг для населення та бізнесу;
- використання послуг громадянами та бізнесовими організаціями.

Проаналізувавши дані моніторингу, можна дійти висновку, що процеси розвитку е-урядування в РФ відбуваються нерівномірно. Лідуючі позиції займають Москва, Санкт-Петербург, Карелія та Ханті-Мансійський АО, а також ряд інших регіонів, які впроваджують ІКТ в діяльність органів влади.

Найбільш суттєво різняться показники розвитку ІКТ-інфраструктури в залежності від органу влади та регіону. Досить активно використовують Інтернет та інтерактивні сервіси федеральні органи влади, а органи місцевого самоврядування в меншій мірі забезпечені доступом до ІКТ. Аналогічна ситуація спостерігається і в Україні.

Росія, маючи високий рівень освіти, середній рівень інформаційної грамотності залишається низьким. Серед користувачів ІКТ високий відсоток молодого населення, які практично не звертаються до органів влади, а доросле населення не використовує нові способи взаємодії і віддає перевагу традиційним (особисте звернення, поштою або телефоном).

«Основна проблема в Росії – це надання державних послуг, хоч би самих елементарних, за допомогою інструментів електронної взаємодії, – відзначає експерт News Analytics Сергій Шалманов. – Лише декілька федеральних відомств приймають до розгляду через свої сайти окремі документи в електронному вигляді, але для подальшої взаємодії потрібна особиста присутність. Аналогічна ситуація і з регіональною владою: навіть форми документів для скачування і заповнення розмістили зовсім не багато, в більш ніж 90 % випадків для подачі паперів необхідно передати їх особисто або направити поштою» [8].

Недосконалість законодавчої бази є наступним негативним фактором. Прикладом тут є закон РФ про електронний цифровий підпис. Враховуючи те, що існує подібний спосіб візування документів, в Росії, як і в Україні, не достатньо розроблено механізм реалізації електронного цифрового підпису (ЕЦП) на практиці.

Серед позитивних практик надання органами влади інформації та інтерактивних послуг для населення та бізнесу можна відзначити досвід міжвідомчої взаємодії при створення порталу Державні послуги Мурманської області.

Організації інформації на порталі виконано за дотриманням таких принципів:

- повнота охопту (інформація розміщена про державні послуги, які надаються органами влади всіх рівнів);
- достовірність та актуальність (інформації розміщує та поновлює сам орган влади – виконавець послуги);
- зручність використання (інформація структурована по групам одержувачів та видам державних послуг);
- доступності (можливість отримати інформацію через Інтернет, в центрах загального доступу).



Перший етап розвитку порталу містить надання повної інформації про державні послуги та формування і ведення систематизованого реєстру державних послуг.

Другий етап – одностороння взаємодія, де надається можливість отримання і заповнення on-line форм і бланків, необхідних для отримання послуги та прийом пакету необхідних документів в електронних копіях.

Після завершення другого етапу очікується, що видача документів в органах влади, а також спілкування користувачів послугами з представником влади буде відбуватися за допомогою електронної пошти та Інтернет-порталу.

Дослідження досвіду надання послуг в електронному вигляді в цілому та впровадження технологій електронного урядування, зокрема, показує, що деякі країни досягли значного успіху і знаходяться на рівнях двосторонньої взаємодії і трансакції, а інші – на початковій стадії процесу, тільки позначають свою присутність в мережі.

Успіхи від провадження проектів електронного урядування залежить від багатьох факторів: соціальних, економічних, політичних, ступеня розвитку ІКТ-інфраструктури та розвитку громадянського суспільства, високі показники яких спостерігаються в західних країнах.

В країнах СНГ, хоч і збільшується кількість користувачів всесвітньої мережі, але ступінь інтересу як громадян, так і держави до електронного урядування залишається низькою. Програмам розвитку бракує узгодженості та синхронізації, відповідності реаліям сьогодення. Практично відсутня міжвідомча взаємодія з питань провадження електронного урядування, координація дій залишається низькою і поки що суспільство недостатньо інформовано про переваги та можливості взаємодії в електронному вигляді.

Розглянуті основні методичні підходи та практичний досвід розвинутих країн (зокрема, США Південної Кореї та Сінгапуру) з формування електронного урядування підтверджують тезу про те, що успіх у створенні електронного урядування можливий за умови підтримки з боку публічних органів влади всіх рівнів і зацікавленості в реалізації цих проектів суб'єктів електронного бізнесу. Проте вивчення досвіду цих країн, що вже реалізують свої програми, є важливим стимулом для руху в тому ж напрямку сучасного інформаційного розвитку України.

Основним пріоритетами країн-лідерів є інтеграція розрізнених урядових систем в єдиний портал надання послуг та електронної взаємодії. Послуги, що надаються раніше різними відомствами, тепер надаються в рамках програми електронного урядування на єдиному веб-сайті.

Для Сполучених Штатів Америки основна ідея електронного уряду полягає в тому, що електронний уряд виступає як інструмент розвитку демократії, розширення участі населення а також посилення контролю над державою з боку населення. Ініціатива при цьому йде знизу вгору. Процес реформування державного управління в західних країнах по моделі електронної демократії нерозривно пов'язаний з реорганізацією державних органів і впровадженням технологій інноваційного менеджменту, які повинні були підвищити якість державних послуг, зробити їх конкурентоспроможними порівняно з послугами комерційного та некомерційного сектора.

Для Сінгапуру та Південної Кореї головною мотивацією трансформації уряду є прагнення до посилення контролю влади над населенням (відповідно, зверху вниз). Проекти впровадження електронного уряду в східних державах успішно реалізуються на основі застосування принципів «раціональної бюрократії». Дані принципи знаходять своє відображення в тому, що особлива увага приділяється виконанню державою своїх функцій. Тут управління будується за ієрархічним принципом, при якому кожен нижчий рівень контролюється і підпорядковується

вищестоящому, встановлюється чіткий розподіл праці, що приводить до появи висококваліфікованих спеціалістів в кожній посаді, вибудовується система узагальнених правил і стандартів, що забезпечують однорідність виконання чиновниками своїх обов'язків.

Аналізуючи досвід Європи, визначено, що Україні потрібно зосередити увагу на передових проектах, запровадити покроковий підхід з постановкою завдань, спрямованих на здобуття масштабних результатів; користуватись послугами приватного сектору, у якого є необхідний досвід реалізації ІТ – рішень. Варто перейняти досвід з проведення широких просвітніх кампаній і поступового привчання громадян до інформаційних технологій.

Що стосується країн колишнього Радянського Союзу, то фактично в даний час ситуація з електронним урядом сповнена протиріч. Так, реформи, щодо впровадження електронного уряду, не завжди вирішують, а іноді й посилюють проблеми державного управління. Очевидно, що це є наслідком відсутності політичної стратегії. Без істотної зміни самого підходу до організації процесу, серйозного прогресу в цих країнах чекати не доводиться. Україні необхідно розробити свою або адаптувати одну з існуючих моделей електронного уряду, а тільки після цього приступити до планомірної її реалізації в рамках чіткої політичної стратегії, зрозумілої як політичній еліті, так і широким верствам населення.

### РОЗДІЛ 3

## НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДКРИТОСТІ І ПРОЗОРОСТІ ВЛАДИ ТА МОЖЛИВА ПОЛІТИЧНА СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

*3.1. Публічні послуги в електронному вигляді як запорука відкритості та прозорості влади.*

В наукових колах немає однозначності щодо визначення поняття публічних послуг. Як тотожні поняттю «публічні послуги» використовують поняття «державні послуги», «адміністративні послуги», «муніципальні послуги» тощо [162, с. 10]. Це пов'язано з множинністю визначення поняття «послуга», які надаються різними авторами та науковцями: «послуга» – це служіння, дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому [20]; результат трудової діяльності, що відображається у корисному ефекті, особливій споживчій вартості [37]; результат діяльності суб'єкта, що не набуває матеріально-речової форми, задовольняє потреби замовника, приводить до зміни стану об'єкта послуги [125] та ін. Але в рамках даного дослідження автора цікавлять послуги органів державного управління, які надаються органами державної виконавчої влади, створеними ними підвідомчими державними і комунальними організаціями, підприємствами та установами.

В Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади в залежності від суб'єкта послуги розрізняють на державні та муніципальні.

«Державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету», а «муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та

підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету» [73].

Важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги.

На важливість дослідження адміністративних послуг наголошують у свої працях такі провідні вчені України, як: В. Авер'янов, О. Бандурка, І. Коліушко, Р. Куйбіда, В. Латишева, В. Тимошук, А. Чемерис та ін.

Поняття «державні послуги» і «адміністративні послуги» визначено постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737.

«Послуги, що надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями в порядку виконання ними делегованих державою, згідно з нормативно-правовими актами, повноважень, а також послуги, що надаються іншими підприємствами, установами та організаціями, яким делеговані закріплені, згідно з нормативно-правовими актами, за органами виконавчої влади повноваження щодо їх надання, належать до державних послуг» [128].

«Адміністративна послуга – це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної 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)» [128].

На схожих позиціях стоять І. Б. Коліушко і В. Б. Авер'янов, які термін «адміністративні послуги» визначають як «...передбачена законом розпорядча діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів» [67, с. 25].

Щодо класифікацій адміністративних послуг, то існує багато різних підходів. Наприклад, за критерієм платності адміністративні послуги можуть поділяти на платні й безоплатні для особи. Залежно від суб'єкта, який надає адміністративні послуги, їх можна поділити на державні адміністративні послуги і муніципальні адміністративні послуги. Важливими є насамперед ті класифікації, які мають практичне значення, тобто дають можливість давати рекомендації щодо покращення системи надання адміністративних послуг [2, с. 125].

Основні складові умовної класифікації адміністративних послуг подано на Додатку Е.

Заслуговує на увагу підхід до адміністративних послуг з точки зору «життєвих епізодів» (і «бізнес-ситуацій») та «процесів» запропонований О. Даніліним [32].

Для розгляду цього підходу слід розрізняти елементарні державні послуги і композитні державні послуги.

Під елементарними державними послугами розуміються послуги для громадян та представників бізнесу або інших установ та організації, які реалізуються та надаються в рамках взаємодії з однією установою.

Під композитною державною послугою розуміється послуга, яка складається з декількох елементарних послуг [32, с. 17-18].

Прикладом елементарної послуги може слугувати видача свідоцтва про народження, так як в процесі отримання послуги взаємодіємо тільки з установою реєстрації актів громадянського стану, а прикладом композитної послуги – видача посвідчення водія, де взаємодія відбувається з органами внутрішніх справ, установами охорони здоров'я і т.д. (Рис. 3.1)

Поняття композитної послуги тісно пов'язане з такими поняттями, як «життєвий епізод» і «бізнес-ситуація».

Наприклад, життєвий епізод – реєстрація шлюбу. З цим епізодом пов'язана необхідність виконання ряду дій, таких, як подача заяви до органу реєстрації актів громадянського стану, можлива необхідність зміни прізвища

одного з подружжів, зміна місця проживання і так далі, або ще один приклад, коли фірма отримує дозвіл на торгівлю (бізнес-ситуація), і з цим пов'язаний цілий ланцюжок певних дій.

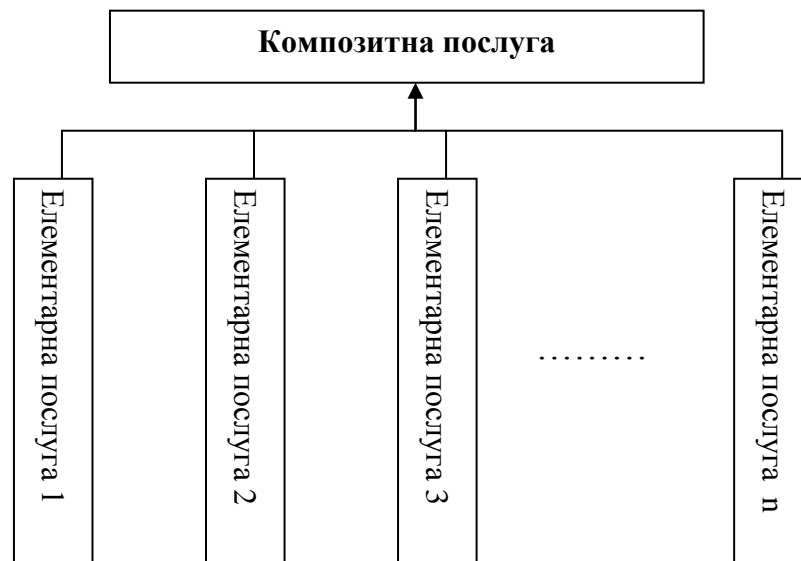


Рис. 3.1. Елементарні та композитні послуги

Якщо підійти з погляду держави, то послуга складається з процесів (одного або декількох), які виконуються в різних установах, наділених певною компетенцією. В свою чергу, процес може розбиватись на підпроцеси або операції і при виконанні одного процесу може бути задіяно декілька установ.

А якщо ж підійти з боку погляду споживача, то як вважає дослідник, держава є «чорною скринькою», яка виробляє та надає послуги, а державні відомства знаходяться в переосмисленні того, як вони взаємодіють з клієнтами та реалізують портали, як єдині точки доступу до інформації та послуг, виводячи на перше місце потреби споживачів, а не пояснювання організаційної структури державних установ і розподіл повноважень між ними [63, с. 61].

Прикладом такого підходу є організація надання державних послуг на Порталі державних та муніципальних послуг Російської Федерації (Додаток Ж).

Питання адміністративних послуг, механізми та принципи їх надання, критерії оцінювання якості відображено в наукових розробках концепцій

«Нового державного менеджменту» (*New Public Management*) та «Належного врядування» (*Good Governance*), де однією з ідей є те, що сьогодні в умовах становлення інформаційного суспільства приходить розуміння того, що здійснення повною мірою і на належному рівні державних функцій неможливо без залучення сучасних інформаційно-технологічних систем і мереж телекомунікацій. При цьому повинен бути реалізований принцип, згідно якому громадянин не повинен шукати в надрах гігантського державного апарату необхідні послуги та інформацію.

Як вже наголошувалось в п. 1.2, центральне місце в концепції електронного урядування займає надання послуг в електронному вигляді.

«Електронними послугами є різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням ІКТ, включаючи Інтернет» [23, с. 17]. Або під електронними послугами розуміють державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються ІКТ [52, с. 45].

На думку автора дослідження, доречніше використовувати термін «послуги в електронному вигляді», тобто в цифровому вигляді, пов'язані з використанням документообігу. Державні послуги в електронному вигляді – це ті послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій» [127].

Якщо для адміністративних послуг існує умовна класифікація, то для адміністративних послуг в електронному вигляді вона відсутня.

Пропонуємо розділити адміністративні послуги в електронному вигляді за видами електронного подання, за сферою діяльності, за формою



власності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

#### 1. За видами електронного подання.

Згідно «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги [121]:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

З технологічної точки зору, надання послуг першого і другого виду в наш час повністю вирішені, а наданні послуг третього та четвертого виду (які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії і пов'язані з використанням електронного цифрового підпису) потребують свого розв'язання.

2. За сферою діяльності адміністративні державні послуги поділяються:

- послуги інформаційного характеру;
- послуги консультативного характеру;
- послуги з підготовки політичних рішень або законів;
- послуги по взаємодії між установами та організаціями;
- послуги з надання допомоги та сприяння;
- послуги обслуговування державного замовлення;
- послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних

відомств.

При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг, які відображені в таблиці 3.1.

В свою чергу сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності в процесі надання адміністративних послуг в електронному вигляді: на новий вид діяльності, реорганізацію або реінжиніринг існуючих послуг.

3. За формою власності послуги поділяються на ті, які надаються ЦОВВ та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

Таблиця 3.1

Переваги і економія від реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді [63, с. 67]

Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок - скорочення витрат.
Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування.
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією.
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, як наслідок - зменшення навантаження на службовців.
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання

Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель.
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів.

4. За споживачами різняться на послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій.

– B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями.

– B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює товарів та послуг через Інтернет.

– G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. В G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в Інтернеті, а компанії можуть прийняти участь у тендері електронним способом. На даний час цей вид електронних послуг в Україні знаходиться в зародковому стані, але має перспективи розвитку при умові, що органи влади використовують свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції.

– G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню.

– G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими акторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями.

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки об'яв і т. інше.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта

Перевід державної послуги в електронний вигляд дозволяє розглядати послуги з різних позицій для клієнта. Найбільш важливим, з точки зору клієнта, є місце отримання послуги. Оптимальним варіантом тут є отримання послуги на порталі органу влади, але для впровадження порталного підходу доцільно пройти деякі стадії. Перша – це надання державної послуги в державному органі. Хоча послуга і переводиться в електронний вигляд, однак місце її надання не змінюється, громадянин або представник юридичної особи присутній в місці надання послуги. Навіть при такому способі організації надання послуги відбувається економія часу на обробку інформації та отриманні відповіді, зазнають трансформації певні процеси, забезпечується прозорість процедур.

Наступною стадією надання послуг є створення установ, які працюють за принципом «єдиного вікна», але без використання Інтернет. Всі необхідні служби та відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження проходять без повторного звернення громадянина, але при першому зверненні необхідна його присутність. В нашій державі є певні кроки організації роботи влади за принципом «єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, але хоча і спостерігаються скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується документообіг, відбувається зменшення фінансових витрат, даний принцип потребує доопрацювання.

Третьою стадією є публікація інформації та інтерактивних форм для отримання послуги на порталі органу державної влади, можливість завантаження цих форм та їх відправка. Кардинально змінюється місце зустрічі громадянина та чиновника, стає можливим здійснення будь-яких видів платежів, з'являються регіональні портали, які об'єднують державні послуги та послуги недержавного сектора, стає можливим оформлення фінансових документів, здача звітності, реєстрація підприємств і т.д.

Враховуючи те, що перші дві стадії вже мають місце і більш-менш успішно впроваджуються в нашій державі, використання двосторонньої

інтерактивності для надання адміністративних послуг в електронному вигляді ще недостатньо використовується, а поодинокі випадки потребують теоретичного аналізу та узагальнення.

б. З точки зору залучення в електронний сервіс: повністю автоматизовані та автоматизовані частково.

- повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;
- автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну;

Схематично складові нашої класифікації адміністративних послуг в електронному вигляді подано в додатку И.

