

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет правничих наук

Магістерська робота
освітній ступінь – магістр

на тему: **«Запровадження електронного врядування:
досвід ЄС для України»**

Виконала: студентка _____
Спеціальність: 281«Публічне управління та адміністрування»
Дринько Владислава Олександрівна
Науковий керівник: Рябцев Геннадій Леонідович, професор,
доктор наук з державного управління,
Рецензент _____
Магістерська робота захищена за оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____
«__» _____ 20__р.



Київ 2020

ЗМІСТ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП..... | 3 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ..... | 7 |
| 1.1 Поняття електронного врядування..... | 7 |
| 1.2 Етапи розвитку електронного врядування як системи в державах-членах ЄС..... | 10 |
| 1.3 Функції та інструменти електронного врядування..... | 23 |
| 1.4 Висновки до розділу 1..... | 25 |
| РОЗДІЛ 2 ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ | 26 |
| 2.1 Нормативно-правове забезпечення електронного врядування в Україні..... | 27 |
| 2.2 Суб'єкти, об'єкти, середовище електронного врядування | 35 |
| 2.3 Проблеми запровадження електронного врядування в Україні..... | 38 |
| 2.4 Висновки до розділу 2..... | 44 |
| РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ | 46 |
| 3.1 Кращі європейські практики електронного врядування | 46 |
| 3.2 Можливості запровадження досвіду ЄС в Україні | 54 |
| 3.3 Основні напрями європеїзації системи електронного врядування в Україні | 61 |
| 3.4 Висновки до розділу 3..... | 68 |
| ВИСНОВКИ..... | 69 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 75 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що останнім часом складно уявити сучасний світ без новітніх інформаційних технологій. На сьогодні, багато світових, зокрема, європейських країн користуються такою формою державного управління, як електронне врядування, що є дуже вагомим засобом взаємодії центральних і місцевих органів влади між собою, бізнесу та суспільства.

Для досягнення високого рівня демократії, а також в умовах демократичного суспільства запровадження електронного врядування є, безумовно, необхідним. Цього і прагне Україна, яка зараз займає не найвищі сходинки, але має потенціал і гарні можливості для запровадження електронного врядування та переведенні більшості послуг, зокрема, адміністративних у електронний формат.

Електронне врядування визначають, як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, також, із застосуванням у собі інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, яке, в першу чергу, спрямоване на задоволення потреб громадян.

Після Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом великого значення набувають запровадження європейських норм та стандартів, а також і зарубіжного досвіду. Завдяки електронному врядуванню влада зможе покращувати адміністративні процеси у цьому напрямку. Серед основних перваг електронного врядування є прозорість та відкритість органів влади, покращення якості надання адміністративних послуг, зменшення рівню корупції та бюрократії, взаємодія влади, бізнесу та громадянського суспільства. Із запровадженням даної системи, в Україні буде значно інший, а головне якісний рівень управління державою, що докорінно зміцнить довіру до органів державної влади; покращить її взаємодію із органами місцевого самоврядування, бізнесом та громадянським

суспільством; забезпечує прозоре, відкрите, ефективне і невитратне адміністрування. З розбудовою даної системи повністю зникне недовіра громадян до влади, через скорочення бюрократичних та корупційних ризиків. Не дивлячись на те, що Україна впевнено крокує в сторону переходу послуг на послуги у електронному форматі, на жаль існують проблеми із запровадженням.

Наприклад, в наявності багато нормативно-правових актів з приводу електронного врядування, але не всі можна втілювати в житті, великий рівень недовіри громадян до державних органів, низький рівень обізнаності українців у цифрових технологіях і певне несприйняття надання послуг онлайн, нерозуміння переваг та незацікавленість у використанні різноманітних інструментів та технологій електронного врядування кібернебезпечний простір. Україні треба крокувати у цьому ж напрямку, бо він є вірним, але звертати увагу на європейські стандарти і досвід, зокрема, Естонії, Швеції і Данії, що є лідерами у запровадженні електронних послуг.

Тому, варто вивчати і застосовувати досвід цих країн в Україні, враховуючи національну специфіку. Зокрема, це важливо зробити і для покращення іміджу України, як країни лідера з розробки та використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в системі державного управління.

Мета дослідження полягає в тому, щоб з урахуванням європейського досвіду електронного врядування визначити стан запровадження електронних послуг в Україні і надати пропозиції щодо вирішення першочергових проблем у цій сфері.

Завдання

1. Розкрити зміст поняття електронного врядування.
2. Дослідити етапи розвитку електронного врядування як системи в державах-членах ЄС.
3. Визначити функції та інструменти електронного врядування.
4. Розкрити нормативно-правове забезпечення електронного врядування.
5. Визначити суб'єкти, об'єкти, середовище електронного врядування.

6. Обґрунтувати проблеми запровадження електронного врядування в Україні.

7. Дослідити кращі європейські практики електронного врядування.

8. Розробити пропозиції, щодо можливостей запровадження досвіду ЄС в Україні.

9. Визначити основні напрями європеїзації системи електронного врядування в Україні.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що пов'язані із запровадженням електронного врядування.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні і практичні аспекти запровадження електронного врядування, посилаючись на європейський досвід.

Методи дослідження. Для досягнення мети дослідження, використано сучасну наукову методологію. У даній роботі методи є загальнонауковими та спеціальними, емпіричними та теоретичними. Тобто, мети дослідження було досягнуто завдяки використанню наступних методів:

- аналізу (при пошуку певних веб-ресурсів, ознайомленні з ними, забезпечення громадян до доступу до інформацію про послуги та шляхи їх отримання);

- метод системного-аналізу та формально-логічний (що є базисом у вивчення різних наукових поглядів і підходів до визначення поняття електронного врядування);

- загальнонаукового (було використано під час дослідження джерел електронного врядування);

- порівняльно-правовий (було використано під час дослідження українського та європейського досвіду запровадження електронного врядування, порівняння етапів та механізмів електронного врядування);

- системно-структурний (було застосовано під час дослідження системи електронного врядування та механізмами його реалізації);

- аналогії (для порівняння із досвідом європейських країн розвитку електронного врядування).

Практичне значення отриманих результатів полягає у визначенні шляхів вдосконалення державної політики у сфері електронного врядування і розробленні пропозицій органам державної влади та органам місцевого самоврядування у вирішенні нагальних проблем, які можна вирішити при вивченні європейського досвіду запровадження системи електронного врядування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

1.1 Поняття електронного врядування

Поняття «електронне врядування» у XXI столітті набуває все більшого і більшого визнання та поширення у різних державах світу. У багатьох країнах Європи вже давно використовують цей спосіб організації державної влади для модернізації процесів державного управління. Вперше із поняттям «електронного уряду» світ стикнувся у 1997 році, коли Національний науковий фонд США визначав процеси адміністративної реформи із широким запровадженням інформаційно-комунікаційних технологій в державне управління. Кожен науковець розглядає це поняття з власної точки зору.

Отже, Чукут С. А. вважає, що «електронний уряд - це модернізація самого процесу державного управління згідно з новими умовами суспільного розвитку.

Звідси зрозуміло, що автор вбачає в цьому визначені прозорість та відкритість в державному управлінні, а також націленність на обслуговування потреб громадян» [1].

Коваль Р. А. стверджує, що «електронний уряд - це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе послуги, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування для власних громадян, а також інтерактивну взаємодію між ними, зокрема, дякуючі підтримці та впровадженню системи зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій» [2].

Наприклад, Баранов О. А. вважає, що «електронний уряд — це уряд, у якому вся сукупність, як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями» [3]. При цьому буде дуже гарна взаємодія уряду з громадянами. Існує дуже багато визначень терміну «електронне врядування».

Посилаючись на Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, яка була схвалена Кабінетом міністрів України 13 грудня 2010 року N 2250-р, бачимо, що «електронне урядування визначають одним з багатьох інструментів розвитку інформаційного суспільства, запровадження якого сприятиме виробленню умов для відкритого і прозорого державного управління», а також, виходячи з вищезазначеної концепції, бачимо, що «електронне урядування так само визначають, як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, також із застосуванням у собі інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, яке в першу чергу спрямоване на задоволення потреб громадян» [4].

Зокрема, дивлячись на наукову працю доктора наук з державного управління Драгомирецької Н. М. можна визначити, що «електронне урядування є певною оптимізацією процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, інтернету та сучасних засобів масової інформації» [5], а у праці «Електронне урядування, як форма організації державного управління» Архіпової Є. О. дане поняття визначають, як «систему взаємодії органів державної влади з населенням, що будується на широкому застосуванні інформаційних технологій з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення строків їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації щодо їх отримання» [6].

Єганов В. В. визначає поняття «електронного урядування, як спосіб організації державної влади за допомогою локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної системи, що забезпечуює функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій» [7].

Мищишин В. І. під поняттям «електронне урядування розуміє форму організації державного управління, яка, широко застосовуючи новітні інформаційно-комунікаційні технології, забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян і суб'єктів господарювання» [8].

Дубова Д. В. зазначає, що «електронне урядування є певним комплексом державних інформаційних систем, інфраструктури інформаційно-технологічної взаємодії між собою та інфраструктури доступу до них громадян, що забезпечують новий рівень прозорості та ефективності діяльності органів державної влади для повного і чіткого задоволення прав та потреб громадян» [9].

Міхровська М. С. взагалі зауважує, що завдяки запровадженню системи електронного врядування буде наближення нашої держави до демократичних стандартів публічної адміністрації, що дійсно сприятиме підвищенню прозорості та відкритості виконавчої влади, що у майбутньому сприятиме забезпеченню прав і свобод громадянина в Україні [10].

Вважається, що першочерговою частиною електронного врядування є, насамперед, електронний уряд, який вважається середовищем спільної взаємодії громадянського суспільства, бізнесу та влади в інформаційному просторі.

Впровадження цієї концепції передбачає повний та індивідуальний підхід до надання державних послуг користувачам з відсутністю контакту з держслужбовцями.

Такі науковці, як Клімушкин П. та Серенок А. наступним чином пояснюють ці категорії. В цьому випадку, електронний уряд визначається як система взаємодії органів державної влади з населенням, заснована на широкому використанні сучасних інформаційних технологій, наприклад, мережі Інтернет, для підвищення доступності та якості державних послуг, скорочення термінів надання, ліквідації адміністративного навантаження на громадян і організації, пов'язаного з їх отриманням (зменшення кількості вимушених очних звернень, зниження кількості документів, які надаються) [11, с.4].