Щодо вироблення критеріїв якості адміністративних послуг в електронному вигляді, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [13, с. 18].

Такими критеріями, згідно Концепції, є:

- результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;
- своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;
- доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;
- зручність – урахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;
- відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на

інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах друкується в офіційних виданнях та буклетах;

- професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін. [74].

Механізми надання адміністративних послуг в електронному вигляді є різними.

Так, П. С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [64, с. 3].

Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг автор бачить групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях розглянуті вище. До інституціональних механізмів віднесено механізм розвитку Інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної взаємодії влади з суспільством. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на базі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядові) за допомогою систем електронного документообігу. Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. І нарешті, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси повинні бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [64, с. 4-7].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але і реінжиніринг всього процесу її надання» [160, с. 92].

Особливість послуги в електронному вигляді є в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень. Але це не означає, що інші форми та канали надання послуг перестають існувати. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись [63, с. 89].

Ефективність та потенційні переваги впровадження даного виду послуг є очевидними, так як суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

Однак, при впровадженні послуг в електронному вигляді актуальними залишають проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП) відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а саме головне – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

Для визначення основних складових проблем електронної взаємодії між громадянами та органами влади автором було проведено соціологічне опитування (далі – дослідження), яке проводилося в травні – червні 2010 року серед населення Одеської області на паперових носіях інформації з використанням комп'ютерних технологій при обробці отриманих даних (Додаток К).

Беручи до уваги отримані результати дослідження, можна окреслити основні перешкоди впровадження нових форм електронної взаємодії, зокрема адміністративних послуг в електронному вигляді.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати на рівні держави так і на рівні окремих інституцій, будь-то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут не можна не погодитись з А. Даніліним, який вказує на різницю в швидкості протікання

соціально-політичних та технологічних змін (рис. 3.2) і визначає її як основну проблему використання ІКТ в державному управлінні.

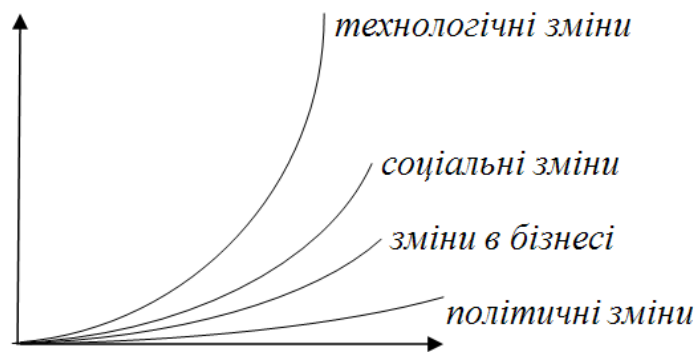


Рис. 3.2. Фундаментальна різниця в соціально-політичних та технологічних змін [32, с. 8].

Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то даний вид послуг є багатофункціональним по своїй суті і має багатопрофільний напрям.

Впровадження послуг в електронному вигляді дало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами.

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

Отже, наступна проблема – це наявність єдиної стратегії та бачення застосування ІКТ для надання адміністративних послуг.



В Україні створено законодавче забезпечення електронного урядування, зокрема і надання послуг в електронному вигляді.

Один з перших документів, в якому згадується про «надання широкого спектра інформаційних послуг населенню, державним і комерційним організаціям, зарубіжним користувачам», є Закон України «Про концепцію Національної програми інформатизації» [131, с. 182], який спрямований на забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією на основі широкого використання інформаційних технологій.

Постановою Кабінету Міністрів України (КМУ) «Про заходи щодо створення інформаційної системи «Електронний Уряд» визначено, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг» [127], і, згідно «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [121], виділено чотири види надання інформаційної послуги: інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія і проведення трансакцій. За даним Порядком перелік має чотири основні розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти. Але, як вважають деякі дослідники, дана класифікація потребує доопрацювання, так як, наприклад, не передбачені послуги, пов'язані з правами власності на землю та не визначено зміст конкретних послуг [13, с. 56].

Основні цілі щодо надання послуг в електронному вигляді визначено в Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки [133, с. 102]. Зокрема вказано на необхідність збільшення різноманітності та кількості послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою ІКТ та впровадженні механізмів надання органами державної влади і органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет.

Незважаючи на існування нормативно-правових документів, які регулюють сферу впровадження послуг в електронному вигляді, існують певні недоліки щодо визначення та класифікації послуг, деякі програми та документи мають декларативний характер та «їм бракує чіткого логічного ланцюга: мета – завдання – результати – короткотермінові наслідки – довготермінові наслідки» [13, с. 195]. Тому нагальною є потреба в розробці стратегії розвитку електронного урядування в Україні. На необхідності даної стратегії неодноразово наголошується на науково-практичних конференціях, «Днях електронного урядування» та в наукових дослідженнях, зокрема, в дослідженні «Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації» наголошується, що «розробка та прийняття стратегії сприятиме досягненню європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг для бізнесу та громадян» [13, с. 215].

Проблема інформаційної відкритості органів державної влади та органів місцевого самоврядування теж має важливе значення. Закритість процедур процесу надання послуг та низький рівень інформованості населення про принципи діяльності публічного органу є суттєвим гальмом при впровадженні адміністративних послуг в електронному вигляді. Інформаційна відкритість є одним із факторів легітимності влади, її ефективної політики та важливим засобом громадського контролю і протидії корупції.

Тільки необхідний рівень відкритості та прозорості публічних органів влади сприятиме вирішенню цієї проблеми.

Перелік необхідної інформації, її інформативне наповнення, періодичність оновлення і контроль за її достовірністю та захистом визначено в Постанові КМУ «Про Порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [136]. Вимоги ж до інформації та стандартів веб-сайтів органів місцевого самоврядування на даний час відсутні, але рівень інформаційної відкритості веб-сайтів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування є предметом уваги

різних громадських організацій та дослідників. У 2007 році Українським центром політичних досліджень (УЦПД) було проведено моніторинг інформаційної відкритості сайтів центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) та обласних державних адміністрацій (ОДА) [95], у тому ж році за підтримкою Фонду «Відродження» було проведено та оприлюднені результати аналізу веб-сайтів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування [13], а у 2009 р. коаліцією громадських організацій досліджено інформаційну відкритість сайтів міст обласного значення України та складено їх рейтинг [57].

Всі ці дослідження мають наукове і практичне значення, але питання створення єдиних стандартів та методології дослідження інформаційної відкритості публічних органів є відкритим і потребує свого розв'язання через те, що в межах досліджень оцінювалась наявність інформації на сайті, а не її достовірність, потрібність, точність та повнота. Також не зверталась увага на ступінь задоволеності одержувачів адміністративних послуг в електронному вигляді якістю самих послуг. Це можна дізнатись шляхом опитування громадян для виявлення оптимального способу надання послуги, їх набору. В даному випадку це сприятиме вирішенню питання відкритості і прозорості в наданні послуги. Так як раніше надання послуги будувалось як максимально зручне для чиновника, то тепер на передній план вийдуть інтереси громадянина.

Одним з напрямків роботи, які позитивно пов'язані з задоволеністю послугами в електронному вигляді, є соціальна активність одержувачів послуг та існуючий їх досвід в отриманні цих послуг. Так як більш активні громадяни, які ведуть активніший образ життя, входять до тих або інших соціальних мереж, розглядають існуючі перешкоди та бар'єри в отриманні електронних послуг як низькі, можуть успішно долати їх, і відповідно, зберігати високий рівень задоволеністю послугою в цілому. Враховуючи існуючий у них доступ до неформальних каналів інформації, таких як колеги,

родичі, знайомі, можна підвищити рівень довіри до даного виду послуг та технологій електронного урядування загалом.

Інформаційні доступність послуг по каналам організацій, які їх надають, теж грає важливу роль. Потрібно організувати можливість надання консультацій, роз'яснень та уточнень щодо отримання послуг в електронному вигляді. Створення повноцінного зворотного зв'язку, інформаційної відкритості сприятиме подоланню перешкод доступу до послуг.

Наступний комплекс проблем пов'язаний з питаннями єдиних стандартів, технічних процедур та механізмів для комплексного надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Питання уніфікації процесів надання електронних адміністративних послуг органами виконавчої влади, приведення до єдиних стандартів структур даних електронної взаємодії органів виконавчої влади та бізнесу і населення, форматів обміну інформацією між органами виконавчої влади та юридичними і фізичними особами залишаються нерозв'язними. Хоча і існує досвід розв'язання цих суто технологічних проблем, але він потребує узагальнення та вивчення. Наприклад, в Одеській області існують певні спроби уніфікації процесів надання послуг в електронному вигляді, де запропонована та впроваджується розробка з надання звідності платниками податків до Державної податкової адміністрації.

Як вже згадувалось, інформаційна відкритість публічних органів влади є необхідною умовою надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Саме інформаційна відкритість органів влади є запорукою реалізації ефективної політики, зменшення рівня корупції та підвищення довіри до себе з боку громадян.

Відповідно до ст. 34 Конституції України, «кожен громадянин має право вільно збирати, зберігати, використовувати та поширювати інформацію в усній формі, письмово або іншим способом» [71] та в ст. 9 Закону України «Про інформацію», що «всі громадяни мають право

отримувати інформацію, а також можливість вільного отримання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних для реалізації своїх прав і задоволення законних інтересів» [130].

Можливість висвітлення діяльності органів влади в мережі Інтернет (на власних веб-сайтах) – це лише невелика частина від загальної кількості варіантів інформування органами влади про свою діяльність, але, враховуючи стрімкий розвиток ІКТ, дуже важливим в контексті задоволення потреб громадян в інформації є отримання сервісних послуг.

В Україні сформована нормативно-правова база, яка регулює питання розповсюдження в мережі Інтернет інформації про соціально-економічну діяльність в державі та регіонах, нормативно-правову діяльність органів влади, процедуру надання адміністративних послуг.

Докладний аналіз нормативно-правових документів показує, що інформування органів влади про свою діяльність в мережі Інтернет розглядається не просто з точки зору інформування населення, а як один з дієвих інструментів розвитку електронного урядування. Створення та функціонування веб-сайтів органів влади є кроком в підвищенні інформаційної відкритості органу влади та його готовності до надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Так, згідно Постанови КМУ від 4 січня 2002 року № 3 «Про порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» оприлюднення такої інформації здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом запровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення їх впливу на процеси, що відбуваються в державі. Перші веб-сайти органів влади, або Інтернет-представництва органів влади були створені більше 10 років тому, але аналізуючи результати моніторингів веб-сайтів на прозорість та відкритість сайтів, уніфікованості рубрик, системність розміщення інформації в контексті задоволення потреб

громадян в інформації, інтерактивних можливостей дає зробити висновок, що ефективність цього процесу різниться між органами влади.

Н. В. Коритнікова визначає Інтернет-представництво органів влади, як офіційний веб-сайт органу влади, що забезпечує доступ фізичним і юридичним особам до інформаційно-комунікативних ресурсів і інших державних послуг через глобальну мережу Інтернет, спрямований на реалізацію рішень у тих сферах громадського життя, які вимагають регулювання через систему органів державної влади та виділяє п'ять моделей Інтернет-представництв органів влади й відповідні їм функціональні форми: початкова присутність (форма самопрезентації), джерело інформації (форма передачі інформації); консультування (форма комунікації); розвиток взаємодії (форма взаємодії); активні операції (форма трансакції). При визначенні ефективності цих моделей дослідник виходить з принципу: чим більше офіційний веб-сайт надає інформації та форм Інтернет-комунікації користувачам, тим більш ефективнішим буде комунікативний ресурс із погляду кількості відвідувачів і активності користувачів [75, с. 11].

Моніторинг офіційних сайтів органів влади є одним з найкращих інструментів для виявлення помилок в роботі органу, забезпеченні відкритості та прозорості управлінських рішень та можливостей контролю громадян за діяльністю органів влади [Додаток Л].

Деякі органи влади мають думку про те, що кількість відвідувань веб-сайту є показником його інформаційної відкритості. Але в Україні відсутні спеціальні методи аналізу відвідування, часу знаходження на сайті та кількість повторних звернень до веб-сайту. Навіть якщо і ведеться статистика сайту, то вона в кожному джерелі різна і відмінна одна від одної, і тому, не доцільно робити висновок про інформаційну відкритість веб-сайтів шляхом порівняння кількості відвідувачів на основі статистичних показників. Але, свою чергу, висока кількість відвідувачів говорить про популярність веб-ресурсу, тому оцінка сайтів на основі даних про їх відвідування потребує науково-методичної розробки.

Найбільш адекватними показниками інформаційної відкритості веб-сайтів органів влади є оцінка їх функціональних елементів [75].

Для встановлення реальної картини інформаційної відкритості сайтів органів влади проведено декілька досліджень. Методика досліджень, вибір органів влади для аналізу, критеріїв та функціональних елементів різняться між собою.

Н. В. Коритнікова в своєму дослідженні «Інтернет представництво як комунікативний ресурс державного управління» пропонує аналізувати веб-сайти за наступними позиціями: глобальність, мультимедіа, інтерактивність та гіпертекстуальність. На думку дослідника, моніторинг за даними показниками дасть змогу повною мірою характеризувати діяльність органів влади по створенню та розповсюдженню інформації, організації доступу до неї, виявити інтерактивні можливості та забезпечення адміністративних послуг в електронному вигляді [74]. Мультимедійні засоби – це фото керівництва, будинку, маршрут проїзду до органу влади, фотогалереї, відеоекскурсії та статистичні данні у вигляді графіків та ілюстрацій основна мета яких, привернути увагу користувачів до дизайну сайту, а аудіо– та відео– супроводження сприяє повторному відвідуванню сайту.

Інтерактивність – розкриває характер та ступінь взаємодії між владою та громадянами, використовуючи всі можливі засоби першого для розвитку відносин з суспільством через форми Інтернет-комунікації. Роль цих комунікативних засобів в тому, щоб своєчасно транслювати інформацію, передавати та роз'яснювати важливі рішення населенню. Одночасно обробка запитів громадян дозволяє виявити актуальні проблеми та певні настрої серед населення з того або іншого питання. На даний час інтерактивність на сторінках веб-сайтів органів влади бажає кращого. На деяких сайтах є FAQ (від англ. Frequently Asked Questions – часто задані та поширені питання), яка створюється переважно для того, щоб не треба було постійно відповідати на одні і ті ж запитання та форуми. Пряме спілкування практично відсутнє.

Гіпертекстуальність, як критерій, відображає ступінь доступу на сайті до основних інформаційних масивів (нормативно-правові документи, тексти рішень та посилання) з можливістю організації пошуку. Недостатня систематизація інформаційних ресурсів та недосконалість інструментів пошуку призводить до труднощів в процесі доступу. Навіть якщо і задекларований пошук на сайті, то, в кращому випадку, пошук інтегрований до всесвітніх пошукових систем (Google, Yandex тощо), а в гіршому – не працює.

На думку автора, аналіз сайту за функціональними показниками (глобальність, мультимедійність, інтерактивність та гіпертекстуальність) не здатна дати повну картину щодо інформаційної відкритості сайту. Враховуючи те, що більшість веб-сайтів органів влади знаходяться на стадії формування, то потрібно звертати увагу на практичність використання сайту, легкості пошуку інформації на ньому та можливості надання послуг.

Отже, інформаційно закритими залишаються питання виконання цільових програм, регуляторна діяльність органу та надання адміністративних послуг громадянам та бізнесовим організаціям.

Необхідно зазначити, що ці показники відображають інноваційні інтерактивні технології, використання яких не передбачено і не регулюється законодавством, але вони є необхідними та широко вживаними в світовій практиці.

Онлайн-форум – клас веб-додатків для організації спілкування відвідувачів веб-сайту.

Форум пропонує набір розділів для обговорення. Робота форуму полягає в створенні користувачами тем в розділах і подальшим обговоренням усередині цих тем. Окремо узята тема, по суті, є тематичною гостьовою книгою.

Кожен конкретний форум має свою тематику – достатньо широку, щоб в її межах можна було вести багатопланове обговорення.



Поширена ієрархія веб-сервера-форуму: розділи-теми-повідомлення та зазвичай несуть інформацію «автор-тема-зміст-дата/час» з розділенням обговорюваних тем і можливістю спілкування не в реальному часі. Це розташовує до серйозніших обговорень, оскільки надає більше часу на обдумування відповіді.

Більшість форумів на сайтах органів влади мають систему особистих повідомлень, що дозволяє зареєстрованим користувачам спілкуватися індивідуально, аналогічно електронній пошті.

Багато форумів при створенні нової теми мають можливість приєднання до неї голосувань або опитів. При цьому інші учасники форуму можуть проголосувати або відповісти на поставлене в заголовку теми питання, не створюючи нового повідомлення в темі форуму.

Інтернет-конференція об'єднує можливості і переваги ІКТ з традиційно прийнятим способом проведення конференцій.

Учасниками Інтернет-конференції можуть стати 1-3 людини, що представляють різні структури (можливо, що мають діаметрально протилежні точки зору на проблему), наприклад:

- публічний службовець і громадяни (влада і громадяни);
- публічний службовець і бізнесмен (влада і бізнес);
- представник некомерційної організації і бізнесу тощо.

Основна мета – це унікальна можливість поставити питання і отримати відповідь представників влади та найдосвідченіших експертів з перших вуст.

Нові інтерактивні форми мають місце на сайтах міст обласного значення та є певні сподівання про підвищення їх присутності.

Такі форми громадської участі дуже цікаві для громадян і є корисними для влади, адже результатом роботи онлайн-форуму, опитування чи конференції стане програма конкретних пропозицій керівництву органу влади, що допоможе у вирішенні актуальних проблем, які нині мають громадяни.

В сучасному світі органи влади надають громаді чималий діапазон послуг через веб-сайти – починаючи з відповідей на запитання до сплати податків та комунальних платежів. Перелік послуг, що надаються через Інтернет постійно розширюється.

Розвиток послуг, які надаються через комунальні сайти, є дієвим антикорупційним чинником. Вони надаються з максимальною відкритістю, усувають необхідність безпосередніх контактів з чиновником та їх надання можливо відслідкувати на сайті. Прозорість надання таких послуг є безпрецедентною.

Автор погоджується з експертами УНЦПД, «що приховування інформації про витрачання державних коштів на цільові програми, про механізми отримання ліцензій та дозволів, про розробку регуляторних актів, які визначають умови діяльності бізнесу, є не випадковим явищем, але умисною політикою сприяння корупційним діянням [95, с. 9].

Корупція є найактуальнішою проблемою сучасності та однією з основних причин неефективного державного управління.

Під корупцією розуміється використання особою наданих їй службових повноважень та пов'язаних з цим можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка / пропозиція чи надання неправомірної вигоди такій особі або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень та пов'язаних з цим можливостей.

Рівень корупції серед проблем розвитку суспільства займає досить високе місце та дозволяє зробити висновок про те, що корупція сприймається населенням як одна з найсерйозніших проблем країни.

Але причини корупції потрібно шукати не в самих службовцях, а у внутрішніх особливостях держави, так як саме держава є потенційним джерелом корупції, враховуючи її монопольне становище.

Одним із факторів виникнення корупції є можливість чиновника в межах закону та своїх повноважень приймати різні рішення або вибирати між різними варіантами поведінки [26, с. 17]. Наприклад, визначення розміру штрафу за правопорушення в межах певного діапазону (100 грн. – 1000 грн.), запит додаткової інформації, що в свою чергу збільшує час на вирішення питання або надання послуги тощо.

Іншим фактором виникнення корупції є необхідність громадян та представників бізнесу мати справу напямку з чиновником. Очевидно, чим довше особистий контакт, тим більша ймовірність зародження корупційного зв'язку.

Також закритість процедур процесу надання державної послуги, низький рівень інформованості населення про принципи діяльності державного органу теж один з факторів корупції.

Таким чином, потрібно працювати в напрямку долання цих факторів – забезпечити чітку регламентацію процедури надання державної послуги, мінімізувати особистий контакт між службовцем та громадянами і представниками бізнесу, забезпечити відкритість і прозорість бюрократичних процедур.

Щодо зменшення особистого контакту, то переведення державної послуги в он-лайн режим вже само по собі передбачає мінімізацію контакту між громадянином та службовцем. Впровадження принципу «єдиного вікна» передбачає надання всіх необхідних державних послуг в одному місці. В результаті відбувається скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується документообіг, зменшуються інші витрати. По мірі реалізації проектів електронного урядування відбувається зменшення кількості контактів громадянина та чиновника, а також змінюється і характер цих контактів, так як місцем зустрічі стає веб-портал. Деякі дослідники вважають, що потрібне повне виключення чиновників з процесу надання послуг громадянам та бізнесу. Але це, на думку автора, можливо тільки при переході на 100 % електронний документообіг як між

громадянами і бізнесом з державними органами та органами місцевого самоврядування, так і між цими органами.

І, нарешті, висока ступінь прозорості, яка досягається в результаті впровадження проектів електронного урядування зводять практично нанівець зародження корупційних зв'язків. Запроваджено навіть спеціальний термін «е-прозорість». Електронна прозорість означає використання інформаційно-телекомунікаційних технологій в державному управлінні для того, щоб зробити дії та рішення більш відкритими для критики суспільства. В найпростішому варіанті – це розміщення на веб-сайті інформації про функції та структуру органу, переліку основних послуг, регламентований процес їх надання та процес контролю за їх наданням тощо. Це призведе до зменшення рівня корупції службовців, так як деякими функціями контролю будуть наділені громадяни та представники бізнесу за рахунок надання їм доступу до державної інформації. Також зменшуються витрати на досягнення прозорості і відкритості органів влади та забезпечується доступ до інформації цілодобово, що в свою чергу веде до підтримування відносин з державою та підвищується рівність в участі всіх членів суспільства в його житті.

Отже, за результатами аналізу можна зробити висновок, що проблеми інформаційної відкритості сайтів органів виконавчої влади практично однакові. Але їх вирішення знаходиться в площині розуміння вищих керівників цих органів та їх політичного рішення. Часто складається враження, що деякі керівники не розуміють, що створити веб-сайт це замало, його потрібно постійно удосконалювати, наповнювати новими можливостями та поновлювати інформацію. Але дана методика є більш досконалою та ефективнішою з точки зору визначення інформаційної відкритості органу влади, визначення характеристик та можливостей сайту, ступеня надання або готовності до надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Якщо для органів виконавчої влади існують загальні вимоги щодо оприлюднення в Інтернеті інформації про їх діяльність, то для органів місцевого самоврядування такі стандарти відсутні. В деяких законодавчих актах, такі як Закон України «Про засади регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Закон України «Про планування і забудову територій» зобов'язують органи місцевого самоврядування оприлюднювати інформацію в мережі Інтернет, але таке оприлюднення здійснюється на власний розсуд і спосіб подання інформації суттєво різняться для одних і тих самих органів місцевого самоврядування.

Слід зазначити, що однією з перших спроб оцінити інформаційну відкритість веб-сайтів органів місцевого самоврядування було здійснено в Україні коаліцією громадських організацій.

В дослідженні [57] у 2009 році було оцінено інформаційну відкритість органів місцевого самоврядування та складено рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного значення України. Методи моніторингу, критерії та показники розроблені експертами на основі використання зарубіжного досвіду оцінки веб-сайтів столиць світу.

### *3.2. Стратегія розвитку електронного урядування.*

Впровадження електронного урядування – достатньо складний процес, який потребує урахування великої кількості факторів, серед яких політичні, організаційні, економічно-технологічні, соціальні та інші. Тому важливим є визначення стратегії розвитку електронного урядування, ключовими питаннями якої є масштабність дій та кількість фінансових ресурсів і управлінських дій. Тобто, яку політику застосувати: широкого фронту чи сфокусованого фронту? Перший підхід передбачає одночасну концентрацію ресурсів на широкому полі проектів, а другий – фокусування уваги на

конкретних пріоритетних рішеннях, які мають найбільше значення як для держави, так і для громадян і бізнесу з поетапним їх впровадженням.

Фрагментарні підходи або з швидким виправленням не завжди спрацьовують. Більш ефективний підхід заключається в тому, щоб думати масштабно на майбутнє, хоча і починати потрібно з конкретних першочергових завдань, визначених в довгостроковому плані з чіткими цілями та стратегічним баченням.

Для успішної стратегії в цілому потрібні три компоненти: розуміння у політичній еліті (політична воля), сильна підтримка з боку громадян та бізнесових організацій та формування і дотримання послідовності дій.

У щорічному посланні до Верховної Ради «Модернізація України – наш стратегічний вибір» Президент України серед актуальних питань, що потребують уваги, відзначив необхідність прийняття відповідної концепції та планів заходів з її реалізації, на основі яких може бути розпочато процес втілення електронного урядування. Зокрема, необхідно запровадити електронний документообіг та електронний цифровий підпис в органах державної влади, а також практику надання державних послуг в електронній формі [105, с. 20].

Громадяни та бізнес розглядає електронне урядування як інструмент для задоволення сьогоденних потреб і очікувань з організації тісної взаємодії з державою. Розвиток електронного урядування надасть нові можливості для отримання послуг з одночасним зменшенням вартості цих послуг. В цілому громадяни та бізнесові організації прагнуть поліпшення інформаційного і технологічного управління, спрощення бізнес-процес, які досягаються в процесі реалізації електронного урядування. Зокрема, високої якості обслуговування; зниження витрат і зменшення труднощів здійснення бізнесу (ліцензування, звітність тощо), прозорість процедур; скорочення операційних витрат; надання доступу до інформації людям з обмеженими можливостями; зменшення рівня корупції і тінізації економіки та підвищення прозорості і відповідальності влади.

В питаннях формування послідовних дій теж є певні напрацювання. У грудні 2010 р. Уряд схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні.

Метою Концепції є визначення засад та створення умов для досягнення європейських стандартів якості послуг, відкритості та прозорості діяльності органів влади.

Реалізація Концепції передбачена на період до 2015 року та складається з трьох основних етапів.

На першому етапі (2011-2012 рр.) передбачається розроблення необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, забезпечення функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади всіх рівнів на основі єдиних стандартів з створенням Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та веб-сайтів; створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу; забезпечення надання послуг в електронній формі шляхом створення єдиної інформаційної системи, що містить реєстр адміністративних послуг, Єдиного веб-порталу адміністративних послуг, спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів обслуговування населення тощо.

На другому етапі (2013-2014 рр.) заплановано забезпечити організацію надання послуг в електронній формі в усіх сферах суспільного життя; проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів в органах публічних органах влади; створення сприятливих умов для залучення громадських організацій до управління державними справами; освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами і суб'єктами господарювання; впровадження в діяльність публічних органів влади типових організаційно-технологічних рішень у сфері електронного урядування.

На третьому етапі (2014-2015 рр.) передбачається створення об'єднаних веб-порталів органів виконавчої влади, які призначені для проведення

відповідних трансакцій як єдине місце доступу до всіх видів електронних послуг для громадян та суб'єктів господарювання з урахуванням потреб громадян і функціональних аспектів з єдиною інформаційно-телекомунікаційною інфраструктурою [137].

Потрібно констатувати, що загальний підхід до електронного урядування, а також розуміння його функцій залежить від рівня впровадження ІКТ в суспільстві.

Для цього користуються оцінками міжнародних організацій, сформованих на базі різних систем індикаторів та методик. Так, згідно з черговим щорічним дослідженням країн щодо активності використання у них інформаційних технологій, проведеним Всесвітнім економічним форумом, перше місце в рейтингу, в якому країни ранжовані відповідно до індексу мережної готовності, зайняла Швеція, а Україна знаходиться лише на 82-му місці із 134 країн світу. Погіршення рівня мережної готовності України на тлі загальносвітових показників набуває характеру сталої тенденції, оскільки у 2009 році вона посідала 62 місце, а у 2008 – 70-е.

Іншим корисним інструментом моніторингу формування інформаційного суспільства є складовий індекс розвитку ІКТ (IDI), що включає 11 показників, які охоплюють доступ до ІКТ, використання ІКТ і навички в цей сфері. Його застосовують для виміру рівня й еволюції у часі змін в області ІКТ та порівняльного аналізу ситуації у різних регіонах і країнах.

У період між 2007 і 2008 роками всі 159 країн, що включені до цього індексу, поліпшили свої показники, підтверджуючи таким чином тезу щодо стрімкого формування глобального інформаційного суспільства.

Ще одним аргументом на її користь є помітне скорочення «цифрового розриву», що аналізувався протягом 2002–2008 рр. по чотирьох групах країн, – відповідно з найвищим, високим, середнім і низьким рівнем індексу IDI. Результати показують, що «цифровий розрив» між групою з «найвищим» рівнем і кожною із трьох інших груп скорочується, і що група з «високим»



рівнем зближується із групою з «найвищим» рівнем. Україна за цим рейтингом потрапила у лідери «середньої» групи: у 2008 році за індексом IDI вона посіла 58 місце, а рік тому цей показник був дещо кращим – 51. Хоча в абсолютному вимірі індекс зріс з 3,8 у 2007 р. до 3,87 у 2008 р., що свідчить не про погіршення стану розвитку ІКТ, а про уповільнення темпів зростання порівняно з іншими країнами.

За показником рівня готовності до впровадження електронного урядування країна у 2010 р. не потрапила навіть до перших 50-ти країн рейтингу. Утім, із пострадянських країн у цьому списку присутні Естонія і Казахстан (20-те і 46-те місце відповідно).

Але протягом останніх років Україна у світових рейтингах розвитку інформаційного суспільства стабільно утримує середні позиції, причому результати наведених вище вимірювань свідчать про те, що (подібно до більшості інших країн пострадянського регіону) позитивна динаміка забезпечується не стільки завдяки імплементації найсучасніших ІКТ, скільки за рахунок «наздоганяючого» запровадження.

Аналізуючи можливі сценарії розвитку електронного урядування, необхідно враховувати джерело ініціативи щодо його розгортання. У зв'язку з тим, що актуальними на сьогодні залишаються питання розвитку внутрішньо організаційного та зовні організаційної взаємодії в державному секторі, повинна використовуватися централізована модель в поєднанні з ініціативою, яка йде зверху вниз. Тобто, електронне урядування має стати рушійною силою для трансформації публічного управління, оптимізації роботи адміністративного апарату держави. Це дозволить подолати окремі обмеження і незручності, які властиві державним структурам, зробити їх більш гнучкими, менш ієрархічними і зрегульованими.

В Україні основною рушійною силою для впровадження електронного урядування, на думку автора дослідження, повинні стати державні службовці та представники влади.

Отже, можна зробити висновок, що для України оптимальною, на даний момент, є стратегія розвитку електронного урядування, в якій ініціатива слід зверху вниз.

Не дивлячись на те, що багато урядів зраджують величезне значення розвитку електронного урядування і вклали значні ресурси в це, рівень успіху невисокий. За останні двадцять або більше років рівень успіху впровадження інформаційних систем, як у бізнесі, так і в публічній діяльності, становив 30-40 відсотків.

Таким чином, політичні лідери повинні усвідомлювати, що зробити проект з електронного урядування успішним нелегко. Досвід і уроки, як підприємств, так і урядових кіл у багатьох країнах показують, що нижчезазначені важливі чинники успіху електронного урядування потрібно брати до уваги при запуску проекту з електронного урядування.

Усвідомлення вищим керівництвом і його прихильність ролі, яку відіграють системи електронного урядування, є критично важливим для ефективної розробки та розвитку систем.

Вони повинні усвідомлювати те, як системи можуть забезпечити підтримку уряду в процесі прийняття рішень, визначенні курсу діяльності, адміністрування та управління. Очевидно те, що прихильність розвитку електронного урядування також повинна початися з вищого керівництва нашої країни. Загальний прогрес електронного урядування не пов'язаний великою мірою з соціальними, громадськими чи економічними характеристиками. Але його зв'язок більше видно з керуванням, політичною волею, прихильністю позитивних результатів діяльності та відповідальністю за ці результати, що й становить ряд факторів, які роблять найбільший вплив на прогрес.

Впровадження електронного урядування вимагає сильного політичного лідерства замість технічного лідерства. Це пов'язано з тим, що не вирішення технічних проблем, а подолання різноманітних соціальних перешкод і

координування конфлікуючих інтересів між різними відомствами і агентствами уряду є найважчою проблемою при впровадженні.

На даний час в Україні понад 12 млн. користувачів Інтернету, правда, практично 75-85 % їх локалізовані в перших п'ятдесяти найбільших міст України, яка вказує на досить низький рівень доступу в малих містах і селах. Ще одним з індикаторів розвитку Інтернет є відвідуваність веб-сайтів. Практично третю частину трафіку забезпечують бізнесові сайти, навчальні сайти – близько 15 %, державні сайти і проекти з державної політики не перевищують 10 %. Все інше – це розваги, туризм, мульти-медіа тощо. Щоправда, відвідувати – це ще не означає скористатися, а тим більше управляти інформацією. Існують і певні проблеми мовного бар'єру: 70 % сайтів в україномовному сегменті Інтернету є російськомовними, а лише близько 10 % сайтів надають свою інформацію двома мовами – українською та російською.

Основними причинами такого стану є те, що різні соціальні групи різною мірою залучені до використання інформаційно-телекомунікаційних технологій – від повної інтеграції до повного відторгнення, низький рівень політичної та комп'ютерної грамотності, цифрова нерівність, що не сприяють залученню громадян на ефективний інтерактивний діалог з урядовими структурами.

Трансформація традиційних форм взаємодії влади і громадян у електронну форму не повинна стати причиною соціальної нерівності. Держава бере на себе зобов'язання щодо зменшення «цифрового розшарування» суспільства. Для цього воно повинно проводити цілеспрямовану політику в сфері підвищення комп'ютерної грамотності, створення центрів навчання і поліпшення умов для росту кваліфікації персоналу в галузі ІТ. Подолання цифрового бар'єру, проте, передбачає не тільки підвищення комп'ютерної грамотності населення, а вирішення проблеми доступу до інформації. Деякі громадяни не хочуть або не мають

можливості стати прямими користувачами нових технологій, але можлива стратегія повинна враховувати і цю категорію населення.

У процесі взаємодії та інформаційних відносин між інститутами політичної системи суттєво важливою постає проблема інформаційної безпеки – як «стану захищеності життєво важливих інтересів людини, суспільства і держави, при якому запобігається нанесення шкоди через неповноту, невчасність та невірогідність інформації, що використовується; негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване розповсюдження, використання і порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації» [133].

Саме забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки, в першу чергу персональних даних громадян, є однією з першочергових проблем інформаційної безпеки в системі електронного урядування через те, що, звертаючись за «електронною послугою», людина зобов'язана фіксувати кожен свою дію, залишаючи свої персональні дані і концентруючи в різних базах даних всю інформацію про себе.

Отже, інформація повинна бути персоніфіковано захищена.

Але більшість баз даних, що функціонують сьогодні, різноманітні і забезпечити єдиний захист від електронного шахрайства практично неможливо, або пов'язано з великим обсягом доробок. Також заслуговує на увагу той факт, що більшість програмних продуктів вироблено за кордоном, які більшою мірою надаються нам через проекти та гранди, і тільки розробникам відомо, які закладені в них функції (як документовані, так і не задокументовані).

Тобто, державі потрібно докласти зусиль для протидії інформаційній експансії інших країн. Сприяти підтримці в діяльності вітчизняних виробників засобів інформатизації і захисту інформації і здійснювати заходи по захисту внутрішнього ринку від проникнення на нього неякісних засобів інформатизації та інформаційних продуктів.

Ще однією трудностю в проектуванні електронного урядування є необхідність залучення органів влади всіх рівнів. А це, в свою чергу, може викликати дублювання обов'язків.

Тому при розробці стратегії розвитку електронного урядування в Україні однією з головних цілей повинно стати скорочення масштабів, а в ідеалі і повне викорінення дублювання одних і тих же функцій в різних органів влади для того, щоб полегшити громадянам доступ до них і скоротити витрати на утримання надлишкових служб і державних організацій.

Не секрет, що в нашій державі одні й ті ж рішення приймаються і виконуються в різних органах влади. Для громадян це виливається у цілу проблему: їм необхідно заповнювати величезну кількість дублюючих один одного форм і звітів, заходити буквально на десятки різних веб-сайтів для пошуку потрібної інформації або отримання необхідної послуги.

Отже, для успішного впровадження електронного урядування необхідна виважена стратегія. Стратегічний план передбачає «дорожню карту» для того, щоб перейти від нинішнього стану до бажаного середньо- і довгострокового в перспективі.