Барікова А. А. вважає, що «електронне врядування є певним засобом використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним» [12].

Також, варто і згадати про визначення поняття «електронної демократії», що тісно пов'язане із електронним врядуванням. У Розпорядженні Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» визначають поняття «електронної демократії, як форму суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також і до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій» [13].

Тобто, електронне врядування слугує основною складовою демократичного суспільства в новітніх умовах глобалізації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки цій системі забезпечується ефективність діяльності уряду та його прозорість перед громадянами та бізнесовими структурами в контексті запобігання корупції та бюрократичних процесів.

Налагоджена система електронного врядування, безпосередньо, впливає на рівень конкурентоспроможності кожної країни та її іміджу у просторах світової спільноти.

1.2 Етапи розвитку електронного врядування як системи в державх-членах ЄС

На початку XXI століття, в час коли дуже швидко почали формуватися інформаційно-комунікаційні технології багато розвинених країн почали вести своє публічне управління, впроваджуючи концепції електронного врядування, щоб влада і суспільство могли якісно взаємодіяти. Завдяки цьому, громадяни цих країн змогли побачити відкритість і прозорість органів державної влади, через взаємодію держави, бізнесу та громадянського суспільства. Таким чином влада

може повністю розраховувати на довіру громадян, здійснивши ефективну політику, яка буде в першу чергу забезпечувати права людини та громадянина.

Для дослідження були обрані такі країни, як Данія, Естонія та Швеція, що є конкурентоспроможними у європейському просторі та розвиненими у сфері електронного врядування державами.

У Королівстві Данія електронне врядування знайшло свій розвиток ще у далекому 2001 році. Тоді Уряд затвердив «Програму формування електронного уряду на 2002-2007 роки». Через рік данці запустили портал електронного уряду Данії, який на початку свого становлення мав в собі інформацію, щодо послуг інформаційно-довідкового спрямування. З 2004 по 2007 рік вже почала існувати інфраструктура (середовище) електронного уряду, створено портал і шлюз електронного уряду, міжвідомчий документообіг, національні ідентифікаційні реєстри та, насамперед, реалізовані державні послуги. У 2008 році вже почали застосовуватися онлайн (транзакційні) платежі, через які громадяни мали змогу сплачувати податки, штрафи за порушення дорожнього руху, мито, певні збори, а з 2009 року запровадили електронну оплату житлово-комунальних послуг.

Міністерство охорони здоров'я, Міністерство освіти та Міністерство внутрішніх справ Данії почали запроваджувати електронні соціальні послуги, починаючи з 2010 року, а також, у цьому році було створено мобільний додаток, через який можна було сплатити основні адміністративні послуги (оплата податків та запис в чергу до дитсадка) [14]. У квітні на оновлених посвідченнях особи з'явилася опція щодо запису електронного підпису на них, а саме для посилення рівня безпеки в електронних послугах, а також, почалася електронна реєстрація юридичних осіб та підприємців. Наприкінці цього ж року запустили такі адміністративні електронні послуги, як видача паспортів та посвідчень особи, водійських прав у тестовому режимі. У червні 2011 року була затверджена «Об'єднана громадська цифрова Стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015 рр.», на меті якої було впровадження основних електронних адмінпослуг [14]. Також, при запровадженні даної Стратегії планувалося до 2016 року зробити електронні послуги звичайною процедурою

взаємодії населення та влади. У цьому ж році запровадили «Стратегію електронного добробуту на 2013-2020 роки» для державного сектору для надання якісних та прозорих електронних послуг, метою якої було використання інформаційно-комунікаційних технологій у наданні держпослуг у таких галузях, як охорони здоров'я, освіти та соціальних послуг [15].

Найбільша кількість запроваджених електронних послуг у Данії була втілена в життя з 2001 по 2011 рік. Запровадженні електронні послуги з 2001 по 2011 у Данії у вигляді табл. 1 виглядають так [16].

Таблиця 1 – Етапи запровадження електронних послуг у Данії

| 2001 | 2004 | 2007 | 2011 |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цифровий підпис | NemKonto (обов'язковий рахунок громадянина за замовчуванням для платежів від органів влади) та електронне виставлення рахунків | NemID (рішення eID), NemLog-вхід (федеральне управління користувачами та вхід у онлайн-публічні служби тощо), eIndkomst (цифрове звітування про доходи) | Цифрова пошта, обов'язкова для приватних осіб та підприємств |
| Громадяни можуть надсилати електронні листи до державних органів | Virk.dk (веб-портал цифрових державних служб для бізнесу) та Sundhed.dk (веб-портал, що забезпечує особистий доступ до всіх власних даних про здоров'я) | Цифрова пошта (цифрова поштова скринька для повідомлень та повідомлень від органів державної влади), NemSMS (нагадування про текстові повідомлення від влади), Borger.dk (веб-портал цифрових державних служб для громадян) | Інтернет-рішення для самообслуговування, які стали обов'язковими для приватних осіб та підприємств |
| Цифрова комунікація з боку влади | Безпечні урядові електронні системи | Влада повинна використовувати спільну IT-інфраструктуру | Поширення послуг цифрового забезпечення та основна програма даних |

Серед основних пріоритетів запровадження електронних послуг в Данії можна виділити наступні складові:

- мінімізація робочого навантаження співробітників задля якіснішого опрацювання першочергових завдань;
- все більше використання інформаційно-комунікаційних технологій, яке поліпшує якість державного управління.
- спрощення адміністративних процедур.

З пострадянських країн слід приділити увагу до етапів запровадження електронного врядування саме в Естонії. Ця країна дуже швидкими темпами розвивається в бік новітніх інформаційних технологій. З 1994 року Естонія почала процес запровадження системи електронного врядування, яка хоч і є невеликою, але стала конкурентноспроможною країною, що пододала рівень корупції [17, с.54].

З середини 90-х років в Естонії були прийняті закони та реалізовані наступні освітні програми: Інформаційна політика Естонії (1994), Закон про захист персональних даних (1996), створення Департаменту захисту даних (1999), Закон про реєстр населення (2000), Закон про відкритість інформації та створення пунктів вільного Інтернету (2001), Закон про електронні вибори (2002), Інформаційна політики на 2004-2006 (2004), Державна політика 2005-2007 (2005), Інформаційна політика 2007-2013 (2006), Закон про захист персональних даних (2008), EstWin (2009), Зелена книга з державного управління (2013). Навесні 2017 року була започаткована Національна програма реформ «Естонія-2020» і План дій «Естонія-2020» [18; 19]. З 1995 почався запуск електронних послуг, які продемонстровані у вигляді табл. 2 [20].

Цікавим фактом слугує створення першого віртуального «посольства даних» (цифрового посольства) Естонії, яке у 2017 році вже було відкрито естонським урядом у Люксембурзі з метою додаткового зберігання серверних ресурсів за межами країни.

Важливим кроком у Естонії, безпосередньо, стала можливість участі громадян в управлінні державою, завдяки появі електронного порталу «Сьогодні

вирішую я» (Tana Otsustan Mina). Кожен естонець має можливість, користуючись даним ресурсом, впливати на законодавчі зміни в країні, а також надавати рекомендації, щодо розвитку країни [20].

Таблиця 2 – Етапи запровадження електронних послуг в Естонії

| Роки | Хронологічний порядок запуску електронних систем, |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1995 | Перший інтернет-банк в Естонії |
| 1998 | Банківська авторизація стає «стандартом» |
| 1999 | Понад 50% трансакцій в мережі Інтернет |
| 2000 | Електронний уряд, мобільне паркування |
| 2001 | X-Road, єдиний реєстр населення |
| 2002 | ID-картка, електронна податкова декларація |
| 2004 | Запуск порталу www.eesti.ee . Електронна поліція |
| 2005 | Перші електронні вибори |
| 2009 | Mobile-ID |
| 2010 | Електронний медичний рецепт |
| 2014 | Електронне громадянство |
| 2015 | Перше віртуальне «посольство даних» |
| 2017 | NIIS X-Road Консорціум. Об'єднання інфосистем Естонії та Фінляндії (NIIS) |
| 2018 | «Безшовний сервіс» - сервіс проактивних державних послуг |
| 2019 | Стратегія штучного інтелекту уряду (Government AI Strategy) |

Тобто, основні нормативно-правові акти та електронні послуги були запровадженні ще на початку 2000-х років та активно втілюються і на сьогодні, пристосовуючись до актуальних потреб сучасності.

Початок запровадження електронного врядування в Швеції почався з Закону про свободу преси у 1776 році, який полягав в свободі інформаційного законодавства. Цей закон є найстаршим у світі у цій галузі. Останні поправки були зроблені у 1998 році. Найважливішим в ньому було те, що офіційно документи мають бути публічно доступними. Навіть анонімні запити повинні мати відповідь від державних органів з приводу офіційних документів. Вже з

давніх часів шведський народ прагнув до прозорості та найвищого рівня демократії, державна влада цьому сприяла [21].

1997 рік став значимим для Швеції у сфері електронного врядування, бо саме цього року шведський уряд запровадив проєкт ELINK, що став базою для безпечного обміну інформацією між держустановами та їх клієнтами. 1998 рік ознаменувався представленням Урядом законопроекту «Центральний уряд як сервіс для громадян», що мав на меті покращити державне управління і визначає важливе місце ІКТ у запровадженні послуг. Влітку 2000 року Урядом було представлено програму «Державне управління на службі демократії, що сприяло розвитку цілодобового шведського Агентства 24/7, що мало на меті щоденне та щогодинне обслуговування споживачів. У 2001 році приблизно 20 агенств у відмінних округах почали приймати участь у проєкті, щоб зробити електронні сервіси відчутними. Інформація, щодо доступних послуг, приблизний термін розгляду справ, які надсилаються в режимі онлайн, а також залучення шведських громадян до надання своєї точки зору публікуються на веб-сайтах агенств, буклетах. Даний проєкт був розрахований на 2 роки.

На початку 2002 року Урядом запропонована ініціатива, щодо перегляду законів та підзаконних актів для усунення зайвих перешкод для електронної комунікації та електронного документообігу. Перегляд ініціативи був завершений у грудні 2002 року [22].