Процес стратегічного планування складається з п'яти кроків [31]:

Крок 1: аналіз поточних умов. SWOT-аналіз може застосовуватися для визначення внутрішніх та зовнішніх факторів, які є сприятливими або несприятливими для досягнення певних цілей електронного урядування.

Крок 2: чітке визначення бачення. Викладом бачення є твердження, яке формулює те, яким хоче бути електронне урядування.

Крок 3: деталізувати бачення до цілей. Цілі є довгостроковими напрямками (від трьох до п'яти років).

Крок 4: визначити стратегії відповідно до результатів SWOT-аналізу та досягти зазначених цілей. Стратегії можуть включати в себе конкретні управлінські завдання і заходи для досягнення певних цілей, встановлених в «дорожній карті» електронного урядування.

Крок 5: сформулювати конкретні і вимірні цілі з стратегій. Цілі є кінцевими результатами запланованої діяльності. Вони повинні бути конкретними і вимірними твердженнями того, що повинно бути досягнуто в певні моменти.

Для досягнення поставленої мети застосуємо SWOT аналіз формування та подальшого розвитку електронного урядування в сучасних умовах обмежених ресурсів.

SWOT аналіз – це визначення сильних та слабких сторін, а також можливостей та погроз (як зовнішній чинник).

Для аналізу визначимо:

- Сильні сторони (Strengths), як переваги електронного урядування серед інших форм взаємодії між публічними органами влади, громадянами та бізнесовими організаціями;

– Слабкі сторони (Weaknesses), як недоліки електронного урядування;

– Можливості (Opportunities) – фактори зовнішнього середовища, використання яких доброзичливо сприятиме діяльності електронного урядування;

– Погрози (Threats) – фактори зовнішнього середовища, які можуть погіршити діяльність електронного урядування.

	<b>S – сила (сильні сторони)</b>	<b>W – вади (слабкі сторони)</b>
<b>Внутрішнє середовище</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• розуміння неминучості процесів інформатизації та готовність до змін;</li> <li>• наявність «політичної волі»</li> <li>• анонсовані та розпочаті реформи, зокрема адміністративна;</li> <li>• рівень освіти, демократичні цінності;</li> <li>• прийнята Концепція розвитку електронного урядування в Україні;</li> <li>• прагнення побудови громадянського суспільства та</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тіньова економіка, корупція, бюрократизм;</li> <li>• популізм та непрозорість влади;</li> <li>• низький рівень інформатизації окремих галузей економіки та регіонів, цифровий розрив;</li> <li>• низька комп'ютерна грамотність населення;</li> <li>• обмеженість фінансовий ресурсів та неефективність їх використання;</li> </ul>

	<p>активність недержавних організацій;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• високий рівень інформатизації освіти та бізнесу;</li> <li>• вітчизняні науково-технічні розробки та проекти в сфері електронного урядування;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• колізії та недосконалість нормативно-правового регулювання;</li> <li>• відомчий підхід до створення інформаційних ресурсів;</li> <li>• значне дублювання інформації та відсутність єдиних стандартів;</li> <li>• системи електронного документообігу органів державної влади мають вкрай обмежену функціональність;</li> <li>• опір з боку службовців та недостатній рівень підготовки державних службовців;</li> <li>• недосконалість діючих урядового порталу, веб-сайтів органів державної влади, що не забезпечують інтерактивний режим функціонування;</li> <li>• етичні проблеми (захист інформації при її зборі, обробці та розповсюдженні);</li> </ul>
<b>Зовнішнє середовище</b>	<b>О – обставини (можливості)</b>	<b>Т – труднощі (загрози)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• глобалізація і європейська інтеграція;</li> <li>• трансформація суспільства в інформаційне та суспільство знань;</li> <li>• популяризація ідей електронного урядування серед населення;</li> <li>• економічне зростання;</li> <li>• запозичення зарубіжного досвіду організації функціонування електронного урядування;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• збільшення кількості та рівня традиційних та поява нових загроз;</li> <li>• зростання небезпеки та непередбачуваності в світі;</li> <li>• загострення конкуренції;</li> <li>• авторитаризм та зниження іміджу держави;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• масштаби застосування Інтернету (е-освіта, е-медцина, е-бізнес тощо);</li> <li>• розвиток вітчизняної ІТ-індустрії;</li> </ul>	
--	---	--

Проаналізувавши таблицю та зіставивши сильні та слабкі сторони з можливостями та погрозами, автор дисертаційного дослідження дійшов висновку, що однією з конкурентних переваг впровадження електронного урядування є швидке прийняття рішень та їх реалізація. Отже, одним з вагомих чинників успіху електронного урядування в Україні, на думку автора, є швидкий пошук оптимальної стратегії розвитку та стрімкого реагування на зміну зовнішнього «клімату».

Бачення електронного урядування в Україні в майбутньому може бути входження до тридцятки провідних країн з розвитку електронної демократії, європейських стандартів якості електронних послуг, відкритості та прозорості влади.

Основними цілями електронного урядування в Україні можна вважати наступні:

- інновації в роботі публічних органів влади та зміна принципів і методів їх діяльності;
- нові підходи в обслуговуванні громадян;
- інновації в управлінні інформаційними ресурсами;
- реформування правової системи.

В досягненні цих цілей провідна роль належить ІКТ, яка містить не тільки комп'ютеризацію або реструктуризацію існуючих процесів, але, що більш важливо, допомогу в здійсненні трансформації суспільства.

Кінцевою метою такої трансформації і буде повноцінне і дієве електронне урядування. Трансформація суспільних процесів є характерною рисою і необхідним мінімумом зрілого електронного урядування. Всі програми і проекти, які потрібно впровадити при створенні електронного



урядування (такі, як електронний документообіг, електронні звернення і т. п.) призведуть, безсумнівно, до реорганізації реструктуризації взаємодії між всіма учасниками політичного процесу.

З іншого боку, в будь-якій державі співіснують елементи двох протидорчих систем: політичної, яка робить акцент на процедурних моментах, і основне тут – дотримання встановлених правил, які гарантують репрезентацію інтересів кожного громадянина з орієнтацією на конкурентний характер прийняття рішень і залучення громадян в управлінський процес; та адміністративної, яка орієнтована більшою мірою на кінцевий результат, і критерієм успішності її діяльності та головною метою є вибудовування ефективної вертикалі влади. Вимоги, які представляє перша та друга системи, повинні бути максимально враховані при розробці стратегії розвитку електронного урядування.

З іншого боку, пріоритетний розвиток адміністративного або демократичного компонента може бути пов'язаний із зовнішніми середовищем. У стабільній ситуації пріоритет можуть мати демократичні процедури, які повинні забезпечити більш повний облік всіх інтересів суспільства і виробити більш збалансовану стратегію розвитку. У той же час, в екстремальних умовах основне значення набувають механізми адміністративного управління, оскільки в цих умовах неможливо собі дозволити ті часові та інші витрати, які пов'язані з залученням всіх громадян у процес прийняття політичних рішень. Таким чином, існує кореляція між стабільністю політичної системи та орієнтацією на подальшу орієнтацію демократичних процедур.

В Україні при розробці та впровадженні проектів електронного урядування характерною є, на жаль, орієнтація в першу чергу на інтереси бюрократії, що призводить до суттєвих негативних явищ.

Як неодноразово зазначалось вище, електронне урядування є потужним засобом адміністративного реформування. Тому кожного разу, коли формуються або запускаються проекти або програми з електронного

урядування, потрібно вивчати можливості та існуючу адміністративну структуру. Більше того, важливим є не копіювати те, що роблять інші країни в рамках розробки і розвитку електронного урядування. Замість цього Україна повинна прагнути зрозуміти глобальні тенденції електронного урядування та потенціал ІКТ для встановлення ефективного управління, оцінити свої власні можливості розвитку електронного урядування на підставі власної ситуації та визначити пріоритетні галузі і розробити власну стратегію розвитку електронного урядування.

Аналізуючи існуючі глобальні проекти з електронного урядування, потрібно застосовувати найкращі та успішні моделі, а також вчитися на допущених помилках. Створення спеціального власного плану відповідного справжнім вимогам країни, – це перше, що потрібно зробити при розгляді стратегії електронного урядування.

Очевидно, що самим першим з міркувань в галузі планування розробки та розвитку електронного урядування є природа і масштаб потенційної вигоди як економічної, так і соціальної.

Інформаційно-телекомунікаційні системи, що приносять велику економічну вигоду, безсумнівно, можуть допомогти публічним органам влади надавати підприємствам і громадянам послуги кращої якості. Більше того, вони також здатні збільшити фінансову потужність, яку можливо повторно інвестувати в проекти електронного урядування.

Проекти електронного урядування можуть і не принести миттєвої соціальної вигоди, але вони забезпечують зручність і безпеку громадян, а також покращують якість публічних послуг, персональні навички громадян поліпшуються шляхом отримання легкого доступу до інформаційних ресурсів. Таким чином, електронне урядування сприяє соціальному прогресу та економічному розвитку.

Отже, стратегічними завданнями електронного урядування в нашій країні є:

- забезпечення прав людини і громадянина на віддалений доступ до всіх видів відкритої державної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;
- залучення людини і громадянина до участі у державних справах;
- подальше вдосконалення технологій державного управління;
- подолання інформаційної нерівності;
- організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно – через Інтернет та інші засоби;
- перебудова відносин органів державної влади та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином;
- сприяння розвитку економіки [137].

На законодавчому рівні повинні бути чітко визначені етапи функціонування електронного урядування; обмеження на електронне урядування для кожного з його етапів; критерії переходу електронного урядування з одного етапу розвитку на інший.

Отже, розвиток електронного урядування – це довгострокова робота. Особливо у випадку з країнами, що розвиваються, розробка електронного урядування може допомогти досягти важливих етапів на шляху до зрілості в порівняно короткі терміни. Успіх ініціатив електронного урядування залежить від того, наскільки правильно вони плануються і впроваджуються. хоча основа для розвитку електронного урядування (готовність до електронного управління, інфраструктура тощо), може відрізнитися в різних країнах. Але кінцева мета електронного урядування більш-менш однакова для всіх.

Впровадження е-урядування в Україні має за мету забезпечити якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалить взаємодію між органами публічної влади, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Ефективна та якісна система електронного урядування позитивно вплине на загальний хід та наслідки проведення демократичних перетворень в українському суспільстві.

### *Висновки до розділу 3.*

Одним з напрямів формуванні відкритої та прозорої влади є переведення адміністративних послуг в електронний вид, що є новим та перспективним видом електронної взаємодії між учасниками політичного процесу та дієвим способом формування відкритої та прозорої влади.

Це такі послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

Враховуючи те, що в науковій літературі на даний час відсутня класифікація адміністративних послуг в електронному вигляді, автором дисертаційного дослідження пропонується класифікувати адміністративні послуги в електронному вигляді за видами електронного подання, за сферою діяльності, за формою власності, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

В дисертаційному дослідженні для визначення основних складових проблем електронної взаємодії між громадянами та органами влади було проведено соціологічне опитування, що дало змогу визначити проблеми та перешкоди впровадження електронних послуг та окреслені шляхи їх розв'язання. Визначено, що проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді потребують комплексного розв'язання.

Реалізація проектів електронного урядування може бути частковим рішенням проблеми корупції. Автоматизовані адміністративні процеси, підвищення прозорості та відкритості, наділення громадян функціями контролю роблять електронне урядування одним з найбільш дієвих інструментів антикорупційної політики.

Досліджуючи інформаційну відкритість веб-сайтів публічних органів влади, встановлено, що практично всі веб-сайти знаходяться на першому етапі розвитку – інформаційному. Хоча практично і закладено деякі можливості для одностороннього чи двостороннього зв'язку, вони, як правило, не використовуються повною мірою.

Інформаційне наповнення багатьох сайтів бажає кращого за повнотою і частотою поновлення. Створюється враження, що веб-сайти створено «для галочки», їх супроводженню і розвитку не приділяється певної уваги.

В той же час на прикладі сайтів, що належним чином підтримуються та використовуються, видно, що суспільний попит на таку інтерактивну форму спілкування з органами влади існує.

Але надання адміністративних послуг в електронному вигляді на сайтах органів влади не набуло достатнього поширення, що говорить про необхідність активно їх розвивати та просувати з метою підвищення ефективності управлінського процесу, економії часу та матеріальних ресурсів та підвищення довіри до влади з боку громадян.

Визначаючи пріоритетні стратегії розвитку електронного урядування в Україні, було застосовано метод SWOT-аналізу, який є досить широко визнаним підходом, що дозволяє провести спільний аналіз зовнішнього і внутрішнього середовища. Застосовуючи даний метод, вдалося встановити зв'язки між негативними та позитивними рисами, які притаманні розвитку інформаційно-телекомунікаційних технологій в Україні, а також зовнішніми загрозами і можливостями.

## ВИСНОВКИ

Досліджуючи передумови електронного урядування в контексті загальносвітових трансформаційних процесів і концепцій управління, слід зробити висновок про те, що електронне урядування як ідеальна категорія існує і функціонує в рамках віртуальної реальності, відображаючи об'єктивні процеси політичного управління сучасним суспільством. Отже, ті моделі управлінської діяльності, які склалися традиційно і діяли впродовж століть, не можна розглядати як базові при аналізі поняття «електронне урядування».

Розглянувши передумови електронного урядування в контексті загальносвітових трансформаційних процесів і концепцій управління дисертант прийшов до висновку про те, що якщо в індустріальному суспільстві найбільш прогресивною формою правління була представницька демократія, то в інформаційному - демократія участі.

Дослідження основних підходів до поняття «електронне урядування» дозволило виділити з них три основних. Відповідно до першого підходу повноправним елементом в структурі електронного уряду є електронна демократія і участь. Тракується це як «електронна реалізація узаконених демократичних шляхів або процедур прийняття рішень» на практиці зводяться, в основному, до електронних виборів і електронного голосування.

Другий підхід, розділяється більшістю представників гуманітарно-соціальної сфери, навпаки, розглядає електронне урядування як частина електронної демократії.

Третій підхід виходить з того, що вектори соціальної дії в даному випадку різноспрямовані: «електронне урядування» створюється за ініціативою «зверху» і для обслуговування інтересів держави, «електронна демократія», покликана, в першу чергу відображати інтереси громадян, що утворюють локальні географічні спільноти та , відповідно, створюватися «знизу».

Один із наукових підходів проводить диференціацію між термінами «електронний уряд» і «електронне урядування». Теоретики електронного управління висловлюють думку про перехід від концепції електронного уряду до концепції електронного урядування.

Якщо електронний уряд стосується організаційних відносин, що включають політичну координацію, впровадження політичних рішень та надання публічних послуг, то електронне урядування характеризує відносини між громадянами, урядовими структурами, громадською думкою і обраними офіційними особами. Якщо в центрі концепції електронного уряду лежать поняття - відкритість інформації та надання публічних послуг он-лайн, то нове розуміння включає в себе такі концепти, як співробітництво, участь, координація. Фактично мова тут йде про електронну демократію, яка б дозволяла розширити форми впливу громадян на процес прийняття та реалізації політичних рішень. Електронне урядування змінює способи, які уряд використовує, маючи справу з громадськістю, а також одночасно це висуває нові вимоги до деяких форм участі з боку громадян. Це породжує деяку довіру до того, що електронне урядування, ймовірно, призведе до деяких форм електронної демократії. Таким чином, основними складовими електронного урядування є демократичний процес, відкритий уряд і прозорий механізм прийняття рішень. Результатом впровадження електронного урядування повинно стати не тільки більш ефективне і менш витратне адміністрування, а й кардинальну зміну взаємин між суспільством і урядом. А це повинно привести до вдосконалення демократії та підвищення відповідальності влади перед народом.

Передбачається, що введення ІКТ в державне управління дозволить прискорити розвиток економіки, знизити витрати на бюрократичні процедури, підвищити ефективність роботи та продуктивність праці державних відомств, розширити можливості населення у формуванні громадянського суспільства за рахунок поліпшення доступу до різної

інформації, створення більш прозорої роботи державних служб, ослаблення бюрократичних бар'єрів.

Електронне урядування має наступні основні цілі: оптимізація надання урядових послуг населенню і бізнесу; підвищення ступеня участі всіх виборців в процесах керівництва і управління країною; підтримка і розширення можливостей самообслуговування громадян, зростання технологічної обізнаності і кваліфікації громадян, зниження впливу фактора географічного розташування.

У той же час є й інші точки зору, згідно з якими поняття «електронний уряд», «електронне урядування» інтерпретуються як синоніми.

Дослідження понять відкритості та прозорості в контексті електронного урядування дозволило зробити висновок про те, що відкритість влади - це важливий аспект демократичності не просто політичного режиму, а й держави. Питання відкритості влади стосується багатьох напрямів функціонування системи державної влади, головним з яких є забезпечення інформаційної відкритості. І одним із завдань держави у цьому зв'язку стає створення ефективної системи забезпечення прав громадян і соціальних інститутів на вільне отримання, розповсюдження і використання інформації як необхідної умови демократичного розвитку. В результаті, в політичній практиці використання нових ІКТ стало невід'ємним елементом: володіння інформацією, яка на сьогоднішній день є найважливішим політичним ресурсом як на внутрішньодержавному, так і на міжнародному рівні.

Умовою забезпечення прозорості є наявність механізмів розкриття державної інформації, що має на меті визначення того, яка інформація держави підлягає обов'язковому публічному розкриттю, а яка - є інформацією з обмеженим доступом - наприклад, тільки для державних органів контролю. Існуюче законодавство поки не вирішує ці завдання в повній мірі, і повинно бути скориговано в ході експертної та громадської дискусії.



Відкритість і прозорість діяльності органів влади, відновлення та зростання довіри суспільства до них, як результат впровадження електронного урядування, є одним з важливих політичних досягнень. Це той випадок, коли надання ефективних і результативних он-лайнних урядових послуг безпосередньо трансформується у вигляді реального досягнення ідеалів е-демократії. Іншими політичними досягненнями слід вважати підвищення ступеня участі громадян та органів влади в інформаційному суспільстві; зростання залученості громадян у демократичні процеси; збільшення результативності та ефективності проведеної політики.

Дисертант прийшов до висновку, що концепція електронного урядування заснована на розумінні громадянами нових можливостей політичного впливу на державну владу через політичні електронні ресурси, а значить передбачає посилення політичної активності громадян.

Роботи зі створення електронних урядів в різних державах здійснюється під девізом «більшої відкритості і підзвітності урядів громадянам». Аналіз зарубіжного досвіду у формуванні структур електронного урядування показує, що електронні уряди з категорії експериментальних технологій поступово переходять в розряд повсякденно використовуваних засобів, хоча говорити про те, що вони розкрили весь свій потенціал поки зарано.

Досліджуючи практики електронного урядування в США, Європі і азійських країнах, автор зробив висновок про відсутність якогось єдиного рецепту формування електронного урядування. У кожній країні є своя унікальне середовище, пріоритети і ресурси, з урахуванням яких реалізується ідея електронного урядування.

Політична практика показує, що в різних регіонах і країнах світу сформувалися три основні архітектурні моделі, що отримали практичне втілення в Америці, Європі та Азії; американська модель, європейська, якою слідує більшість країн Західної, Центральної та Східної Європи. І азійська модель (Сінгапур, Південна Корея), яка враховує специфічний стиль

управління, азіатський тип корпоративної культури і багатошарову систему державного управління, організованого за принципом ієрархічної піраміди.

В результаті дослідження виявлено, що політика країн, що йдуть по шляху розвитку електронного урядування має багато спільного. Так, наприклад, багато країн - учасники процесу глобальної інформатизації є федераціями. Інформаційні технології дозволяють забезпечити централізацію державної влади в умовах великої територіальної протяжності держави і роз'єднаності регіонів. Всі ці країни прагнуть домогтися ефективності та доступності роботи центральних і місцевих органів влади. Також дані країни об'єднує те, що вони намагаються створити сумісну систему, яка дозволить на рівних брати участь у процесі інформаційної глобалізації.

Американський підхід до організації електронного урядування заснований на економічних критеріях, європейський - на соціальних критеріях і рівні розвитку людського капіталу. Європейський підхід до реалізації електронного урядування надає великого значення політичному потенціалу електронної демократії, яку багато хто вважає можливим рішенням проблем, пов'язаних з не цікавістю громадян до політики і деградацією демократичних процедур.

У здійсненні проектів за електронною урядування державою досягли успіху країни Європейського Союзу і Північної Америки, де уряди мають можливість витратити на ці цілі великі кошти. Як показав досвід цих країн, при стабільному фінансуванні та ефективному менеджменті витрачені кошти в короткий термін можуть окупитися. При цьому громадяни отримують реальний шанс брати участь в діалозі з владою, впливати на прийняття рішень і висувати власні ініціативи, отримувати детальну інформацію про роботу державних структур і здійснювати контроль за їх діяльністю.

У той же час стратегії електронного урядування в різних регіонах мають різні підходи в залежності від того, орієнтовані вони на внутрішню або на зовнішню діяльність. Стратегія визначається вищим політичним керівництвом країни і реалізується на рівнях міністерств чи департаментів.

В Україні етап інтерактивного присутності держави в Мережі тільки починається. Здійснюється формальний обмін інформацією між користувачами і урядовими органами.

Зроблено висновок про те, що низька частота оновлення інформації, і погана система навігації по сайту, і відсутність системи зворотного зв'язку з населенням перешкоджають популярності електронних ресурсів міністерств і відомств України серед користувачів. Ще гірше йдуть справи з впровадженням системи електронного урядування на рівні регіональних та місцевих органах влади.

Український проект побудови електронного урядування в більшій мірі орієнтований на надання інформаційних послуг: бази даних, довідкової інформації, новин і т.д.

Таким чином, один з висновків дисертації полягає в тому, що Україна потребує стратегії розвитку електронного урядування, метою якої повинні стати: забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади та загальнодоступності загальнодержавних інформаційних ресурсів; вдосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування на основі застосування інформаційно-комунікативних технологій.

Однак все це реально лише за умови високого рівня розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Таким чином, стратегічною метою інформатизації Україна має стати, як мінімум, подолання технологічної відсталості і, як максимум, переклад Української держави в статус експортера програмних інформаційних продуктів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдуллаев И. З. Информационное общество и глобализация: Критика неолиберальной концепции / И. З. Абдуллаев. – Т. : Изд-во «Фанва технология», 2006. – 191 с.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / [Автор-упорядник В. П. Тимошук]. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
3. Акт з питань загального адміністративного права Королівства Нідерландів. – К. : Консорціум «Верховенства права», б. р. – 87 с.
4. Акт Сполучених Штатів Америки про свободу інформації : Титул 5 Кодексу США. – К. : Консорціум «Верховенства права», 1996. – 13 с.
5. Александров В. Т. Послуги системи державного управління / В. Т. Александров, В. О. Гусев // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Х. : ХарПІ НАДУ, «Магістр», 2003. – Вип. 3 (18). – С. 208-213.
6. Аристотель. Политика. Сочинения : в 4 т. / Аристотель. – М. : Мысль, 1983. – Т. 4. – С. 376-644.
7. Асанова А. А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві / А. А. Асанова // Державне управління [Електронне видання]. – 2006. – № 1. –Режим доступу до журн. : <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DUTP/2006-1/txts/TEKNOLOGIYA/06aaavis.pdf>.
8. Асонова Д. Электронное правительство: Россия катится на дно [Электронный ресурс] / Д. Асонова // Агентство маркетинговых коммуникаций, 2008. – Режим доступу : <http://www.cnews.ru/news/top/-index.shtml?2008/03/03/290373>.
9. Аудит электронного правительства // ИНТОСАИ Постоянный Комитет по ИТ аудиту. Отчет. – 2003. – С. 10.
10. Афонін Е. А. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики / Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова, Р. В. Войтович. – К. : Центр сприяння інститутів,

розвитку держ. служби, 2006. – 160 с.

11. Балабаєва З. В. Демократичне врядування: поняття та сутність / З. В. Балабаєва // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць. – Одеса : Вид-во ОРІДУ НАДУ, 2007. – Вип. 3. – С. 4-11.
12. Баранов А. Электронное правительство в Украине? Будет! Когда? / А. Баранов // Зеркало недели. – 2002. – № 1.
13. Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / [О. А. Баранов, І. Б. Жилияєв, М. С. Демкова та ін.] ; за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.
14. Безверхнюк Т. М. Європейські стандарти врядування на регіональному рівні: монографія / Т. М. Безверхнюк, С. Є. Саханенко, Е. Х. Топалова / за заг. ред. Т. М. Безверхнюк. – О. : ОРІДУ НАДУ, 2008. – 328 с.
15. Белей І. М. Термінологічне наповнення поняття «демократичне врядування» та його зміст у державному управлінні [Електронний ресурс] / І. М. Белей. – Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/e-journals/tppd/2008-4/R\\_1/09bimzdu.pdf](http://www.nbu.gov.ua/e-journals/tppd/2008-4/R_1/09bimzdu.pdf).
16. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Д. Белл. – М. : «Academia», 1999. – 956 с.
17. Белов В. Г. Парадигма информационного общества и становление информационного права / В. Г. Белов; отв. ред. Н. Л. Бачило // Право и информатизация общества : сб. науч. тр. – М. : ИНИОН РАН, 2002. – С. 36.
18. Бжезинский Зб. Выбор. Глобальное господство или глобальное лидерство / Зб. Бжезинский; [пер. с англ.] – М. : Междунар. отношения, 2005. – 254 с.
19. Брауде-Золотарев М. Ю. Электронное государство и качество государственного управления / М. Ю. Брауде-Золотарев, В. В. Новиков // Интернет и современное общество : Труды X Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 23-25 октября 2007 г.).

- СПб. : Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. – С. 182-185.
20. Великий тлумачний словник сучасної української мови [укл. і головний ред. В. П. Бусел]. – К., Ірпінь : ВТФ «Перун», 2007. – 1736 с.
  21. Вершинін М. С. Політична комунікація в інформаційному суспільстві / М. С. Вершинін. – М. : Вид-во Михайлова, 2006.
  22. Винер Н. Кибернетика и общество / Н. Винер. – М., 1958. – 130 с.
  23. Вишнякова С. С. Формування сфери електронних послуг в Росії: дис. ... канд. економічних наук : 08.00.05 / Світлана Сергіївна Вишнякова. – М., 2007. – 187 с.
  24. Голобуцький О. П. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2001. – 180 с.
  25. Голобуцький О. П. Електронний уряд / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : Атлант UMS. – 2002. – 173 с.
  26. Головщинський К. І. Діагностика корупційного законодавства / К. І. Головщинський. – М. : Фонд ІНДЕМ, 2005. – 17 с.
  27. Государственная политика и управление, в 2 ч. / Под ред. Л. В. Сморгунова. – М. : «Российская политическая энциклопедия» (РОССПЭН), 2006. – 384 с. (Часть I. Концепции и проблемы государственной политики и управления).
  28. Грачев М. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития / М. Грачев. – М. : Прометей, 2004. – 246 с.
  29. Гудима Н. В. Принципи відкритості і прозорості в діяльності органів державного управління України : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління» / Н. В. Гудима. – К., 2008. – 20 с.
  30. Дайзард У. Наступление информационного века / У. Дайзард // Новая технократическая волна на Западе. – М., 1986. – 451 с.

31. Данг Хай Данг. Стратегия формирования электронного правительства на примере мировых лидеров / Данг Хай Данг // Вестник научной информации ОМЭПИ ИЭ РАН, 2006. – № 3.
32. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А. В. Данилин. – М. : Инфра-М, 2004. – 336 с.
33. Даніл'ян О. В. Інформаційне суспільство та перспективи його розвитку в Україні (соціально-філософський аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філософських наук : спец. 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» / О. В. Даніл'ян. – Х., 2006. – 19 с.
34. Демкова М. С. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / М. С. Демкова, І. Б. Коліушко // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К. : Бібліотека інформаційного суспільства. – 2004. – С. 138-143.
35. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право / [В. Б. Авер'янов, В. А. Дерезь, М. І. славський та ін.] ; за ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Юстиніан, 2007.
36. Державне управління: основи теорії, історія і практика: Навчальний посібник / В. Д. Бакуменко, П. І. Надолішній, М. М. Іжа, Г. І. Арабаджи / за заг. ред. П. І. Надолішнього, В. Д. Бакуменка. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. – 394 с.
37. Державний класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності ДК 012 – 97: Наказ Держстандарту України від 2 червня 1997 р. – Б. м., 1997. – № 324.
38. Доповідь про стан про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні за 2011 р. [Електронний ресурс]: Кабінет Міністрів України. – Режим доступу : [http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn\\_urad/report2011.doc](http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/report2011.doc)

39. Доступ до інформації та електронне урядування / [автори-упорядники М. С. Демкова, М. В. Фігель]. – К. : Факт, 2004. – 336 с.
40. Доступ до публічної інформації в Польщі. Порадник / [укл. Пьотр Сінкевські, Ярослав Рушевські]. – Варшава, 2007. – 30 с.
41. Дрожжинов В. И. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран – членов ЕС / В. И. Дрожжинов, А. А. Штрик // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8-11 ноября 2005 г.). – СПб.: Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2005. – С. 143-144.
42. Дубас О. П. Нові інформаційні технології в політичному процесі / О. П. Дубас // Нова парадигма: Альманах наукових праць. – Запоріжжя, 2003. – Вип. 29. – С. 58-67.
43. Дятлов С. А. Электронное правительство: понятие, структура, функции / С. А. Дятлов // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды V Всероссийской объединенной конференции. СПб., 25-29 ноября 2002 г. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2002. – С. 284-285.
44. Егорова А. Электронное правительство для электронной демократии / А. Егорова // Банковские технологии. – 2001. – № 3. – С. 78-79.
45. Електронна демократія: сподівання та проблеми / [Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.] ; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.
46. Електронне урядування / [відпов. за вип. С. Соловйов, кор. К. Розумна, тех. ред. Н. Юркова] // Міжнародний науковий фаховий журнал. – Х., ВБ «Балдрук», 2010. – № 1. – 148 с.
47. Ефективність державного управління / [Ю. Бажал, О. Кілієвич, О. Мертенс та ін.] ; за заг. ред. І. Розпутенка. – К. : Вид-во «К.І.С.», 2002. – 420 с.



48. Ємельяненко О. М. Електронний уряд: інноваційні підходи до політики і управління в інформаційному суспільстві : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук : спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / О. М. Ємельяненко. – Одеса, 2008. – 20 с.
49. Ємельяненко О. М. Наукові досягнення вітчизняних та зарубіжних фахівців у дослідженні електронного уряду / О. М. Ємельяненко // Сучасна українська політика. Збірник наукових праць. – К., 2008. – Вип. 14. – С. 113-119.
50. Ємельяненко О. М. Електронна демократія та електронний уряд у сучасному світі / О. М. Ємельяненко // Сучасна українська політика. Збірник наукових праць. – К., 2008. – Вип. 12. – С. 242-250.
51. Ємельяненко О. М. Теоретичні основи поняття «електронний уряд» / О. М. Ємельяненко // Актуальні проблеми політики. Збірник наукових праць. – О.: ОНУА, 2007. – Вип. 32. – С. 291-297.
52. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні / О. А. Загаєцька // Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування», 2010. – № 1. – С. 45-47.
53. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / [авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін.] ; за заг. ред. С. А. Чукут. – К., 2008. – 200 с.
54. Иноземцев В. За пределами экономического общества (постиндустриальные теории и постэкономические тенденции в современном мире) / В. Иноземцев. – М.: Academia, 1998. – 640 с.
55. История политических и правовых учений. Древний мир / [отв. ред. В. С. Нерсисянц]. – М. : Наука, 1985. – 349 с.
56. Інформаційна відкритість органів державної влади України / [за загальною редакцією М. Лациби]. – К. : Український незалежний центр політичних досліджень, 2005. – 156 с.
57. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного (республіканського) значення

- України / О. Федорович; К. Рубановський // Проект USAID «Гідна Україна»; ГО «Агенство з розвитку приватної ініціативи». – Івано-Франківськ, 2009. – 78 с.
58. Інформаційна відкритість української влади. Аналітична доповідь / [О. В. Литвиненко, В. М. Паламарчук, С. О. Янішевський, В. В. Жигалюк, О. В. Сахаренко]. – К. : НІСД, 2002. – 59 с.
59. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості: аналітична доповідь / Д. В. Дубов, О. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк. – К. : НІСД, 2010. – 64 с.
60. Кандауров С. Прозорість та відкритість влади як запорука демократичного управління [Електронний ресурс] / С. Кандауров. – Режим доступу : <http://elearn.univector.net/file.php/14/Material.html>.
61. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс; [пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана]. – М. : ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.
62. Кеттел Ф. Д. Реорганизация государственного управления. Анализ деятельности федерального правительства / Ф. Д. Кеттел // Классики теории государственного управления: американская школа. – М.: Изд-во МГУ, 2003.
63. Клименко І. В. Технології електронного врядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с. – (Серія «Бібліотека молодого державного службовця»).
64. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П. С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Харків, ХарРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (28).
65. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

66. Клімушин П. С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного управління / П. С. Клімушин // Державне будівництво [Електронне видання]. – 2010. – № 1. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua>
67. Коліушко І. Б. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / [І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов та ін.]. – К. : Факт, 2001. – 72 с.
68. Колодюк А. В. Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук : спец. 23.00.03 «Політична культура та ідеологія» / А. В. Колодюк. – К., 2005. – 17 с.
69. Колодюк А. В. Цифровий розподіл – нова форма соціального розмежування в умовах глобалізації / А. В. Колодюк // Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтва. – 2004. – № 4. – С. 124-129.
70. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / [за заг. ред. Н. К. Дніпренко]. – К. : ТОВ «Вістка», 2008.
71. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року [Електронний ресурс] : Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
72. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года [Электронный ресурс] : Концепция формирования. – Режим доступу: [ar.economy.gov.ru/common/img/-uploaded/e-Gov.doc](http://ar.economy.gov.ru/common/img/-uploaded/e-Gov.doc).
73. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.

74. Коритнікова Н. В. Електронний уряд як мережевий спосіб організації державного управління: інформаційно-комунікативний аспект / Н. В. Коритнікова // Вісник Львівського університету. Серія: Соціологія. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2007 – Вип. 1.– С. 117-127.
75. Коритнікова Н. В. Інтернет-представництво як комунікативний ресурс державного управління : автореф. дис. ... канд. соц. наук. : спец. 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології» / Н. В. Коритнікова . – Х., 2008. – 20 с.
76. Краснокульська Ю. Інтернет як засіб комунікації: теоретико-методологічний аналіз [Електронний ресурс] / Ю. Краснокульська. – Режим доступу: <http://bibl.kma.mk.ua/pdf/ukrpolituk/-1/41.pdf>.
77. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: «Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування» / [авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.] ; за заг. ред. д. н. держ. упр., проф. С. А. Чукут, к. н. держ. упр. О. В. Загвойської. – К., 2010. – 144 с.
78. Куспляк І. С. Адміністративні послуги в електронному вигляді: питання класифікації / І. С. Куспляк // Гілея: науковий вісник : Зб. наук. праць. – К., 2011. – Випуск 50 – С. 669-674
79. Куспляк І. С. Напрями формування відкритості та прозорості влади в контексті електронного урядування / І. С. Куспляк // Політологічний вісник. Зб. наук. праць. – К. : «ІНТАС», 2011. – Вип. 55. – С. 310-317
80. Куспляк І. С. Електронне урядування: досвід Великобританії / І. С. Куспляк ; за ред. В. М. Кривцової та Д. В. Ягунова // Актуальні проблеми європейської інтеграції. – О. : Фенікс, 2008. – Вип. 4. – С. 186-190.
81. Куспляк І. С. Електронне урядування як інструмент розвитку демократії / І. С. Куспляк // Стратегія регіонального розвитку:

- формування та механізми реалізації: матеріали підсумкової науково-практич. конф. за міжнар. участю (Одеса, 31 жовтня 2008 р.). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2008. – С. 434-436.
82. Куспляк І. С. Проблеми надання послуг в електронному вигляді та шляхи їх вирішення / І. С. Куспляк // Стратегія регіонального розвитку: формування та механізми реалізації: матеріали підсумкової науково-практич. конф. за міжнар. участю (Одеса, 30 жовтня 2009 р.): у 2-х томах. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. – Т. 2. – С. 312-314.
83. Куспляк І. С. Досвід надання адміністративних послуг в електронному вигляді на прикладі пілотних проектів Одеської області / А. М. Демешик, І. С. Куспляк // Актуальні проблеми державного управління. Зб. наук. праць – Одеса : ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2019. – Вип. 3 (39) – С. 192-196
84. Куспляк І. С. Використання технологій електронного урядування для ефективнішої взаємодії інститутів державної влади та суспільства / І. С. Куспляк // Матеріали науково-практичної конференції за міжнародною участю «Демократичне врядування: наука, освіта, практика», 29 травня 2009 р. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2009. – С. 108-110
85. Куспляк І. С. До питання задоволеності електронними державними послугами в процесі впровадження електронного урядування / І. С. Куспляк // Матеріали VI регіональної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України», 14 травня 2009 р. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2009. – С. 289-291.