У травні цього ж року була підписана угода, щодо надання сертифікатів громадянам на електронний підпис. Цю угоду з постачальниками підписало Шведське агенство з питань державного управління, яке має назву Statskontoret [23]. Для використання електронних сервісів, найголовнішою умовою є саме запровадження та наявність електронного підпису. Сертифікати видаються шістьма найбільшими банками Швеції, які мають загальну кількість клієнтів більш ніж 2,5 мільйона клієнтів і компанією «Telia».

Завершився 2002 рік запровадженням першого патенто-реєстраційного державного агентства, що одержує справи в режимі онлайн після появи нових електронних підписів. У червні 2003 Уряд призначив групу з питань стратегій ІТ-

політики. Вона консультувала його з питань ІТ-політики і мусила брати активну участь у досягненні мети політики Інформаційного суспільства. У вересні 2003 року у Швеції було створено веб-сайт Агенції 24/7.

2004 рік почався із запровадження Урядової Ради з інтероперабельності, щодо випуску загальних стандартів та вказівок з приводу електронного обміну інформацією всередині Уряду. Вищезазначена Рада складалася з генеральних директорів та заступників генеральних директорів найголовніших державних органів. У квітні Уряд Швеції запроваджує угоду про інфраструктурні послуги, мета якої полягає в наданні державним установам набору класичних послуг електронної інфраструктури. Рамкова угода про інфраструктурні послуги надає агенціям функції сторонніх операторів, задовольняючи попит на розширені електронні сервіси шляхом розробки стандартів та сумісних рішень. Рамкова угода складається з 3 будівельних блоків: основні послуги (електронна ідентифікація та безпечний обмін повідомленнями); додаткові послуги (управління ідентифікацією та доступом, управління справами та підтримка клієнтів); та допоміжні послуги (проектування та впровадження, підключення та експлуатація, інтеграція з бізнес-процесами, техніко-економічне обґрунтування, управління проектами та підтримка операцій та розробок).

У жовтні Шведське агентство з питань державного управління випускає посібник з аналізу витрат та вигод проектів ІКТ, розроблений у співпраці з Національним органом фінансового управління. Посібник рекомендує стандартний аналіз витрат і вигод, адаптований до урядових умов щодо управління соціальними проблемами - громадяни та бізнес-витрати та вигоди, порівняно з витратами та вигодами з державного бюджету та спеціальними фінансовими механізмами шведських урядових установ [22].

Уряд Швеції запускає новий портал електронного уряду Sverige.se. Новий портал замінює попередній сайт SverigeDirekt.se. Поки SverigeDirekt був лише каталогом державних агентств, новий портал базується на намірах. Однак, все ще не має на меті стати єдиною точкою входу до державного сектору, а служити

орієнтаційним порталом, відправною точкою для людей, які шукають інформацію та послуги у державному секторі [24].

У лютому 2005 року Урядом Швеції запроваджується "План дій щодо зменшення адміністративного навантаження на підприємства», що містить в собі 291 діяльність, яку слід здійснити 8 міністерствам та 46 відомствам. Деякі дії є загальними і стосуються більшості підприємств, а інші - більш конкретні і стосуються лише певних галузей. Електронне врядування є ключовим фактором плану «кращого регулювання». Оприлюднення звіту про стан роботи делегації Агенції 24/7, щодо використання електронної ідентифікації (e-Identification) для захисту електронних сервісів. Документ рекомендує ідентифікацію, як загальне рішення, щодо безпеки електронних служб у державному секторі.

У травні 2005 року Шведське агентство з громадського управління представляє нову модель вимірювання прогресу та ефективності електронного уряду в органах державної влади, яка спрямована на прискорення темпів розвитку електронного уряду в країні, а також на покращення управління цим розвитком.

Мета нової моделі - полегшити владу для подальшого контролю та контролю за розвитком електронного уряду в органах державної влади. Модель оцінки відображає не лише результати, а й те, як ці результати і ефекти досягаються. А також менше уваги приділяється технічним питанням та більше надання послуг, відкритості та ефективності для громадян, якщо мова йде про електронні сервіси, слід зосередити увагу на задоволеності клієнтів.

У червні того ж року представлена нова політика в галузі інформаційно-комунікаційних технологій Урядом Швеції. Метою цієї політики було зазначено те, що Швеція і надалі повинна відстоювати свою позицію як лідера у сфері інформаційних технологій. Нова політика мала місце в урядовому законопроекті. Законопроект спрямований на те, щоб прийняти законопроект 1999 року "Інформаційне суспільство для всіх", який став основою шведської політики в галузі ІКТ на сьогоднішній день.

У жовтні 2005 року Швеція почала видавати своїм громадянам біометричні паспорти, які відповідають стандарту, рекомендованому Міжнародною

організацією цивільної авіації (ІКАО). Крім цього, країна в цей момент запроваджує біометричні посвідчення особи, які вважаються проїзними документами через Шенгенську зону. Нові шведські паспорти містять в собі мікрочіп RFID (радіочастотна ідентифікація), що містить цифрову фотографію та особисту інформацію про свого власника. Посвідчення особи, як і біометричний паспорт теж відповідає вищезазначеному стандарту ІКАО. Містить в собі і безконтактний чіп, і традиційний (для безпечного доступу до послуг електронного уряду в майбутньому). При запровадженні біометричних паспортів, Швеція стала другою країною в Європі, яка це започаткувала.

Наступного ж місяця Державні агенства Швеції обирають такого лідера на північному ринку, як Pointsec, який спеціалізується питаннями цифрової ідентичності та Entrust Identity Guard, платформу аутенфікації споживчих та корпоративних програм, що спрямована на боротьбу зі злочинами ідентичності. Entrust Identity Guard належить компанії Entrust Incorporation, яка є лідером у сфері цифрових ідентифікацій та їх забезпечення. Агенства обрали дані платформи для забезпечення захищеної аутентифікації понад півмільйона користувачів. Урядовий контракт був узгоджений спільною робочою групою з представниками дев'яти залучених органів влади, до яких належать Національна рада з питань ринку праці (AMS), Шведське агентство соціального страхування, Шведське агентство з питань збереження правопорядку, Регіон Вестра-Йоталанд, Рада округу Естергетланд, Рада графства Стокгольм та міста Гетеборг, Мальме та Стокгольм [22].

У січні 2006 року було створено Шведське агенство з адміністративного розвитку - VERVA. Агенство сприяє розвитку електронного врядування в Швеції, а також є одним із центральних дорадчих органів Уряду і, безпосередньо, відповідає за координацію розвитку центрального Уряду в країні. Шведське агенство з адміністративного розвитку є важливою частиною у модернізації шведського державного управління. Агенство контролює стратегії взаємодії громадян та влади, координацію державних закупівель у сфері інформаційно-комунікаційних технологій [25].

Відомо, що у медичній сфері є наступні результати:

- в листопаді 2005 року було зареєстровано близько 1,35 мільйона електронних приписів;
- 47% первинних рецептів у Швеції відправляються в електронному вигляді для лікарів-фармацевтів, що і зробило Швецію лідером у даній сфері;
- влада Швеції оголосила, що до 2010 року 80% первинних рецептів будуть електронними.

У березні 2006 року Швеція є однією з демократично грамотних країн на просторах Європейського Союзу, тому і новітні інформаційні технології у Швеції запроваджують та використовують у першу чергу, тобто, рівень демократії дуже вагомо впливає на інформаційно-комунікаційні технології. Уряд сприяє тому, щоб державна адміністрація несла користь для громадян та бізнесу, але і влада, і бізнес повинні надавати якісні та прозорі послуги для того, щоб громадяни мали довіру і користувалися ними [22].

За інформацією на веб-сайті шведських урядів, технологія інформаційних комунікацій є "і передумовою, і ключовою частиною цього процесу, але великим завданням є активізація способу роботи". Це робота Міністерства фінансів, яке відповідає за електронне врядування у Швеції. Він встановлює та згодом відстежує цілі ефективності. Міністерство фінансів також проводить оцінку нових способів організації державного управління та забезпечує спільну інфраструктуру, таку, як електронна ідентифікація та електронні підписи, для ефективного впровадження послуг електронного врядування. Міністерство має підтримку зі сторони експертів з державного управління, які працюють із новоствореною Шведською агенцією адміністративного розвитку (VERVA) [25].

У травні 2006 року була запроваджена основа електронного виставлення рахунків основними шведськими банками, а саме Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB та Swedbank. Так само, провідні банки зосередилися на сукупній роботі над електронними документами та стандартами ділових повідомлень, вироблених глобальним органом зі стандартизації UN / CEFAC. Договір дозволяє компаніям надсилати та отримувати рахунки-фактури незалежно від

залучених банків. Через використання світових стандартів, провідні банки Швеції підтримують користувачів та постачальників послуг електронного рахунку розвивати свій бізнес.

Протягом весни 2006 року Міністерство охорони здоров'я та соціальних питань та організації охорони здоров'я Швеції розробили Національну Стратегію охорони здоров'я. Основними напрямками, які визначає стратегія, є: узгоджене законодавство для збільшення використання інформаційно-комунікаційних технологій; започаткування спільної технічної інфраструктури; полегшення потоку інформації між організаціями; формування легкої та доступної інформації та послуг для громадян.

У вересні 2006 року до влади, в якості нового прем'єр-міністром прийшов Фредерік Райнфельдт і, безумовно, до влади прийшли 21 нові міністри. Міністром місцевого самоврядування та фінансових ринків (і електронного уряду також) став Матс Оделл. У жовтні Шведське Агентство з адміністративного розвитку, у жовтні представило звіт про результативне управління справами, аналіз процесу п'яти агентств, дослідження якого показало, як можна заощадити, модернізуючі при цьому процеси.

У листопаді 2006 року Шведське агентство з адміністративного розвитку випускає оновлену версію Національних рекомендацій для агентств 24/7. При цьому підсилюється значна підтримка державних адміністрацій у розробці вебсайтів та запровадження основи для створення електронного уряду цілодобово. При оновленні розглядалися наступні питання: ефективність обслуговування, процес розробки, стандарти вебсайту, вміст та послуги вебсайтів, постійне оновлення веб-айту, мобільні термінали, системи управління вмістом та допоміжні технології для веб-перегляду. Попередня версія цих принципів датується червнем 2004 року, які мади дійсно вагомий вплив [22].