86. Куспляк І. С. Електронне урядування – необхідна умова боротьби з корупцією / І. С. Куспляк // Матеріали науково-практичної конференції за міжнародною участю «Демократичне врядування в контексті глобальних викликів та кризових ситуацій», 3 квітня 2009 р. – Львів : ЛРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2009. – С. 412-414.
87. Куспляк І. С. Євроінтеграція та електронне врядування: орієнтація на послуги / І. С. Куспляк ; за ред. В. М. Кривцової та Д. В. Ягунова // Актуальні проблеми європейської інтеграції. – О. :Фенікс, 2008. – Вип. 3 – С. 275-280.
88. Куспляк І. С. Необхідність впровадження електронного урядування як нового інструмента публічного адміністрування / І. С. Куспляк // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: європейський контекст», 15-16 травня 2009 р. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2009. – С. 193-194.
89. Куспляк І. С. Очікувані наслідки при впровадженні електронного урядування / І. С. Куспляк // Матеріали науково-практичної конференції «Економічні та фінансові процеси в регіоні в умовах прогнозової невизначеності», 29 травня 2009 р. – О. : ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2009.
90. Куспляк І. С. До питання інформаційної безпеки в системі електронного урядування / І. С. Куспляк // Матеріали міжнародного науково-практичного семінару-наради «Конфлікти та безпека», 25 листопада 2010 р. – Одеса : СМІЛ, 2010 – С. 15-17
91. Куспляк І. С. Інформаційна відкритість веб-сайтів органів влади як необхідна умова для надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І. С. Куспляк // Матеріали підсумкової науково-практичної конференції за міжнародною участю «Сучасна регіональна політика: формування, реалізація та розвиток публічної служби», 23 вересня 2010 р. – О. : ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2010. – С. 432-

433

92. Куспляк І. С. Відкритість і прозорість влади в контексті електронного урядування / І. С. Куспляк // Матеріали підсумкової науково-практичної конференції за міжнародною участю «Сучасна регіональна політика: освіта, наука, практика», 28 жовтня 2011 р. – О. : ОРІДУ НАДУ при Президентіві України, 2011. – С. 205-206
93. Куспляк І. С. Основні теоретичні підходи до поняття «електронне урядування»: порівняльний аналіз / І. С. Куспляк // Актуальні проблеми політики: Зб. наук. праць / Керівник авт. кол. С. В. Ківалов; відп. За вип.. Л. І. Кормич. – Одеса : Фенікс, 2010. – Вип. 40 – С. 391-339
94. Куспляк І. С. Зарубіжний досвід впровадження технологій електронного урядування: уроки для України / І.С. Куспляк // Перспективи. Соціально-політичний журнал. Серія : філософія, політологія, соціологія. ДЗ ПДПУ імені К.Д. Ушинського. – 2011. – № 2(48). – С. 96-101.
95. Лациба М. Інформаційна відкритість сайтів органів державної влади України / М. Лациба. – К. : Український незалежний центр політичних досліджень, 2007. – 48 с.
96. Локк Дж. Два трактата о правлении. Сочинения: В 3-х т. / Дж. Локк. – М. : Мысль, 1984. – Т. 3. – С. 135-405.
97. Макиавелли Н. Государь / Н. Макиавелли. – М. : Планета, 1990.
98. Мастяниця Й. У. Інформаційні ресурси України: проблеми державного регулювання: монографія / Й. У. Мастяниця, О. В. Соснін, Л. Є. Шаманський / за заг. ред. О. В. Сосніна. – К. : НІСД, 2002. – 141 с.
99. Мей К. Інформаційне суспільство: скептичний погляд / К. Мей; [пер. з англійської]. – К. : «К.І.С.», 2004. – 220 с.
100. Мельниченко В. І. Принципи відкритості і прозорості в діяльності органів державного управління України (організаційно-правові засади):

- монографія / В. І. Мельниченко, Н. В. Гудима. – Черкаси : Вид-во Чебаненко Ю., 2007.
101. Мельниченко В. І. Прозорість чи відкритість? / В. І. Мельниченко // Віче . – К., 2004. – Вип. 3 (144).– С. 31-35.
102. Методологические и эвристические интенции современной концепции Governance [Электронный ресурс] / В. В. Корженко, В. В. Микитин. – Режим доступа: <http://www.nbuu.gov.ua/e-journals/DeBu/2006-1/doc/1/01.pdf>.
103. Міл Дж. Стюарт. Про свободу: Есе / Дж. С. Міл ; [пер. з англ.]. – К. : Основи, 2001. – 463 с.
104. Модернизация правительства Англии [Электронный ресурс] : Модернизация правительства Англии, 1999. – Режим доступа : [www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper](http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper).
105. Модернізація України – наш стратегічний вибір : Щорічне Послання Президента України до Верховної Ради України. – К., 2011. – 416 с.
106. Науково-освітній потенціал нації: погляд у ХХІ століття / [В. Литвин, В. Андрущенко, А. Гуржій та ін.]. – К., 2004. – 638 с. – (Пріоритети інтелекту : кн. 1).
107. Недбай В. В. Соціально-політичні наслідки розвитку інформаційного суспільства : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. політ. наук : 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / В. В. Недбай. – О., 2004. – 22 с.
108. Нисневич Ю. А. Электронное правительство как постиндустриальная философия государственного управления / Ю. А. Нисневич // Политическая коммуникация в постсоветской России: проблемы формирования и парадигмы развития. – 2003. – С. 222-233.
109. Нікітін В. В. Ресурсний потенціал становлення громадянського суспільства в Україні : монографія / В. В. Нікітін. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – 248 с.



110. Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / [под ред. Л. Иноземцева]. – М. : Academia, 1999. – 360 с.
111. О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р. [Электронный ресурс] : Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства. – Режим доступа : [http://cit.tatar.ru/rus/rasp\\_N%20632-%D1%80.htm](http://cit.tatar.ru/rus/rasp_N%20632-%D1%80.htm).
112. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства // Дипломатичний вісник. – 2000. – № 8. – С. 51-56.
113. Отчет о положении в области развития электросвязи / ИКТ: среднесрочный обзор целей Всемирной встречи на высшем уровне по информационному обществу (ВВУИО) [Электронный ресурс] : Всемирная конференция по развитию электросвязи (ВКРЭ-10). – Хайдарабад, 24 мая – 4 июня 2010 г. – Режим доступа : [http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr\\_10/index.html](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_10/index.html).
114. Офіційний веб-сайт міста Бонн Німеччина [Електронний ресурс] : Офіційний веб-сайт міста Бонн Німеччина. – Режим доступа : <http://www.bonn.de>.
115. Пазюк А. В. Е-демократія: від концепції до втілення. Кращий світовий досвід / А. В. Пазюк ; за ред. к. ю. н. А.В. Пазюка // Свобода інформації, прозорість, електронне врядування: погляд громадянського суспільства (аналітичні доповіді, збірка перекладів документів). – К. : МГО «Прайвесі Юкрейн», 2004. – С. 5-25.
116. Палькіна Т. Готовність регіонів до е-урядування. Інститут розвитку свободи інформації [Електронний ресурс] / Т. Палькіна, Н. Рудичева. – Режим доступа : <http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2006/articles/egovReady.shtml>
117. Парламентські слухання з розвитку інформаційного суспільства в Україні 21 вересня 2005 року. – К., 2005. – 64 с.

118. Політичні та соціальні технології: Навчально-метод. посібник для студентів політологічного відділення / [уклад. Д. В. Яковлев] // Одеський національний ун-т ім. І. І. Мечникова. Інститут соціальних наук. – О., 2004. – 16 с.
119. Поляков А. А. Информационные системы в управлении / А. А. Поляков // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (Государство и общество). – 2006. – № 3. – С. 23.
120. Поппер К. Открытое общество и его враги / К. Поппер. – М., 1992. – (Т. І. Чары Платона).
121. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.
122. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : Навч. посібник / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К. : Знання, 2006. – 664 с.
123. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серпня 2002 р. № 683/2002 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/683/2002>.
124. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/про%20доступ%20до%20публічної%20>.
125. Про затвердження інструкцій щодо заповнення форм державних статистичних спостережень з обліку послуг : наказ Державного

комітету статистики України від 17 червня 2004 р. № 382 // Офіц. вісник України. – 2004. – 23 липня. – № 27.

126. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2002 р. № 1302 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-п>.
127. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п>.
128. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п>.
129. Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/-про%-20звернення%20громадян>.
130. Про інформацію: Закон України від 3 жовтня 1992 р. № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – С. 650.
131. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 р. № 75 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/про%-20концепцію%20національної%20програми%20інформатизації>.

132. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27 – 28. – ст. 181.
133. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
134. Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 17 травня 2001 р. № 325/2001 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/325/2001>.
135. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23 вересня 1997 р. № 539/97-ВР // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997. – № 49.– ст. 299.
136. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : за станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3-2002-%EF>.
137. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р. [Електронний ресурс] : Концепція розвитку електронного урядування. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/-main.cgi?-nreg=2250-2010-%F0>.
138. Проекти «Електронного уряду» в Германії [Електронний ресурс] : Проекти «Електронного уряду». – Режим доступу : <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue15/06.mspх>.
139. Процесс Колсантинг. Мониторинг и оценка «электронных

- правительств» Аналитический отчет // Система мониторинга для «электронного правительства», апрель 2003.
140. Радченко О. В. Влада і вибори: інституційна взаємодія в демократичному суспільстві: монографія / О. В. Радченко. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – 244 с.
141. Раскладкина М. К. Интернет как средство организации информационно-политического пространства России : автореф. дис. на соискание ученого звания канд. полит. наук : спец. 10.01.10 «Журналистика» / М. К. Раскладкина. – СПб., 2006. – 30 с.
142. Роулз Дж. Теория справедливости / Дж. Роулз. – Новосибирск : Изд-во Новосиб. ун-та, 1995. – 536 с.
143. Рубан В. Інноваційна модель стратегічного розвитку України: методологія і досвід / В. Рубан, О. Чубукова, В. Некрасов // Економіка України. – 2003. – № 8. – С. 14-19.
144. Руссо Ж-Ж. Об общественном договоре. Трактаты / Ж-Ж. Руссо. – М. : Кучково поле, КАНОН-пресс, 1998. – 416 с.
145. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення / А. І. Семенченко // Міжнародний журнал «Електронне урядування». – 2010. – № 1. – С. 8.
146. Серенок А. О. Комплексний індекс показника готовності до електронного уряду / А. О. Серенок // Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. – Вип. 2 (25). – С. 353-359.
147. Серенок А. О. Україна: індекс готовності до е-уряду / А. О. Серенок // Державне управління та місцеве самоврядування: тези ІХ міжнар. наук. конгресу, 26-27 березня 2009 р. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. – С. 43-44.
148. Скалацький В. М. Інформаційне суспільство: сучасні теорії та моделі (соціально-філософський аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук.

- ступеня канд. філос. наук за спеціальністю 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» / В. М. Скалацький. – К., 2006. – 15 с.
149. Сморгунов Л. В. От электронного государства к электронному правлению: смена парадигмы / Л. В. Сморгунов // Политическая наука. – 2007. – № 4 – С. 20-49.
150. Сморгунов Л. В. Политические сети, информационные технологии и публичное управление: переход от концепции «e-government» к «e-governance» / Л. В. Сморгунов // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8-11 ноября 2005 г.). – СПб. : Филологический факультет СПбГУ, 2005. – С. 161.
151. Сморгунов Л. В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к понятию governance / Л. В. Сморгунов // Политические исследования (Полис). – 2003. – № 4. – С. 50-59.
152. Сморгунов Л. В. Электронное правительство в контексте современных административных реформ на Западе / Л. В. Сморгунов // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды VI Всероссийской объединенной конференции. – Санкт-Петербург, 3-6 ноября 2003 г. – С. 133-135.
153. Сморгунов Л. В. Электронное правительство, менеджмент знания и административные реформы / Л. В. Сморгунов. – Политекс, 2005. – № 2. – С. 61.
154. Сморгунов Л. В. Способности государства и критика концепции электронного правительства [Электронный ресурс] : Материалы X Всероссийской объединенной конференции «Интернет и современное общество. Раздел 3 «Электронное правительство» / Л. В. Сморгунов. – Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru/vconf/files/7800.pdf>.
155. Совершенствование государственного управления на основе его

- реорганизации и информатизации Мировой опыт / [под ред. В. И. Дрожжинова]. – М. : Эко-Трендз, 2002.
156. Советский энциклопедический словарь. – М., 1983. – С. 498.
157. Соколова М. А. Электронное правительство и электронное правление: к вопросу об иерархии понятий / М. А. Соколова // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды УШ Всероссийской объединенной конференции. – Санкт-Петербург, 8-11 ноября 2005. – СПб., 2005. – С. 162-163.
158. Соловьев А. И. Политические коммуникации / А. И. Соловьев. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 332 с.
159. Солодов В. В. E-government и борьба с коррупцией / В. В. Солодов // Вестник Московского университета. Серия 11. Управление (Государство и общество). – 2006. – № 1. – С. 51-55.
160. Солодов В. В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління: дисертація ... канд. політ. наук : 23.00.02 / Володимир Вікторович Солодов. – М., 2007. – 136 с.
161. Солодов В. В. Электронное правительство как инструмент трансформации государственного управления : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. полит. наук : спец. 23.00.02 «Политические институты, этнополитическая конфликтология, национальные политические процессы и технологии» / В. В. Солодов. – М., 2007. – 20 с.
162. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посібник / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 104 с.
163. Соснін О. В. Державна політика в галузі управління інформаційним ресурсом України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д. п. н. за спеціальністю 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / О. В. Соснін. – Одеса, 2005. – 45 с.
164. Сравнительная политика. Основные политические системы

- современного мира / [под ред. В. Бакирова, Н. Сазонова]. – Х. : ХНУ им. В. Н. Каразина, 2005. – 591 с.
165. Станкевич Л. Т. Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика / Л. Т. Станкевич, И. О. Новоженина // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество. – СПб. : Изд-во Филологического ф-та СПбГУ, 2003. – С. 17-19.
166. Статистична служба Європейського союзу [Електронний ресурс] : Офіційний веб-сайт статистичної служби ЄС. – Режим доступу : [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?\\_pageid=1090,1&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1090,1&_dad=portal&_schema=PORTAL).
167. Стырин Е. М. Электронное правительство: стратеги формирования и развития: дис. ... канд. полит. наук : 23.00.08 / Евгений Михайлович Стырин. – М., 2006. – 166 с.
168. Сухарев М. В. «Электронное правительство» и эволюционное управление / М. В. Сухарев // «Электронное правительство» – информационный ресурс развития системы государственного управления и институтов гражданского общества: Материалы международной конференции (15 марта 2007 года). – Петрозаводськ : Карельский филиал СЗАГС, 2007. – С. 124-129.
169. Тамбовцев В. Л. Государственное регулирование государства: вопросы теории, международный опыт, российские реформы / В. Л. Тамбовцев // Российско-Европейский центр экономической политики. – М., 2004. – С. 16-17.
170. Тищенко М. Проблеми й перспективи електронного уряду на місцевому рівні в Україні, записка з аналізу політики, Українсько-польська програма стажування у сфері аналізу державної політики на 2008 рік. – М., 2008.
171. Топалова Е. Х. Наближення вітчизняної системи врядування до європейських стандартів: регіональний рівень : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02



- «Механізми державного управління» / Е. Х. Топалова. – Одеса, 2008. – 20 с.
172. Тоффлер Э. Создание новой цивилизации. Политика Третьей волны / Э. Тоффлер, Х. Тоффлер. – Новосибирск : Сибирская молодежная инициатива, 1996. – 87 с.
173. Тоффлер Э. Третья волна / Э. Тоффлер; [пер. с англ.]. – М., 2004. – 781 с.
174. Туровець В. В. Преобразование электронной системы государственного управления на основе концепции «Электронного правительства» (социологический анализ): дис. ... канд. социол. наук : 22.00.04 / Василий Васильевич Туровец. – М., 2005. – 174 с.
175. Туронок С. Г. Інтернет і політичний процес / С. Г. Туронок // Суспільні науки і сучасність. – № 2. – 2001. – С. 51-63.
176. Узбстер Ф. Теории информационного общества / Ф. Узбстер. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 400 с.
177. Філонов О. В. Основи демократії. Права людини та їх забезпечення в умовах суспільних змін / О. В. Філонов, В. М. Субботін, В. В. Пашутін. – К. : Вид-во «Знання», 2006. – 215 с.
178. Чугунов А. В. Электронное правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное управление / А. В. Чугунов // Всероссийский конкурсный отбор обзорно-аналитических статей по приоритетному направлению «Информационно-телекоммуникационные системы». – М., 2008. – 55 с.
179. Чукут С. Сутність електронного уряду та принципи його організації / С. Чукут // Вісник УАДУ. – 2003. – № 2. – С. 429-433.
180. Шапошник С. Индекс готовности регионов России к электронному правительству / С. Шапошник // БоссИТ: информационные технологии на государственной службе, 2005. – № 2. – С. 21-26.