У грудні 2006 року Уряд Швеції представляє нові ініціативи, щодо збільшення темпів розвитку електронного уряду. Уряд розраховує заощадити майже чотири мільярди шведських крон протягом перших п'яти років, зробивши електронне виставлення рахунків у державному управлінні обов'язковим до 2008

року. Згодом очікується, що заощадження становлять до одного мільярда шведських крон на рік. Шведському агентству адміністративного розвитку (VERVA), також було доручено координувати державні адміністрації, щодо розвитку безпечного обміну інформацією та електронними документами [22] [25].

Отже, впровадження електронного врядування у вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання держпослуг. Надана інформація стала більш якісною та прозорою. Що важливо, це знизило бюрократію та подолато корупційні випадки.

При розгляді етапів запровадження електронного врядування в європейських країнах (Данія, Естонія, Швеція) варто і приділити увагу моделям електронного врядування.

Моделі електронного врядування можуть бути реалізовані на різних рівнях, в залежності від учасників взаємодії:

- *G2G* - «*government to government*» (тобто, «Уряд-Уряду») - полягає у електронній взаємодії органів влади між собою, в першу чергу, на меті якої є надання певних електронних послуг одними органами влади іншим;

- *G2B* - «*government to business*» (тобто, «Уряд – Суб'єктам господарювання») - полягає у електронній взаємодії між органами влади та суб'єктами господарювання, на меті якої є надання послуг, зокрема, адміністративних суб'єктам господарювання, а також полягає у участі бізнесу у формуванні та реалізації державної політики та в державних закупівлях;

- *G2C* – «*government to citizens*» (тобто, «Уряд – Громадянам») - полягає у електронній взаємодії органів влади з громадянами, метою якого є надання громадянам послуг, участі громадян у запровадженні держполітики. Доступ до електронних послуг здійснюється цілодобово. Ця модель включає в себе такі елементи: відкритий доступ громадян до інформації, безпаперове діловодство у державних органах, введення пластикових ідентифікаційних карт, більшість трансакцій між державою та громадянами пернесені до мережі, планування ефективної роботи на рік. Вищезазначене є класичною моделлю, але у деяких країнах є доповнення.

Наприклад, у Великобританії ще існує такий варіант, як *G2E* - «*government to employers*» («Уряд – Державні службовці») - полягає у електронній взаємодії такого суб'єкту, як державні службовці з органами влади. В деяких країнах також існує «*G2I* – «*government to international organizations*» («Уряд - Міжнародні організації») - важливість та особливості взаємодії влади з цими суб'єктами в електронному урядуванні [26].

Якщо звернути увагу на зміст електронної взаємодії між суб'єктами електронного врядування, то можна побачити виокремлення трьох моделей електронного врядування у цьому напрямку: континентально-європейська модель, англо-американська модель та азіатська модель.

Континентально-європейська модель полягає у наявності наддержавних структур таких, наприклад, як Європарламент; потужному рівні інтеграції підпорядкованих країн та їх народів, ясним та зрозумілим законодавством, яке регламентує інформаційні відносини в європейському інформаційному просторі.

Діяльність органів влади в цій моделі спрямована в першу чергу на потреби громадян.

Англо-американська модель є базисом для таких країн, як Сполучені Штати Америки, Канада, Великобританія). У Сполучених Штатах Америки є відкритість, прозорість, а також відповідальність органів влади перед громадянами, що знайшло своє відображення в останніх міжнародних ініціативах Уряду США, а саме в «Партнерстві». У Великій Британії вона полягає у збільшенні розмаїття послуг, які надаються громадянам, підвищенню ефективності діяльності органів влади, запровадженні певних технічних та освітніх умов для того, щоб громадяни могли без перешкод користуватися адміністративними послугами, головною ціллю є вільний час державних службовців від повсякденних процедур взаємодії з громадянами.

Азіатська модель електронного врядування полягає в дуже незвичному силі управління, специфічному типі корпоративної культури, а також багаторівневій системі державного управління. Спрямована на запровадження новітніх

інформаційно-комунікаційних технологій у такі сфери, як культурна та освітня [27].

Деякі науковці вважають, що найпоширенішими моделями електронного врядування є такі моделі, як e-Government 1.0 та e-Government 2.0.

Перша модель електронного врядування, а саме e-Government 1.0 є класичною моделлю електронного врядування у світі. Вона полягає в доступі через електронні ресурси органів державної влади та місцевого самоврядування громадянам для отримання останніми електронних послуг через власні або об'єднані веб-ресурси. В ній громадяни спостерігають, але не приймають участі.

Модель e-Government 2.0 належить до такого типу держполітики, що має на меті створення електронної платформи для взаємодії уряду, громадян та інноваційних компаній, щоб поліпшити рівень прозорості, відкритості та ефективності. В ній можна побачити активну участь користувачів, зокрема, громадян. В першу чергу, вона спрямована на взаємодію держави із суспільством в тих питаннях, де були певні ускладнення.

Тобто, e-Government 2.0 спрямоване більше на соціальну взаємодію, а e-Government 1.0 на запровадження комп'ютерних технологій. Виходячи з вищезазначеного можна зробити висновок, що e-Government 2.0 є відкритішою та прозорішою, яку використовують в найрозвиненіших демократичних країнах [28].

1.3 Функції та інструменти електронного врядування

Наразі в Україні політична ситуація у складному стані, але варто зазначити, що державне управління удосконалюється у бік новітніх інформаційних технологій, завдяки запровадженню модернізованих та сучасних інструментів електронного врядування.

Інструменти електронного врядування є основою розвитку електронних адміністративних послуг. Безумовно, важливим інструментом соціального та економічного розвитку країни слугують інформаційно-комунікаційні технології,

які є дієвим інструментом для кооперації суспільства з органами влади, як на державному, так і на місцевому рівнях.

Центри надання адміністративних послуг є важливим і суттєвим інструментом електронного врядування, що допомагає поністю вдосконалити системи взаємовідносин між органами влади та громадянським суспільством при наданні та отриманні публічних послуг. Цей сервісний інструмент дає можливість доступу до багатьох державних реєстрів, держгеокадастру та інших ресурсних даних.

Серед інструментів електронного врядування виділені наступні:

- надання адміністративних послуг в електронному форматі;
- електронний документообіг;
- електронний цифровий підпис;
- доступ до інформації та відкритих даних;
- онлайн опитування;
- електронні петиції;
- електронні застосунки та додатки.

Також, мають входити онлайн-бібліотеки, архіви, правова допомога.

Тобто, інструменти електронного врядування здатні покращити якість обслуговування фізичних та юридичних осіб.

Щоб якісно інформаційно-комунікаційні технології, наше суспільство стикатиметься з проблемами організаційного та політичного контексту.

Варто зазначити, що громадяни не є прохачами у відносинах з державною владою, а є споживачами послуг.

Функції електронного врядування визначені наступним чином:

- чесна, відкрита та прозора робота органів влади;
- суттєве покращення якості надання адміністративних послуг, зокрема, електронних;
- спроможність отримання адміністративних послуг 24/7;
- заощадження матеріальних ресурсів та часу громадян, влади та бізнесу;
- визволення від рутинної щоденної роботи державних службовців;

- постійний доступ громадян до інформації органів влади, користуючись підтримкою сучасних інформаційних технологій;
- підняття рівня демократії у суспільстві.

1.4 Висновки до розділу 1

1. З вищезазначеного можна зробити висновок, що «електронне врядування визначають одним з багатьох інструментів розвитку інформаційного суспільства, запровадження якого сприятиме виробленню умов для відкритого і прозорого державного управління», а також, «електронне врядування так само визначають, як «форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування із застосуванням у собі інформаційно-комунікаційних технологій для формування нового типу держави, яке в першу чергу спрямоване на задоволення потреб громадян».

2. Побачивши етапи запровадження електронного врядування в даних європейських країнах, можна зробити висновок, що більшість нормативно-правових актів були запроваджені ще на початку 2000-х років і активно працюють і функціонують і зараз, враховуючи сучасні технології. Хоч і електронні послуги у Данії, Естонії та Швеції запроваджені давно, ці країни і надалі покращують державне управління новітніми інформаційними технологіями. З досвіду Естонії, як однією з країн з найефективнішим впровадженням електронного врядування слід виділити наступні важелі успіху: швидке сприйняття населенням інновацій, мотивування громадян до використання інформаційно-комунікаційних технологій, якісна система захисту персональних даних, тощо.

Якщо звернути увагу на зміст електронної взаємодії між суб'єктами електронного врядування, то можна побачити виокремлення трьох моделей електронного врядування у цьому напрямку: континентально-європейська модель, англо-американська модель та азіатська модель. Можна сказати, що електронний

уряд має певний внутрішній прояв і діяльність електронного уряду можна поділити на наступні складові:

- G2G - «government to government» (тобто, «Уряд-Уряду»)
- G2B - «government to business» (тобто, «Уряд – Суб'єктам господарювання»)
- G2C – «government to citizens» (тобто, «Уряд – Громадянам»)
- G2E - «government to employers» («Уряд – Державні службовці»)
- G2I – «government to international organizations» («Уряд - Міжнародні організації»).

Звернувши увагу на зміст електронної взаємодії між суб'єктами електронного врядування, то можна побачити виокремлення трьох моделей електронного врядування у цьому напрямку, а саме континентально-європейської моделі, англо-американської моделі та азіатської моделі.

І, насамперед, варто зазначити, що деякі науковці вважають, що найпоширенішими моделями електронного врядування є такі моделі, як e-Government 1.0 та e-Government 2.0.

3. Найважливішим інструментом електронного врядування можна визначити Центри надання адміністративних послуг. Також були виділені і наступні інструменти: надання адмінпослуг у електронному форматі, доступ до інформації та відкритих даних, електронні за стосунки та додатки, тощо. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, з метою збільшення участі громадян у процесі державного управління все в більшому обсязі та активніше використовуються інструменти електронної демократії.

РОЗДІЛ 2

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1 Нормативно-правове забезпечення електронного врядування в Україні

Посилаючись на досвід європейських країн можна помітити, що розвиток електронного врядування є одним з найголовніших факторів конкурентноспроможності кожної держави. Розбудова електронного врядування є запорукою запровадження цифрової економіки та цифрового ринку в Україні.

Важливо прийняти до уваги, що електронне врядування не є відокремленою сферою, а існує саме, як частина сфери інформатизації суспільства. Із запровадженням системи електронного врядування за останні роки нормативно-правова база значно розширилася. Тобто, існує низка законів України, Указів Президента України, Постанов Кабінету Міністрів України, а також документів, виданими органами виконавчої влади України. Більш того, електронне врядування визначено у Стратегіях та Програмах діяльності Уряду. Саме цими нормативно-правовими актами і визначаються принципи, мета, завдання, шляхи вирішення, тощо.

Конституція України

В Основному Законі України виділені основні засади інформаційної політики [29].

Закон України «Про адміністративні послуги»

Цей Закон визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.

Згідно Закону, визначається поняття «адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону». У сфері

запровадження електронних послуг ЗУ «Про адміністративні послуги» має дуже велике значення саме у реалізації електронних адміністративних послуг.

Проблеми: зміщені законодавчі акценти у визначенні суті ЦНАП замість належного (достатнього) переліку послуг на надання послуг через адміністратора.

Водночас на практиці існують різні позиції, в т.ч. протилежні, чи «адміністратор» це лише окрема посада, чи й функції, що можуть покладатися на інших посадових осіб. Існує юридична перешкода (невизначеність) як утворити віддалене робоче місце (ВРМ) чи територіальний підрозділ (ТП) на основі ММС (договору про співробітництво територіальних громад) при відсутності власного ЦНАП. У громадах (населених пунктах), які є одночасно районними центрами існує по два ЦНАП або є ризик утворення двох ЦНАП (громади і райдержадміністрації) [30].

Закон України «Про інформацію»

Закон України «Про інформацію» саме і «визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес», що зазначено у даному нормативно-правовому акті [31].

Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки»

Цим документом затверджені наступні цілі: інформаційна комп'ютерна грамотність населення, створення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, підтримка з боку держави новітніх електронних технологій, інтеграція національної та міжнародної інфраструктур у цьому напрямку, створення якісних державних інформаційних систем по сферах охорони здоров'я, освіти, науки та охорони довкілля, поліпшення стану національної безпеки [32].

Закон України «Про захист персональних даних»

У 32 статті Конституції України проголошено, що людина має право на невтручання в її життя, також, не допускається збирати, зберігати, використовувати та поширювати конфіденційну інформацію про особу без згоди

даної особи, окрім певних випадків, передбачених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини [29]. 1 червня 2010 року ВРУ було прийнято закон «Про захист персональних даних». Цей закон набрав чинності 1 січня 2011 року і є чинним і на сьогодні. Відомо, що саме предметом правового регулювання Закону є ті правовідносини, які, безпосередньо, пов'язані із захистом персональних даних під час обробки. Тото, при запровадженні електронних послуг вагомим моментом є довіра громадян та повага до конфіденційності [33].

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»

Цей нормативно-правовий акт «регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах». У цьому Законі «визначаються суб'єкти відносин та об'єкти захисту в системі, порядок доступу до інформації в системі, відносини між володільцем інформації, власником інформаційно-телекомунікаційної системи та користувачами, умови обробки, а також і забезпечення захисту інформації в системі, повноваження державних органів та відповідальність в разі порушення законодавства, міжнародні договори та прикінцеві положення» [34].

Закон України «Про концепцію національної програми інформатизації» та Закон України «Про Національну програму інформатизації».

Відомо, що у 1998 році в Україні було прийнято такі нормативно правові акти, як Закон України «Про концепцію національної програми інформатизації» та Закон України «Про Національну програму інформатизації». Вони пропонує ідею, щодо більшого поширення та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, які стосувалися усіх сфер життя держави, які підтримували ідею видатного академіка Глушкова В.. У даних законах було визначено і саме поняття «інформатизації - 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, використання інформаційних

систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки» [35][36]. Основні напрями інформатизації в Концепції НПП включали наступні питання: організаційно-правові, інфраструктурні, безпекові, питання соціально-економічного розвитку та фінансового-економічного, екологічні, освітні, а також питання міжнародного співробітництва.

На жаль, вкладені бюджетні кошти були витрачені не ефективно і це пов'язано із несвоєчасним оновленням нормативно-правової бази, непослідовністю державної політики, щодо розвитку інформатизації та поганій координації інформатизаційних процесів в Україні. Важливо, що Комітет Верховної Ради з питань інформатизації та зв'язку 6 березня 2019 року розглянув Проект Закону України «Про національну програму інформатизації».

Законопроект пропонує внести відповідні зміни, до вищезазначеного Проекту Закону. Пропонується уточнення визначення Національної програми, розширення переліку суб'єктів, розширення мети та завдань, збільшення переліку замовників Програми, розширення повноважень Генерального держзамовника, а також виключення деяких положень, щодо конкурсної основи відбору та відбору нерезидентів.

Основні напрями інформатизації в Концепції виділені наступні:

«- розроблення політики та організаційно-правове забезпечення інформатизації;

- формування національної інфраструктури інформатизації;
- інформатизація стратегічних напрямів розвитку, державності, безпеки та оборони;
- інформатизація процесів соціально-економічного розвитку;
- інформатизація пріоритетних галузей економіки.
- інформатизація фінансової та грошової системи, державного фінансового-економічного контролю;
- інформатизація соціальної сфери;
- інформатизація в галузі екології та використання природних ресурсів;

- інформатизація науки, освіти та культури;
- міжнародне співробітництво.» [35][36].

Тобто, існує необхідність у найближчий термін запровадити оновлену редакцію Закону України «Про національну програму інформатизації», а Закон України «Про концепцію національної програми інформатизації» фактично втрачає свою актуальність, але залишається чинним, згідно українського законодавства [35; 36].

Закон України «Про електронні довірчі послуги»

У листопаді 2017 року стало відомо, Закон України «Про електронні довірчі послуги» набрав чинності, яким замінили Закон України «Про електронний цифровий підпис», що втратив чинність на підставі прийняття вищезазначеного Закону. Довірча послуга – це така послуга, яка забезпечує взаємодію суб'єктів (двох або більше), які довірили дане право постачальнику послугу. Закон був створений з метою атоматизації взаємовідносин осіб та перетворити документообіг у електронний формат. Також, розповсюджується він на фізичних осіб, юридичних осіб та суб'єктів владних повноважень та регулює правовідносини між ними [37].

Закон України «Про доступ до публічної інформації»

Посилаючись на Закон України «Про доступ до публічної інформації» можна визначити, що «публічною є відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, яка була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень» [38].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»

Відомо, що цей Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Електронний документ у цьому Законі виділяють, як документ, інформація у якому міститься у форматі електронних даних і включає в себе реквізити

документа. Електронний документообіг визначається у Законі, як «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, отримання зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів». Згідно ст.3 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» відносини, які, безпосередньо, пов'язані з документообігом у електронному форматі і з використанням електронних документів, регулюються наступними нормативно-правовими актами: Конституцією України, Цивільним кодексом України, законами України "Про інформацію", "Про захист інформації в автоматизованих системах", "Про державну таємницю", "Про телекомунікації", "Про обов'язковий примірник документів", "Про Національний архівний фонд та архівні установи", цим Законом, а також іншими нормативно-правовими актами [39].

Стратегія реформування державного управління України до 2021 року

Відомо, що у 2016 році Урядом була затверджена Стратегія державного управління до 2020 року, а також План заходів з її реалізації. Дана Стратегія відповідає європейським стандартам с ефективного врядування. Головна мета вищенаведеної реформи полягала у формуванні міцної і ефективної системи державного управління. Згідно до Стратегії запроваджено 4 базових рівня. Серед них 1 та 2 рівні - надання інформації та завантаження заяви у електронному форматі (плановане запровадження у 2016 році). 3 рівень характеризується поданням заяви та оплатою послуги у онлайн режимі (до кінця 2020 не менше 80 електронних послуг). 4 рівень - повністю інтегрована послуга (не менше 40 послуг) [40].

Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні

Ця Стратегія була затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України №386-р від 15.05.2013 року «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. Завдяки даній Стратегії інформаційно-комунікаційні технології запроваджуються у всі сфери життя. Дана Стратегія

передбачає взаємодію влади, бізнесу та громадянського суспільства, що характерно для інформаційного суспільства. Основними завданнями якої є: вільний доступ до інформації і самореалізація громадян у інформаційному суспільстві; долучення України до світового інформаційного простору; сприяння сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життя [13][42. с.124].

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020»

Зазначена Стратегія була схвалена Указом Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015. У ній планувалася реалізація 62 реформ, а також програм розвитку. Не уминули і увагою Програму електронного урядування, яку у Стратегії визначають, як одну із першочергових. Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» передбачено, що Програма електронного врядування повинна бути реалізована у найближчий час. Метою реформи державного управління визначають запровадження прозорої системи державного управління, забезпечення ефективності інституту державної служби та, безпосередньо, його створення. Результатом реформи стане прозора та відкрита публічна адміністрація, що застосовує сучасні інформаційно-комунікаційні технології [41].

Концепція розвитку електронного врядування в Україні.

Мета цієї Концепції полягає в тому, що вона визначає напрями, механізми, строки формування ефективної системи електронного врядування в Україні, щоб задовольнити потреби та інтереси фізичних та юридичних осіб, а також і для вдосконалення системи державного управління, підвищення рівня конкурентноспроможності і стимулювання соціально-економічного розвитку країни. Реалізувати дану Концепцію планують на період до 2020 року, щоб отримати потрібний рівень ефектиності та результативності розвитку електронного врядування за допомогою співпраці органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Також мова йде про впровадження ідеї реформування державного за допомогою використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій на території усієї країни і необхідно сприяти реалізації нагальних пріоритетів, які визначені.

Основні принципи реалізації Концепції:

- цифровий за замочуванням;
- одноразове введення інформації (одноразова подача інформації до органів влади фізичними та юридичними особами);
- сумісність за замочуванням;
- доступність та залучення громадян;
- відкритість та прозорість;
- довіра та безпека [43].

Постанова Кабінету Міністрів України «Положення про Міністерство цифрової трансформації України».