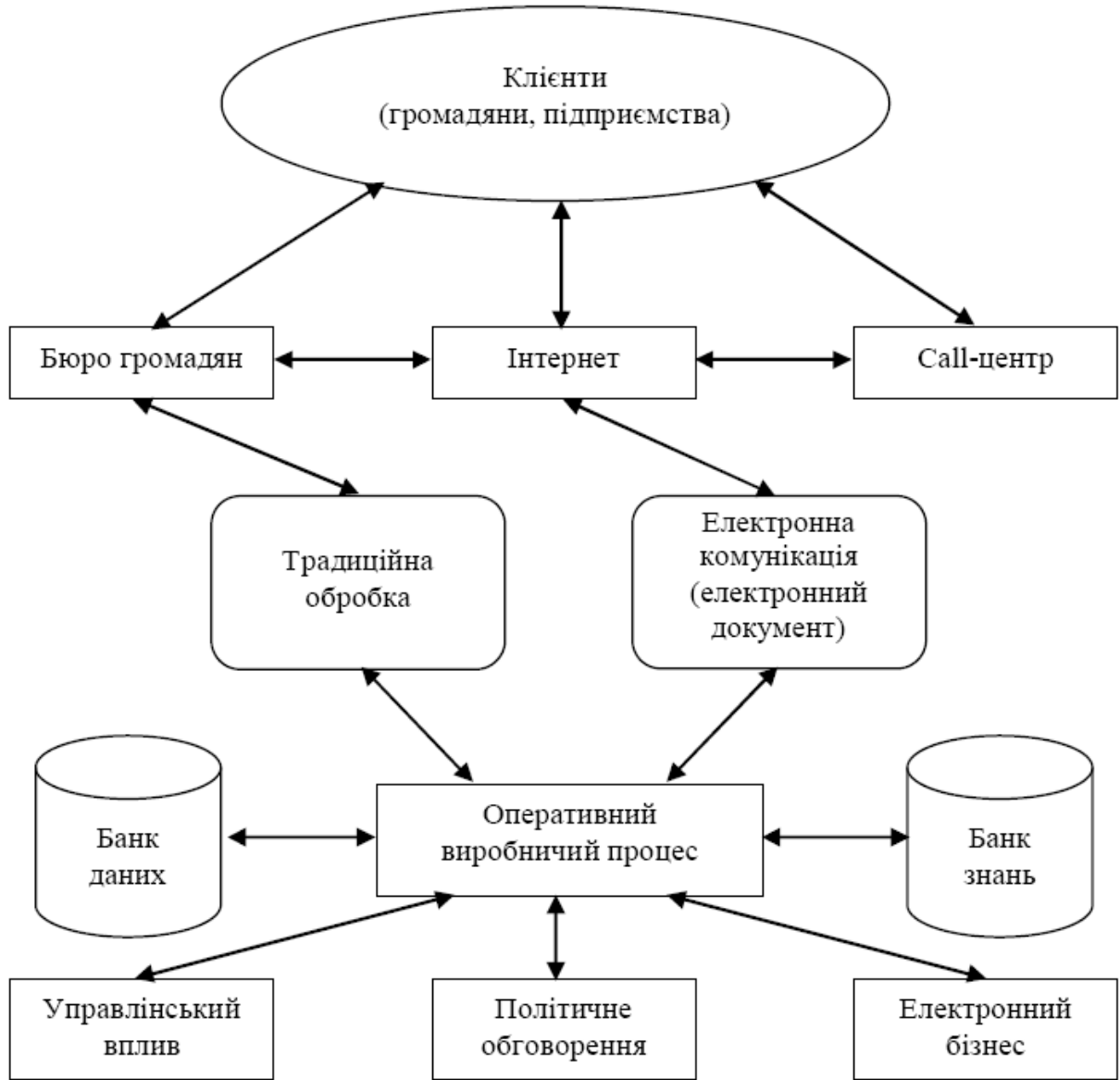
181. Щербина В. Н. Информационное общество в ракурсе проблем социологической теории / В. Н. Щербина // Нова парадигма: Альманах наукових праць. – Запоріжжя, 2003. – № 29. – С. 203-215.
182. Электронное правительство в перспективе аудита // ЕВРОСАИ, ИТ Рабочая группа. Отчет. – Март 2004. – С. 5.
183. Юридична енциклопедія: в 6 т. / [ Ю. С. Шемшученко та ін.] – К. : Укр. енцикл., 1998. – Т. 2. – С. 717.
184. Яковец Ю. В. Формирование постиндустриальной парадигмы: истоки и перспективы / Ю. В. Яковец // Вопросы философии. – 1997. – № 1. – С. 43-47.
185. Яковлева Е. А. Электронное правительство: теоретические модели и политическая стратегия российского государства: дис. ... канд. полит. наук : 23.00.02 / Яковлева Евгения Александровна. – М., 2006. – 215 с.
186. «Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010», Dz.U. 2007 – Nr. 61, poz. 415. RP: «Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne».
187. A White Paper. Brussels: Commission of the European Communities [Электронный ресурс] // European Governance. – 2001. – 35 с. – Режим доступа: [http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com2001\\_0428en01.pdf](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com2001_0428en01.pdf).
188. Bell D. The Social Framework of the Information Society. Oxford, 1980 // Цит. по: Белл Д. Социальные рамки информационного общества / Д. Белл. ; [сокращ. перев. Ю. В. Никуличева] ; под ред. П. С. Гуревича. // Новая технократическая волна на Западе. – М., 1988. – С. 330-344.
189. European Commission, Synopses of IST Projects relating to E-Government. – Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2003.
190. Global e-Government readiness report 2005. From E-government to E-inclusion [Электронный ресурс] : UNDP for public administration,

- 10.05.2006. – Режим доступа : <http://unpan1.un.org/intradoc/-groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.
191. Habermas J. The structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society / J. Habermas // Cambridge: Polity. – 1989.
192. Masuda I. The Information Society as Post-Industrial Society / I. Masuda. – Washington : World Future Society, 1997.
193. Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web-based Survey on Electronic Public Services [Электронный ресурс]. – June 2006, CapGemini – p. 5. – Режим доступа: [http://europa.eu.int/-information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://europa.eu.int/-information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf).
194. Riley T. Electronic Governance: Living and Working in the Wired World / T. Riley. – Volume 2. – 2001.
195. What is Good Governance? [Электронный ресурс] : UNESCAP. – Режим доступа: <http://www.unescap.org/huset/gg/governance.htm>.
196. Yong J. SL E-government in Asia: enabling public service innovation in the 21 century / J. Yong. // Singapore: Times Editions. – 2003. – P. 10-11.

Федеральні послуги в режимі он-лайн,  
реалізовані „Bund Online“, Німеччина

Каталог послуг		до 2002	2002	2004	2006	2008	2010	Всього
1	Збір, обробка та розповсюдження інформації	22	110	43	29	35		239
2	Надання консультаційних послуг	1	2	1	5	4		13
3	Підготовка політичних рішень і законодавства		1	1		2		4
4	Взаємозв'язок органів державного управління	2	7	13	15	13	1	51
5	Заявки	2	7	8	17	21	6	61
6	Гранти		1	4	3	9	1	18
7	Закупки	3	3	9	9	6		30
8	Контроль		3	5	2	3		13
9	Інші види послуг	1		4	4	6		15
Всього послуг		31	134	88	84	99	8	444

Функціональна модель електронного урядування Німеччини



## Готовність країн до електронного урядування, 2008

Рейтинг	Країна	Індекс готовності	Рейтинг	Країна	Індекс готовності
1	Швеція	0,9157	25	Великобританія	0,726
2	Данія	0,9134	41	Україна	0,5728
3	Норвегія	0,8921	56	Білорусь	0,5213
4	США	0,8631	59	Коста-Ріка	0,5144
5	Нідерланди	0,8631	60	Росія	0,512
6	Корея	0,83187	61	Південна Африка	0,5115

## Готовність країн до електронного урядування, 2005

Рейтинг	Країна	Індекс готовності	Рейтинг	Країна	Індекс готовності
1	США	0,9062	45	Болгарія	0,5605
2	Данія	0,9058	46	Таїланд	0,5518
3	Швеція	0,8983	47	Хорватія	0,548
4	Великобританія	0,8777	48	Україна	0,5456
5	Корея	0,8727	49	Уругвай	0,5387
6	Австралія	0,8679	50	Росія	0,5329

Послуги для громадян та підприємців,  
які надаються урядовими сайтами Польщі

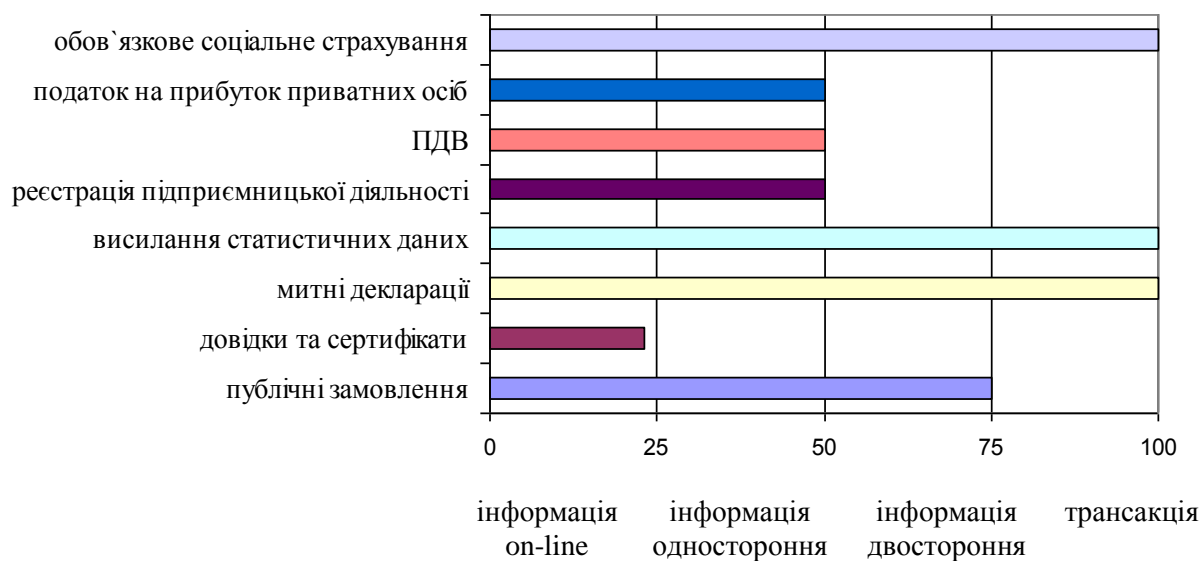
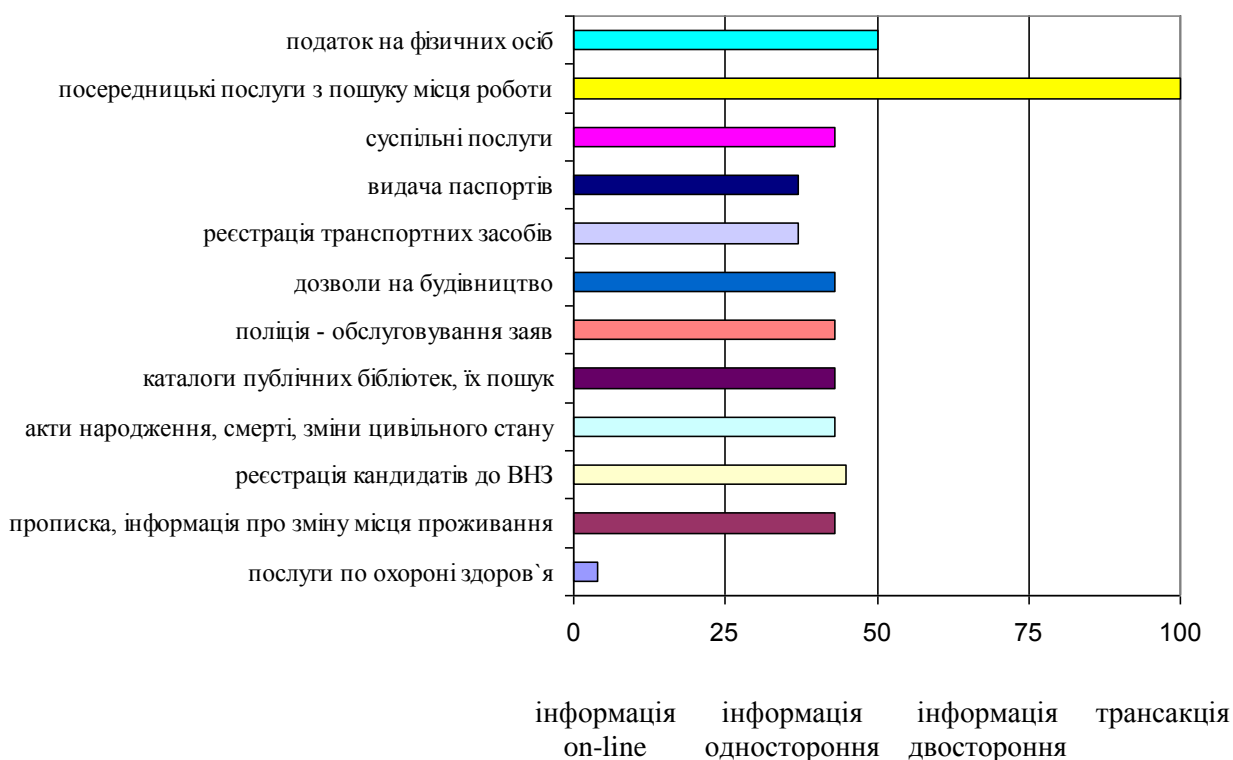
Послуги, що надаються громадянам

1	Декларування доходів	Міністерство фінансів	<a href="http://www.mf.gov.pl/">http://www.mf.gov.pl/</a>
2	Пошук роботи	Міністерство економічних відносин та праці	<a href="http://www.mg.gov.pl/">http://www.mg.gov.pl/</a>
3	Допомога по безробіттю	Міністерство соціальної політики та інституцій соціального забезпечення	<a href="http://www.zus.pl/">http://www.zus.pl/</a>
4	Допомога по догляду за дітьми	Центральні/місцеві органи влади	<a href="http://www.zus.pl/">http://www.zus.pl/</a>
5	Медична підтримка (компенсація чи прямі виплати)	Центральні органи влади, Міністерство охорони здоров'я, Фонд здоров'я нації	<a href="http://www.nfz.gov.pl/">http://www.nfz.gov.pl/</a>
6	Студентські гранти	Центральні органи влади, Міністерство національної освіти та спорту	<a href="http://www.menis.gov.pl/">http://www.menis.gov.pl/</a>
7	Видача паспорта	Центральні органи влади, Міністерство внутрішніх справ та управління	<a href="http://www.mswia.gov.pl/">http://www.mswia.gov.pl/</a>
8	Подача заяви до поліції (у випадку крадіжки)	Центральні органи влади, Міністерство внутрішніх справ та управління	<a href="http://www.policja.gov.pl/">http://www.policja.gov.pl/</a>
9	Публічні бібліотеки	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	<a href="http://www.mk.gov.pl/">http://www.mk.gov.pl/</a>
10	Видача сертифікатів (свідоцтво про народження, про шлюб)	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	<a href="http://www.mswia.gov.pl/">http://www.mswia.gov.pl/</a>
11	Реєстрація на отримання вищої освіти	Центральні органи влади, ВНЗ	<a href="http://www.menis.gov.pl/">http://www.menis.gov.pl/</a>
12	Оформлення прописки	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	<a href="http://www.mswia.gov.pl/">http://www.mswia.gov.pl/</a>
13	Послуги з охорони здоров'я	Центральні органи влади, Міністерство охорони здоров'я	<a href="http://www.mz.gov.pl/">http://www.mz.gov.pl/</a>

Послуги, що надаються підприємцям

1	Соціальні виплати для працівників	Центральні органи влади, Установи соціального забезпечення	<a href="http://www.zus.pl/">http://www.zus.pl/</a>
2	Корпоративні податки (декларування)	Центральні органи влади, Міністерство фінансів	<a href="http://www.mf.gov.pl/">http://www.mf.gov.pl/</a>
3	Сплата ПДВ	Центральні органи влади, Міністерство фінансів	<a href="http://www.mf.gov.pl/">http://www.mf.gov.pl/</a>
4	Реєстрація нової компанії	Центральні органи влади, Міністерство юстиції	<a href="http://www.ms.gov.pl/">http://www.ms.gov.pl/</a>
5	Подання даних до бюро статистики	Центральні органи влади, Центральний статистичний офіс	<a href="http://www.stat.gov.pl/">http://www.stat.gov.pl/</a>
6	Декларація споживача	Центральні органи влади, Служба споживачів	<a href="http://www.mf.gov.pl/?const=2">http://www.mf.gov.pl/?const=2</a>
7	Дозволи, що стосуються охорони навколишнього середовища	Центральні органи влади, Міністерство охорони навколишнього середовища	<a href="http://www.mos.gov.pl/index_main.shtml">http://www.mos.gov.pl/index_main.shtml</a>

## Продовження додатку Г

*Підприємці**Громадяни*



Индекс готовности регионов России к электронному  
правительству, 2010 г.

Место в рейтинге	Регион	Баллы (по 7-балльной шкале)
1	Москва	6,2
2	Санкт-Петербург	5,22
3	Томская область	4,54
4	Республика Карелия	4,15
5	Ханты-Мансийский АО	4,14
6	Самарская область	3,91
7	Иркутская область	3,88
8	Ярославская область	3,86
9	Хабаровский край	3,77
10	Московская область	3,66
11	Новосибирская область	3,59
12	Ямало-Ненецкий АО	3,52
13	Ростовская область	3,51
14	Чувашская Республика	3,49
15	Мурманская область	3,43
16	Свердловская область	3,43
17	Приморский край	3,42
18	Калужская область	3,4
19	Тюменская область	3,4
20	Пермская область	3,39
.....	.....	.....
80	Республика Северная Осетия - Алания	2,21
81	Усть-Ордынский Бурятский АО	1,96
82	Курская область	1,94
83	Карачаево-Черкесская Республика	1,86
84	Республика Тыва	1,85
85	Бурятский АО	1,83
86	Коми-Пермяцкий АО	1,83
87	Республика Калмыкия	1,8
88	Республика Ингушетия	1,69

Складові умовної класифікації адміністративних послуг за В. Тимощуком [2, с.125-127]



## Портал державних та муніципальних послуг Росії

→ Ваше местоположение: Российская Федерация

Версия для слабовидящих | Eng | Deu | Fra

Личный кабинет

Введите название услуги или организации **НАЙТИ**

**ПОПРОБУЙ НОВУЮ ВЕРСИЮ ПОРТАЛА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Физическим лицам | Юридическим лицам

По категориям | По ведомствам | По жизненным ситуациям

**Гражданство, регистрация, визы**  
Оформление разрешений, получение вида на жительство, Получение паспорта, Подача обращений, жалоб и предложений, Оформление виз, приглашений, Регистрация по месту жительства/пребывания, Вопросы гражданства, Информирование, Предоставление статуса, переселение соотечественников в РФ ...