Восени Уряд затвердив Положення про Міністерство цифрової трансформації №856 від 18 вересня 2019 року, де були визначені передумови його функціонування, цілі, принципи діяльності на засади. У Положенні йдеться мова про те, що Мінцифра забезпечує реалізацію державної політики у цифровій сфері та у сфері електронного врядування, зокрема, електронної демократії; у сфері розвитку цифрових навичок і прав громадян; у сфері розвитку ІТ-індустрії і, безумовно, у сфері надання електронних та адміністративних послуг [44].

Зелена книга державної політики у сфері електронного врядування

Цей документ використовується для обговорення головних напрямів, а також змісту державної політики у різних сферах, узгоджуючи їх з бізнесом та громадськістю. На сьогодні, Зелена книга займається дослідженням таких напрямів: електронна взаємодія органів влади, запровадження послуг у електронному форматі та електронна демократія. Щодо надання адміністративних послуг, то у книзі йшлося про те, що ця сфера потребує негайного реформування, що має за завдання наступне: упорядкування системи адміністративних послуг, оптимізація адміністративних послуг, а найголовніше це саме запровадження адміністративних послуг у електронному форматі і готовність працівників до надання таких послуг, останнє є найголовнішим при реформуванні системи адміністративних послуг [45].

Тобто, електронне врядування в Україні розвивається відповідно до нормативно-правових актів у цій сфері. Законодавство дійсне повне, але не всі норми мають здатність втілюватися в житті, на сьогодні. В них має бути більше конкретики і систематизації. Необхідно розробити типові нормативно-правові акти для забезпечення ефективного внутрішнього регулювання в органах влади.

2.2 Суб'єкти, об'єкти, середовище електронного врядування

У різних науковців є окремі визначення об'єкту. Цеков Ю. І. вважає, що «об'єкт є процесом або певним явищем, що породжує проблемну ситуацію». [46, с. 16].

Войтко В. І. вважає, що «об'єкт – це матеріальний предмет пізнання і практичного впливу з боку суб'єкта» [47, с. 108]. З точки зору Садовського В. Н., «об'єкт являє собою будь-яку річ, явище, процес, відношення між явищами, тобто все те, що є непізнаним, протистоїть знанню і пізнається» [48, с. 180–189].

Такий науковець, як Бабаєва В. Н має таку думку, що «об'єкт – це система, що підкоряється владній волі суб'єкта і виконує його рішення, тобто система, якою управляють» [27, с. 36].

Як вже зазначалося, електронне врядування є певною формою організації державного управління та одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, завдяки якому підвищується ефективність, прозорість та відкритість в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Звідси можна зробити висновок, що суб'єктами електронного врядування є фізичні особи, юридичні особи та неурядові організації.

Згідно Закону України «Про інформацію» суб'єктами інформаційних відносин виділяють наступні категорії:

- фізичні особи,
- юридичні особи,
- об'єднання громадян,
- суб'єкти владних повноважень [31].

З огляду на вищезазначене можна дійти до висновку, що суб'єктами електронного врядування є громадянське суспільство, бізнесові структури та органи влади. При цьому громадяни отримують більш якісні і швидкі адмінпослуги, доступ до публічної інформації, а також впливати на ті, чи інші рішення.

Щодо бізнесу, то він отримує більш оперативний та спрощений доступ до необхідної йому інформації від органів державного управління, що в майбутньому надасть змогу більш оперативно працювати бізнесменам та владі.

Для органів влади з'являється можливість для швидкого та ефективного вирішення нагальних питань та проблем, координуючі разом дії, що надасть можливість надавати послуги в більш короткий проміжок часу та демонструвати відкритість та прозорість для надання якісних та доступних послуг, як громадянам, так і бізнесу.

Вірна стратегія та координація суб'єктів цього процесу призведе до налагодженої співпраці та успішної реалізації цього процесу.

Об'єктом інформаційних відносин є інформація. Об'єктом електронного врядування в органах державної влади можна виділити, сукупність потреб, інтересів та запитів суб'єктів електронного врядування в органах виконавчої влади, що узгоджуються у формі електронних адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, а також електронної взаємодії в цілому для забезпечення прозорості, відкритості та якості державного управління, прозорості та відкритості влади для громадянина, громадських організацій та бізнесових структур.

Такий науковець, як Курінний Є. В. вважає, що об'єктом адміністративно-правових відносин є частина загальних (публічних) потреб та інтересів, які у свою чергу реалізуються за допомогою норм адміністративного права [49].

Вважають, що саме вищезазначене визначення об'єкта адміністративно-правових відносин може бути покладене за основу визначення сутності об'єкта

електронного врядування в органах виконавчої влади. Воно являє собою «сервісний» характер і орієнтовано саме на потреби і інтереси громадян, а також інших суб'єктів електронного врядування.

Кандидат юридичних наук, Битяк Ю. П. вважає, що об'єктом адміністративно-правових відносин, являється саме те, з приводу чого виникають правовідносини [50].

Гончарук С. Т вважає, що об'єкт виражає те саме для чого з'являються, розвиваються та припиняються правовідносини [51].

Інформаційне середовище електронного врядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, передачі інформації і обробки і передачі інформації [43].

В Україні, на сьогодні, існують такі системи реєстрів:

- національні електронні інформаційні ресурси (ресурси, що слугують виключно для потреб суспільства та держави);
- та інформаційні, телекомунікаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи органів виконавчої влади та підпорядковані їм установи.

Органи державної влади та суб'єкти господарювання і складають інфраструктуру системи національних електронних інформаційних ресурсів

Інформаційний простір об'єднує в собі сукупність інформаційної інфраструктури, ресурсів, технологій та регламентів використання.

Єдиний інформаційний простір складається із наступних компонентів: інформаційні ресурси, організаційні структури, інформаційна взаємодія між громадянами та установами, використовуючи інформаційні технології.

Складниками електронного врядування слід, насамперед, визначити наступні категорії:

- «- систему електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- єдиний інформаційний ресурс звернень громадян до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;
- систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»;

- єдиний державний веб-портал відкритих даних.» [52].

Основним складником електронного врядування є електронний уряд, який є інфраструктурним автоматизованим середовищем між органами державної влади, органами місцевого самоврядування при взаємодії з населенням. Він визначає активне використання інформаційно-комунікаційних технологій для якісного надання всього спектру державних послуг.

2.3 Проблеми запровадження електронного врядування в Україні

У багатьох європейських країнах вже давно державне управління здійснюється майже повністю у електронному форматі. Для кожної держави це був дуже важкий, емоційний та довгий шлях. Багато європейців певний час взагалі не розуміли, як це змінить їх життя у більш легкий бік. Звісно ж у перший час у людей був значний рівень недовіри через те, що державні інституції матимуть повний доступ до приватної інформації громадян і невідомо, як будуть її використовувати і хто точно матиме до неї доступ.

З розбудовою інформаційних технологій в урядовій сфері великий відсоток європейців почав користуватися електронними послугами, бо уряди цих країн зробили все, щоб громадяни їх країн дійсно мали довіру. Навіть у надзвичайних ситуаціях чиновники не мають права шукати якусь інформацію через ці бази даних.

Недосконалість нормативно-технічної бази, а також такі проблеми, як державні інформаційні ресурси, що не адаптованими до міжнародних форматів, неякісна інформаційна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування дуже ускладнює запровадження системи електронного врядування для суспільства, держави та підприємців [53, с.134]. Тобто, науковці вважають, що тільки вдосконалена нормативно-правова база може бути основою якісної та цілісної правової системи, яка включає в себе не тільки загальні норми, а і принципи міжнародного права. [54, с.93].

Важливо чітко розділяти повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з метою координації діяльності. [53, с.139]. Система державного управління у сфері електронного врядування потребує реформування, щоб наблизитися до європейських стандартів та відповідати їм.

На сьогодні Україна стикається з проблемою того, що близько 53% населення не мають навіть базового рівня цифрових навичок, а більше 15% населення громадян похилого віку не володіють навіть і на початковому рівні, що демонструє соціологічне дослідження цифрових навичок громадян, яке проводилося взагалі вперше за всю історію України, а саме Міністерством цифрової трансформації у грудні 2019 року [44]. Зараз створено спеціальний тест, завдяки якому кожен охочий українець може перевірити рівень своєї цифрової грамотності. Такий тест можна пройти на платформі osvita.diiia.gov.ua. На платформі також доступні так звані «освітні серіали», наприклад: базова цифрова грамотність, цифрові навички для вчителів, освітній серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті». 23 березня 2020 року відбулася презентація освітнього серіалу «Карантин: онлайн-сервіси для вчителів», що був зумовлений поширенням пандемії коронавірусу і який полягає у комунікації вчителів і учнів під час карантину. Цей серіал був створений лише за 72 години і складається з 6 відеороликів. Створений Мінцифрою та Фонодом Рената Ахметова [55].

Звернувши увагу на дослідження ООН (United Nations E-government Survey щодо розвитку електронного врядування (E-Government Development Index), помітно, що серед 193 країн в світі Україна посідає лише 82 сходинку, що демонструє те, що Україна відстає у розвитку електронного врядування в порівнянні з іншими країнами [56].

Але в першу чергу треба приділити увагу наступним проблемам, які зазначені у даному дослідженні:

- питання координації, контролю, а також взаємодії замовників завдань і проектів, що належать до сфери інформатизації та розвитку електронного врядування на недосконалому рівні;

- зменшення обсягу фінансування завдань та проектів, що належать до сфери розвитку електронного врядування через спалах економічної кризи;
- значно низька якість, ефективність та результативність реалізації проектів і завдань у сфері електронного врядування;
- нормативно-правова база, що регулює сферу розвитку електронного врядування є недосконалою;
- неякісне управління розробленням, впровадженням, підтримкою функціонування та розвитком інформаційно-комунікаційних систем та певних ресурсів органів влади;
- нерозвиненість класичної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного врядування у технічному аспекті;
- автоматизований обмін даними та інтероперабельності між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади відсутні загалом;
- інформаційна безпека, а також захист інформації на дуже низькому рівні в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади;
- електронні форми взаємодії між органами влади і фізичними та юридичними особами запроваджуються у дуже повільному темпі, що є проблемним питанням;
- електронна ідентифікація та автентифікація фізичних та юридичних осіб під час взаємодії з органами влади залишається і надалі неврегульованим питанням;
- внутрішні системи електронного документообігу та сучасних інформаційно-аналітичних інструментів прийняття управлінських рішень розвиваються повільно;
- неготовність державних службовців та працівників органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до того, щоб почати використовувати і запроваджувати інструменти електронного врядування;
- питання цифрової нерівності дає про себе знати у використанні інформаційно-комунікаційних технологій між органами влади на центральному та місцевому рівні;

- участь громадян залишається на низькому рівні у сфері електронного врядування [56].