**Некоммерческие организации**  
Подача обращений, жалоб и предложений, Лицензирование, аккредитация и регистрация, Информирование ...

**Семья**  
Усыновление и опека, Подача обращений, жалоб и предложений ...

**Жилищно-коммунальное хозяйство**  
Тарифы и нормативы, Лицензирование, аттестация ...

**Социальное обеспечение**  
Социальная поддержка, Пенсионное обеспечение, Подача обращений, жалоб и предложений, Информирование, Признание права на льготы, Пособия ...

**Предпринимательская деятельность**  
Государственные и муниципальные закупки, Подача обращений, жалоб и предложений, Лицензирование, регистрация, предоставление сведений, Утверждение заключений, согласование, Антимонопольный контроль, Информирование, Поддержка малого и среднего бизнеса ...

**Земельно-имущественные отношения**  
Информирование, получение сведений, Выдача разрешений, лицензирование, Недвижимость, Государственное имущество, Недра, Контроль и надзор, Земельные отношения ...

**Здравоохранение и медицина**  
Медицинская техника, Подача обращений, жалоб и предложений, Ведение реестров, регистров, предоставление сведений, Изделия медицинского назначения, Контроль и надзор, Лекарственные средства, Медицинская помощь, Лицензирование, сертификация, выдача заключений, Высокотехнологичная медицинская помощь, Медико-социальная экспертиза

**Налоги и сборы**  
Подача налоговой декларации, Подача обращений, жалоб и предложений.

**ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ**

**Выход на пенсию**

**Открываем свой бизнес**

**Декларирование доходов**

**Потеря и поиск работы**

**Покупка квартиры**

[ВСЕ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ](#)

**Полезные сервисы**

**Межведомственное взаимодействие**

**Информационно-справочный раздел**

## Додаток И

## Складові класифікації адміністративних послуг в електронному вигляді



## Дослідження визначення основних складових проблем електронної взаємодії між громадянами та органами влади

При опитуванні населення Одеської області на питання «Чи знаєте Ви, що таке Інтернет, якщо так, то чи користуєтесь Ви ним?» 64% опитаних відповіли, що користуються кілька раз на тиждень, 52% - користуються декілька раз на місяць, практично не користуються – 32% і взагалі не користуються – 10%. Результати оцінювання рівня користування Інтернетом подано на рис.2.1.4.

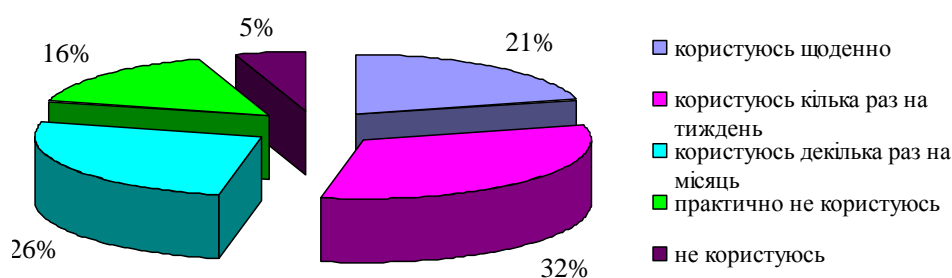


Рис.2.1.4 Чи знаєте Ви, що таке Інтернет, якщо так, то чи користуєтесь Ви ним?

Найбільша частка опитаних заходить в Інтернет вдома (43%), не менше з опитаних мають можливість користуватися послугами Інтернету на роботі (38%). У кого немає можливості провести Інтернет, приходять в Інтернет-кафе (10%) або до друзів (3%). Найменше користуються послугами Інтернету в школі або вузі (2%) та в пунктах загального доступу (2%) (рис.2.1.5).

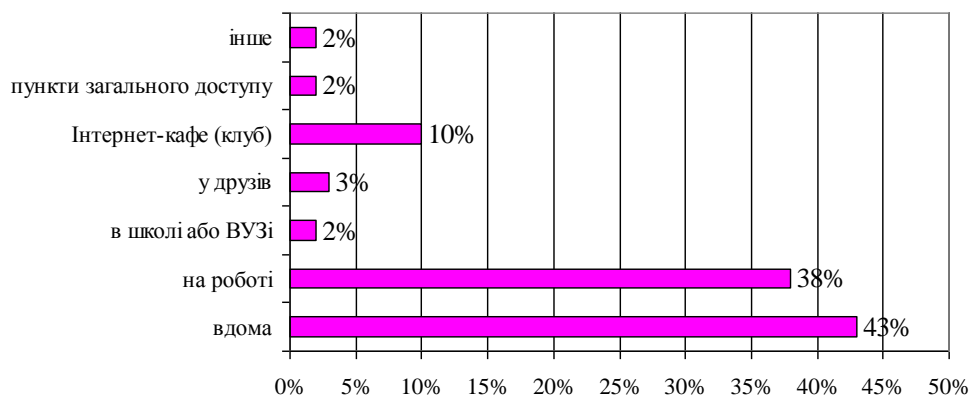


Рис. 2.1.5 Звідки Ви виходите в Інтернет найчастіше?

Ідею взаємодії з органами влади за допомогою комп'ютера та Інтернет підтримує 79% опитаних. Вони вважають, що це економить час і сили. А 21% опитаних не підтримують цю ідею, їх задовольняє сучасний стан справ.

Дослідження засвідчило, що загалом оцінили інформаційну відкритість органів влади, тобто доступність для громадян інформації про різні сторони діяльності органів влади та їх представників, посередньо 42% та низько 36% опитаних. Високу інформаційну відкритість органів влади заявило 12% опитаних, затрудняються відповісти 10% опитаних (рис. 2.1.6).

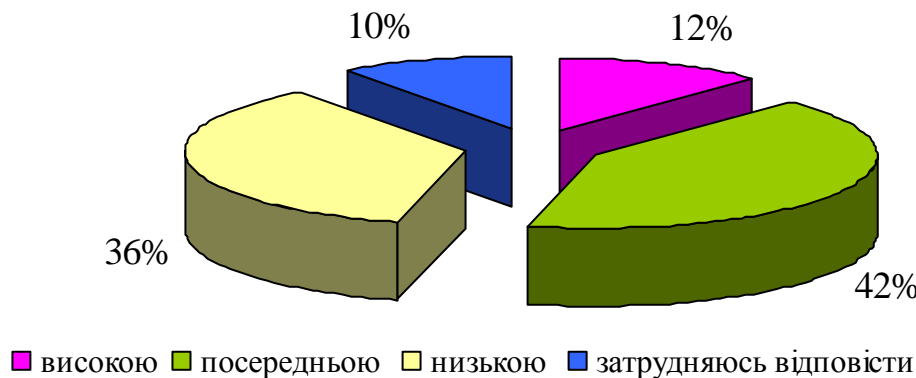


Рис. 2.1.6 Як би Ви оцінили інформаційну відкритість органів влади, тобто доступність для громадян інформації про різні сторони діяльності органів влади та їх представників?

Дослідження дозволили виявити, що сайти органів влади та органів місцевого самоврядування відвідують часто 42% опитаних, відвідують, але рідко 30% і не відвідують взагалі 28%. Найчастіше відвідують:

- сайти Президента України, Верховної Ради, Кабінету Міністрів та інших центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) - 49% опитаних;
- сайти обласних державних адміністрацій, сайти обласних рад, обласних міст, територіальних органів виконавчої влади – 19% опитаних;

- сайти місцевих органів влади та місцевого самоврядування – 4% опитаних.

Результати відвідувань сайтів органів влади та місцевого самоврядування наведено на рис.2.1.7.

Найчастіше через Інтернет взаємодіють з органами влади для пошуку нормативно-правових актів органів влади 46%, для пошуку інформації на сайті про діяльність органу влади 29%, для скачування форм, бланків та заяв 12%. Приймають участь у опитуваннях 6% та спілкуються через веб - форми (Інтернет - конференції, форуми) 5%.

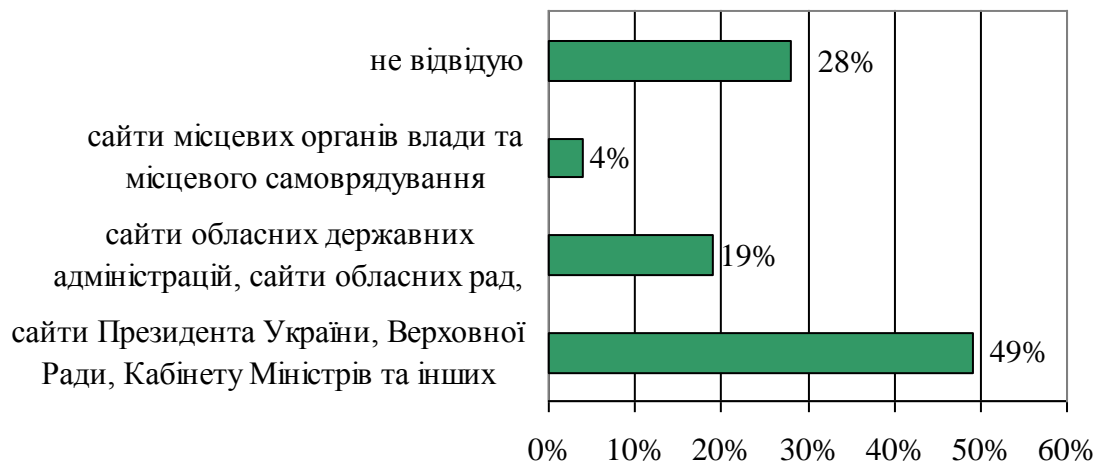


Рис. 2.1.7 Якщо Ви відвідуєте сайти органів влади та органів місцевого самоврядування то які?

Найменше контактують з органами влади через E-mail шляхом звернення і отримання відповіді 3%, а також при заповненні податкових декларацій та іншої звітності 2%. Взагалі не взаємодіють з державними установами через Інтернет 28% (рис. 2.1.8).

## Продовження додатку Л



Рис. 2.1.8 Для чого Ви взаємодієте з органами влади через Інтернет?

Як видно на рис. 2.1.9, дуже часто звертаються за послугами до органів влади 44% опитаних, 29% звертаються рідко, практично не звертаються 21% та взагалі не звертаються 6% опитаних.

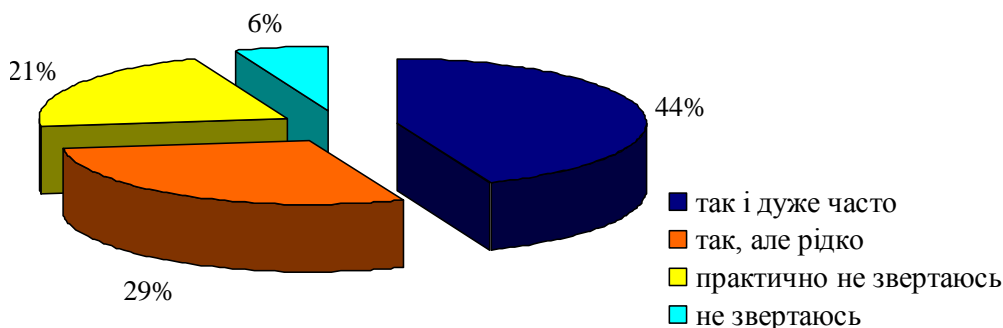


Рис. 2.1.9 Чи звертаєтесь ви за послугами до органів влади

Водночас, 46% опитаних вважають, що стан надання адміністративних послуг органами влади та місцевого самоврядування є середній, 33% - низький та 21% - високий.

Найбільша кількість опитаних (43%) хотіла б від органів влади за допомогою Інтернет контактувати через E-mail шляхом звернення та здійснювати пошук інформації на сайті про діяльність органів влади (41%). 23% опитаних хотіли б скачувати форми, бланки, заяви, 21% - допомоги при



заповненні податкових декларацій та інших звітностей, 19% - спілкування через веб - форми та 6% приймати участь у опитуваннях (рис. 2.1.10).



Рис. 2.1.10 Чи звертаєтесь ви за послугами до органів влади

Дослідження засвідчило, що переважна більшість, а це 65% опитаних взагалі не отримує послуги в електронному вигляді, 20% здійснює купівлю товарів через мережу Інтернет та 10% для сплати податків і внесків. І тільки 2% здійснюють реєстраційні послуги в електронному вигляді та 1% отримують або замовляють дозволи і ліцензії.

З опитаноих отримують від органів влади консультації в електронному вигляді тільки 13%, а 87% взагалі її не отримують. Про надання послуг в режимі «єдиного вікна» знають 41% опитаних, достатньо добре знають про це 26%, щось чули, але не знають в чому річ 20% та не чули й не знають 13%.

Найважливіші проблеми в отриманні послуг в електронному вигляді подано на рис. 2.1.11.

## Продовження додатку Л



Рис. 2.1.11 Які на Вашу думку найважливіші проблеми в отриманні послуг в електронному вигляді?

Дані на рис. 2.1.11 свідчать, що основною причиною в отриманні послуг в електронному вигляді вважають комп'ютерну грамотність (не знають як користуватись комп'ютером та Інтернетом) 41% та проблеми інформатизації населення і органів влади 39% опитаних. Досить чітко 8% опитаних вважають, що при отриманні послуг в електронному вигляді якість цих послуг буде гірша ніж раніше, 6% вважають, що конфіденційна інформація буде загублена або до неї отримають доступ інші та 2% турбуються про те, що не буде людського спілкування.

В опитуванні приймали участь 56% чоловіків та 44% жінок. Переважно незакінчена або вища освіта є у 73% опитаних, мають середню або середню спеціальну 25% опитаних а 2% з неповною середньою освітою. 50% опитаних проживає у м. Одеса, 31% у районних центрах або у містах районного значення та 19% у селах та селищах. Приймали участь в опитуванні люди у віці від 15 до 21 року – 2%, від 22 до 31 року – 31%, від 32 до 41 року – 32%, від 42 до 51 року – 29%, від 51 і більше – 6%.

## Порівняльна таблиця моніторингу веб-сайтів органів влади

№ з.п.	Джерело	Показники та критерії моніторингу
1	Н.В. Коритнікова «Інтернет представництво як комунікативний ресурс державного управління»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• глобальність</li> <li>• мультимедіа</li> <li>• інтерактивність</li> <li>• гіпертекстуальність</li> </ul>
2	Лациба М. Інформаційна відкритість сайтів органів державної влади України. / М. Лациба. / – К.: [Український незалежний центр політичних досліджень], 2007.– 48 с.	Згідно вимог Постанови КМУ № 3 "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади". Постановою було визначено 20 видів обов'язкової інформації, яка має бути розміщена на сайтах ЦОВВ, та 26 видів, що повинні бути наявні на сайтах ОДА. Експерти встановлювали факт наявності чи відсутності кожного виду інформації та формально оцінювали подані відомості за ступенем повноти (й актуальності) розміщеної інформації.
3	Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова та ін. [За ред. І.Г. Малюкової]. – К.: ООО «Поліграф-Плюс». 2007. – 254 с.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Частота поновлення інформації</li> <li>• Етапи розвитку, на якому знаходиться веб-сайт</li> <li>• Ступінь інформативності веб-сайту</li> <li>• Наявність інтерактивних можливостей</li> <li>• Мови, на яких доступна інформація на веб-сайтах органів влади</li> </ul>
4.	Готовність Автономної Республіки Крим до впровадження е-урядування: аналіз та рекомендації /І.Г. Малюкова, Ю.М. Богачков, Л.І. Русіна, П.С. Ухань За ред. І.Г. Малюкової. - К. 2008 р.-168 с. Розділ II Аналіз веб-сайтів органів публічної адміністрації Автономної Республіки Крим	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Частота поновлення інформації</li> <li>• Інформативність контенту</li> <li>• Наявність інтерактивних можливостей</li> <li>• Мова веб-сайту</li> <li>• Інтерфейс та дизайн веб-сайту</li> </ul>
5.	Регіональний центр розвитку електронного правительтва в АРК Мониторинг официальных сайтов городских (районных) советов Автономной Республики Крым,	<b>Мониторинг проводится путем:</b> 1. Оценки степени соответствия сайтов городских (районных) советов рекомендациям Постановления КМУ № 3 от 4 января 2002 года «Про порядок обнародования в сети Интернет информации о деятельности органов исполнительной власти».

## Продовження додатку Л

		<p>2. Оценки удобства в пользовании сайтом, полноты размещенной информации, функционирования опций и др.</p> <p><b>Объекты мониторинга:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие на сайтах обязательной общей информации</li> <li>• Наличие на сайтах обязательной документации</li> <li>• Наличие на сайтах дополнительной информации.</li> <li>• Наличие сетевых функций и эффективность сайтов</li> <li>• Технические требования к сайтам</li> </ul>
6.	<p>Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного (республіканського) значення України / Проект USAID «Гідна Україна»; ГО «Агенство з розвитку приватної ініціативи»; О. Федорович; К. Рубановський. – Івано-Франківськ, 2009. – 78 с.</p>	<p>Кожен веб-сайт оцінювався за 73 показниками в таких тематичних категоріях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• змістовність наповнення сайту;</li> <li>• практичність використання;</li> <li>• громадська участь (інтерактивність)</li> <li>• послуги.</li> </ul>
7	<p>Інформаційна відкритість сайтів обласних рад / Інститут громадянського суспільства; упорядник С.М. Корчинський. – К., 2009. – 44 с.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие на сайтах обязательной общей информации</li> <li>• Наличие на сайтах обязательной документации</li> <li>• Наличие на сайтах дополнительной информации.</li> <li>• Наличие сетевых функций и эффективность сайтов</li> <li>• Технические требования к сайтам</li> </ul>
8	<p>Корчинський Сергій Звіт за результатами проведеного моніторингу офіційних представництв міських рад обласних центрів в мережі Інтернет / С.М. Корчинський. – К.: Леста, 2010. – 40 с.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие на сайтах обязательной общей информации</li> <li>• Наличие на сайтах обязательной документации</li> <li>• Наличие на сайтах дополнительной информации.</li> <li>• Наличие сетевых функций и эффективность сайтов</li> <li>• Технические требования к сайтам</li> </ul>