У 2020 році все більшого значення набуває запровадження електронних послуг у світі, а найголовніше і в Україні. Ми впевнено крокуємо, беручи приклад з успішного європейського досвіду. Але й цифрова сфера стикається з певними проблемами на українських просторах. «Держава в смартфоні» має дуже багато позитивних сторін і це дуже зручний інструмент у сучасності але існує потреба у фізичному наданні адміністративних послуг за допомогою ЦНАПів.

У контексті вищезазначеного можна виділити наступні проблематичні аспекти:

- суспільство ще повністю не перейшло на користування електронними послугами і повністю не можна мінімізувати роботу центрів надання адміністративних послуг, бо на сьогодні в Україні не існує доступного та зручного альтернативного варіанту. Не всі користувачі вже звикли користуватися електронними послугами (на 2019 рік лише 5% громадян) та також проблематичним питанням є наявність навичок при користуванні цифровими послугами, недостатня якість інтернет-покриття, низький рівень довіри до влади та жага до конфіденційності.

- наявність особистої консультації, щодо певних адміністративних послуг може бути необхідним, наприклад, для людей похилого віку та у сільській місцевості, що стосуються соціальної сфери або пенсійних питань. Не кожна людина розуміє наслідки своїх дій при реєстрації нерухомості і потребує допомоги. Тому, Україна ще не може повністю відовитися від фізичних консультацій на місцях, поавжаючи потреби своїх громадян.

- не всі світові провідні країни відмовляються від отримання фізичних адміністративних послуг, прикладом слугують Німеччина та Канада. Вони зберігають ключові адміністративні повноваження за громадами (муніципалітетами). Фізичні центри надання адміністративних послуг повинні існувати хоча б на базовому рівні, бо громадяни в такий спосіб прагнуть взаємодіяти із органами державної влади.

Із запровадженням новітніх технологій Державне агенство з питань електронного врядування дуже сприяє становленню новітніх технологій MobileID та BankID, а також запровадженню електронного підпису. Дуже велику увагу приділяють способам ідентифікації громадян у сфері електронного врядування в Україні. Дане агенство працює нині над становленням системи електронної ідентифікації та уникненні недоліків. Звідси і впливає ряд проблем, що потребують нагального вирішення.

Однією з найскладніших проблем є кіберзлочинність, а саме в умовах становлення інформаційного суспільства. Ми стикаємося з тим, що використовуються персональні дані громадян; обмін ідентифікаційними даними фізичних та юридичних осіб повністю не захищений, ці дані обробляються в інформаційних системах в державних органах і у приватному секторі;

Із запровадженням електронного врядування кожна країна прагне до конкурентноспроможності при використанні новітніх технологій. Майже кожна демократична країна використовує Зелену книгу, у якій обговорюються головні напрями та зміст державної політики у різних сферах, при цьому, узгоджуючи їх з бізнесом і громадськістю.

Зелена книга державної політики у сфері електронного врядування в Україні визначає, що при застосуванні інструментів електронного врядування можна вирішити наступні державні проблеми:

- низький рівень прозорості органів влади та закритість;
- значний рівень корупції в органах влади;
- погіршення рівня довіри українського народу до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [45].

Розвиток електронного врядування є одним з основних принципів конкурентноспроможності кожної держави, до чого прагне і Україна, але і є ряд проблем, які першочергово треба вирішувати.

При реформуванні будь-якої галузі у сучасному світі велика увага приділяється використанню інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки інструментам електронного врядування покращується якість обслуговування

фізичних та юридичних осіб. Завдячуючи запровадженню цієї концепції починається розбудова ефективної цифрової економіки та цифрового ринку в Україні, але треба зосередитися на вирішенні проблем.

По-перше, не всі громадяни мають можливість користуватися електронними послугами, через низький рівень життя, держава повинна сприяти покращенню умов і створювати, наприклад, у центрах обслуговування сучасні технічні засоби для тих, в кого немає змоги це зробити вдома. На сьогодні, в центрах надання адміністративних послуг вже починають запроваджувати такі рішення.

По-друге, забезпечувати високий рівень конфіденційності при наданні електронних послуг для громадян. На данному етапі це дуже важливо, бо без довіри громадян до влади запровадження електронних послуг буде неможливим. Посилаючись на досвід європейських країн, а особливо досвід Естонії, можна зробити висновок, що через високий рівень конфіденційності і прозорості майже вся країна переключилася на всі послуги у електронному форматі, бо через естонські системи можна легко відслідкувати, хто і коли робив запити до надання приватної інформації.

По-третє, треба покращувати нормативно-правову базу, бо на данному етапі вона є недосконалою та несформованою, хоч і нормативно-правових актів у сфері електронного багато, але кількість і наявність законів не замінює того факту, що не все це можна втілювати у житті. Нормативно-правову базу слід систематизувати, що усуне уповільнення держрегулювання від потреб споживача, а не всього суспільства.

Також важливим кроком буде саме гармонізація української нормативно-правової бази із основними міжнародними нормами та принципами, що стосуються цієї сфери.

По-четверте, треба покращувати взаємодію влади, бізнесу та громадянського суспільства, щоб було більше відкритості, прозорості та ефективності, через залучення громадян до прийняття рішень. Це є, безсумнівно, запорукою, міцної та конкурентоспроможної держави, в якій подоланий рівень бюрократичних та корупційних процесів.

По-п'яте, треба сприяти розвитку демократичного суспільства із залученням громадян, що тісно пов'язано із вищезазначеним. У багатьох розвинених європейських країнах вже давно громадяни співпрацюють з органами влади в режимі онлайн і долучаються до прийняття рішень.

По-шосте великою проблемою для вирішення є неналежна кваліфікація державних службовців з цього приводу, тому, до цих процесів треба долучати лише кваліфікованих кадрів, які дійсно прагнуть розбудовувати цю систему своїми руками, щоб потім отримувати значні результати, і самим потім жити у конкурентноспроможній та міцній державі, що використовує новітні технології.

Тому треба залучати лише фахових кадрів, чи перекваліфіковувати наявних, згідно сучасних стандартів.

2.4 Висновки до розділу 2

1. Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що українське Законодавство дійсно має достатню кількість нормативно-правових актів у сфері електронного врядування. У сфері електронного врядування та адміністративних послуг існують наступні нормативно-правові акти: Основний Закон України «Конституція України», Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про інформацію», Закон України Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», Закони України «Про концепцію національної програми інформатизації» та «Про Національну програму інформатизації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», Стратегія реформування державного управління на 2016-2020 роки, Стратегія сталого розвитку «Україна-2020», Концепція розвитку електронного врядування в Україні.

2. Згідно Закону України «Про інформацію» суб'єктами інформаційних відносин виділяють наступні категорії:

- фізичні особи,

- юридичні особи,
- об'єднання громадян,
- суб'єкти владних повноважень.

Об'єктом електронного врядування в органах державної влади можна виділити, як сукупність потреб, інтересів та запитів суб'єктів електронного врядування в органах виконавчої влади, які за допомогою використання можливостей інформаційно-комунікаційних технологій узгоджуються у формі електронних адміністративних послуг, а також електронної взаємодії в цілому для забезпечення якості державного управління, прозорості та відкритості влади для громадянина, громадських організацій та бізнесових структур.

3. Хоч і Україна вдало розвивається у запровадженні електронного врядування, але, на жаль, поки існують певний перелік проблем, через який цей шлях ще буде довгим. Дуже велике значення має довіра громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Поки рівень конфіденційності приватної інформації не буде на високому рівні, складно буде говорити про подальший розвиток електронних процесів.

Тобто, інформаційна безпека та захист інформації поки в Україні на низькому рівні. Вагомою проблемою є недосконалість нормативно-правової бази. Перш за все треба вдосконалити законодавство, щоб це було не тільки прописано, а ще й втілено в життя. Близько 53% населення не мають навіть базового рівня цифрових навичок, а більше 15% населення громадян похилого віку не володіють навіть і на початковому рівні, з цього випливає, що не всі громадяни вміють користуватися електронними ресурсами, а і не мають матеріально технічного забезпечення. Через цю проблематичну ситуацію було створено спеціальний тест, щоб перевірити рівень цифрової грамотності.

Дослідження ООН (United Nations E-government Survey щодо розвитку електронного врядування (E-Government Development Index), помітно, що серед 193 країн в світі Україна посідає лише 82 сходинку, що демонструє про те, що Україна відстає у розвитку електронного врядування в порівнянні з іншими країнами.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1 Кращі європейські практики електронного врядування

Однією з дуже суттєвих складових реформи державного управління однозначно є запровадження електронних послуг. Завдяки цьому державне управління зможе стати більш ефективнішим та якісним. У чиновників з'явиться більше часу на виконання своїх інших завдань, зменшить фінансові витрати та паперові ресурси, що в теперішній час дуже добре для навколишнього середовища. Громадяни зможуть швидко і зручно оформити адміністративні послуги онлайн, щоб не витрачати час та ресурси на переміщення та черги. Також це мінімізує рівень корупції у державі, бо чиновники не будуть брати на себе функції посередників.

Багато країн світу, на сьогодні, активно користуються електронними послугами, але для України має сенс зосередитися на досвіді країн Євросоюзу, оскільки протягом останніх років наша держава має на меті вступ до Європейського Союзу, запозичуючи найкращі його практики у багатьох сферах, зокрема, у сфері державного управління, а саме електронного врядування.

Багатьом країнам ЄС вдалося побудувати якісну взаємодію органів державної влади з громадянським суспільством та бізнесом. Повертаючись до етапів запровадження електронного врядування у європейських країнах можна з впевненістю визначити вищезазначені країни (Данія, Естонія та Швеція), як одні з найуспішніших у цій сфері, які можна по багатьом показникам визначити, як найкращі практики електронного врядування у контексті Європейського Союзу.

Не треба бути дуже великою країною, щоб дуже швидко і стрімко розвиватися, що ми бачимо на досвіді європейських країн, які користуються такою формою державного управління, як «електронне врядування». Цей процес є дуже важливим для модернізації системи сучасного державного управління і для

повної реалізації концепції електронного врядування, тому потрібно брати приклад з європейського досвіду.

Наприклад, Естонія це країна, чисельність якої налічує близько 1,3 млн, що є однією з найменших з чисельності у Європейському Союзі, але вона має дуже високий валовий внутрішній продукт на одну особу. Зараз Естонія є однією з країн, яка перетворилася в потужну цифрову державу, яка дійсно має дієву електронну демократію, а саме у електронному вигляді. Країна вклала величезні кошти у власних розробників, забезпечивши при цьому додаткові робочі місця та набула вагомого досвіду, який зараз можна вже капіталізувати. На запровадження електронних послуг в Естонії пішло близько 15 років та 60 мільйонів євро (інвестиції, розробка, запровадження, заробітні плати). Майже 99 % всіх послуг, яких надає держава нині можна отримати у електронному форматі, а близько 40% естонців на минулих парламентських виборах проголосували не виходячи з дому [20].

Вагомим внеском у розбудові естонського електронного врядування стало запровадження системи «X-Road», яка виступає посередником між різними базами даних, які підпорядковуються державі. Ця система була створена приватними естонськими компаніями за замовленням Уряду. У цій системі завжди залишається слід, через який можна легко відслідкувати хто, коли та навіщо, а найголовніше, які дані хотів побачити. X-Road створена для взаємодії між урядовими організаціями та приватним сектором [57].

Ідентифікаційні (ID) картки Естонія вперше випустила у одна з найперших у 2002 році, що означало, що кожен громадянин, який досяг 15-річного віку повинен мати цю картку. Вже через три роки нею користувалося близько 80% відсотків населення. Завдяки ID-картці Естонія заощаджує 2% ВВП і дозволяє надавати послуги у зручному для громадян форматі. Вона містить у собі паспорт, посвідчення водія, проїзний квиток і навіть амбулаторну картку. Зараз у Естонії ID-картка є обов'язковим документом для усіх громадян, що засвідчує особу.

Надається на строк до 5 років. Для того, щоб отримати цю картку треба двічі відвідати місцеву поліцію, де вже давно і зручно працюють електронні черги [58].

Конфіденційність у Естонії також на найвищому рівні, бо доступ є тільки у певного кола чиновників і є обмеженим, а також можна відслідкувати, коли робився запит до інформації та з якою метою. Були випадки, коли навіть у найдзвичайних ситуаціях були спроби знайти інформацію про громадян і одразу ж чиновники втрачали роботу. У громадян спочатку був великий рівень недовіри, тому й вводилися такі санкції, щоб населення не турбувалося за свою приватну інформацію [57].

На даний час естонці користуються електронною ID-карткою, яка працює через мобільний телефон, а саме посвідчення особи Mobile-ID. У цій системі ідентифікація особи проходить через SIM-картку. Також в Естонії існує система eTaxBoard, яка допомагає громадянам даної країни у сфері оподаткування. Тобто, кожний резидент Естонії може зручно і швидко займатися своїми «податковими справами» (заповнювати податкову декларацію, відшкодовувати ПДВ та контролювати його повернення) [59].

Посилаючись на інформацію, що є в доступі у естонському Департаменті статистики можна побачити, що за 2019 рік рівень безробіття складає 3,9% від усіх громадян, а саме приблизно 27 700 тисяч естонців. Це могло би бути великою проблемою для даної країни але налагоджена робота національних та регіональних служб зайнятості допомагає безробітним із пошуком вакансій. Цю процедуру кожен може зробити дистанційно без купи зайвих документів. Для того, щоб взяти участь у конкурсному відборі треба заповнити анкету і відіслати через глобальну мережу центрального уряду. Через онлайн мережу громадянин може побачити опис зацікавившої його вакансії, контактну інформацію та строки подачі анкети.

Якщо згадати такий вид виплат, як соціальні, то і вони здійснюються у електронному варіанті. Усі анкети заповнюються через електронну форму, тому

для тих, хто хоче отримати виплати по безробіттю, медичні виплати та гранти для студентів теж без проблем робить це онлайн.

Реєстрація транспортних засобів здійснюється через такий центр реєстрації транспортних засобів, як Estonian Motor Vehicle Registration Centre. Ця послуга теж здійснюється у електронному форматі.

Значним внеском у запровадженні системи електронного врядування в Естонії стало те, що вона стала першою європейською країною, яка у 2007 році провела електронні парламентські вибори. Вперше громадяни мали змогу проголосувати через інтернет. Ця система є захищеною від хакерів на достатньо високому рівні. За цю новизну Естонія у тому ж самому році отримала нагороду "eGovernment Award" Best Practice Label [20].

На даний момент майже 67% громадян Естонії користуються ID-карткою регулярно, також 99% адміністративних послуг представлено в онлайн режимі та 2773 сервіси, які підпорядковані системі X-Road [57]. Якщо на початку створення програми, а саме у 2003 році протягом місяця у середньому було створено 63 581 то у 2019 році відмітка досягла 180 855 017 [20].

Королівство Швеція - високорозвина держава у Північній Європі, яка є однією з найкращих за рівнем життя. Населення Швеції за 2018 рік налічує близько 10,1 мільйонів громадян, що збільшилося майже на 1 мільйон з 2013 року. У сфері електронного врядування дана країна вже досягла значних успіхів.

Становлення цієї системи, як вже було відомо почалося наприкінці ХХ століття, коли шведський Уряд запустив проект Government eLink, який полягав у безпечному обміні інформацією між державними установами та замовниками їх послуг. Дійсно, з цього проекту і почалася розбудова системи електронного врядування у Швеції, що зробило її однією з передових країн у світі у цій галузі державного управління [21].

Пізніше була презентована Стратегія модернізації державного управління.

Суть її полягає в більшій орієнтованості на потреби громадян та визначає інформаційно-комунікаційні технології, як найважливіший інструмент вдосконалення державних послуг. У березні того ж самого року було прийнято

ініціативу «Інформаційне суспільство для всіх», яка полягала у зміцненні позиції Швеції, як лідера інформаційного суспільства та використанні потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій для стимулювання зростання, зайнятості, регіонального розвитку, демократії, справедливого ставлення, якості життя, рівності та ефективного державного управління, що і було значним внеском у розбудові інформаційного суспільства Швеції [60].

Як було вже відомо, навесні 2000 року було опубліковано звіт "Агенція 24/7 - Критерії для 24/7 агентств в мережевому державному управлінні". У звіті пропонується підхід, що складається з 4 стадій для досягнення мети підвищення доступності та надання послуг цілодобово, сім днів на тиждень. Тому, Швеція стала першою країною у Європі, яка запровадила цілодобове надання адміністративних послуг.

Представлення Урядом програми дій під назвою "Державне управління в службі демократії", в якій зазначається, що послуги громадянам та бізнесу повинні надаватися через інтернет, зробило її однією із перших країн у Європейському Союзі, яка запровадила послуги в режимі онлайн. Програма просуває концепцію «Агенції цілодобово», передбачаючи цілодобовий доступ до публічних послуг незалежно від часу та географічного положення. Людина чи компанія повинні, наскільки це можливо, мати єдиний пункт входу для отримання та подання всієї інформації, що стосується певної ситуації, незалежно від того, як розподіляється відповідальність за інформацію між державними установами чи іншими громадськими організаціями [61].

Серед принципів електронного врядування в Швеції можна виділити: конфіденційність та безпеку інформації; легкість користування і прозорість; надання послуг цілодобово.

Метою запровадження електронного врядування - є поліпшення рівня демократії у суспільстві. Швеція прагне і надалі розбудовувати ефективний електронний уряд, що буде працювати 24/7 на благо громадян, поважаючи їх права та із залученням висококваліфікованих державних службовців.

Політичну відповідальність за систему електронного врядування у Швеції покладено на Міністерство фінансів. Уряд та урядові органи підтримує шведське Агенство державного управління, що загалом займається покращенням та модернізацією державного управління. «Громадський еФорум» (VERVA), співпраця Рада для державних установ, створена у вересні того ж року. Він складається з членів правління різних агентств і має стати форумом для обговорення стратегій та розвитку електронного уряду [25].

Цікавим фактом є і започаткування роботи організації Carelink, що була створена в грудні 2000 року з метою розвитку використання новітніх інформаційних технологій в сфері охорони здоров'я. Його засновала Федерація окружних рад, Шведська асоціація місцевих органів влади, державна аптечна мережа Apoteket та Асоціація приватних медичних працівників. Його роль полягає у сприянні співпраці між відносно незалежними графствами щодо використання ІТ-технологій у галузі охорони здоров'я та ініціюванні розвитку в цій галузі [62].

Королівство Данія є однією з найкращих країн за рівнем життя у світі, це дуже високорозвинута аграрна держава, яка має чималі зовнішньо-економічні зв'язки. У цій країні дуже потужний рівень соціального захисту населення.

Данія, насамперед, є дуже успішною країною у сфері електронного врядування, яка досягла у цьому значних висот, через чітку сплановану взаємодію центрального та місцевого уряду. У сучасному середовищі, як і весь світ, так і Данія стикаються із вирішальними та потужними змінами. Насамперед, це стосується цифрових новацій, з запровадженням яких кожного року людство отримує нові можливості без яких вже не можна обійтися.

Але треба зрозуміти, що людям потрібен час для адаптації, щоб користуватися новими можливостями сучасних технологій, щоб відчувати блага та взаємозв'язок в суспільстві. В умовах глобалізації, цифрові технології мають дуже великий сенс, але не для кожної країни це легкий шлях, Данія з цим добре справляється і готується до змін у найближчому майбутньому.

Окрему увагу слід приділити такій соціальній платформі Данії, як Digitaliser.dk, яка є унікальним зручним проектом і являється соціальною мережею, що має на меті задоволення потреб данського громадянського суспільства та бізнесу та їх взаємодією із владними інституціями, за допомогою якої поліпшується рівень надання електронних послуг в цілому та удосконалить рівень електронної демократії та інструментів електронного врядування. В ньому можна обговорювати, наприклад, майбутні закони [63].

Дійсно, тепер можна зробити висновок, що через таку тісну взаємодію влади і суспільства і йде мова про довіру до органів державної влади.

Як вже зазначалося, з 2008 року у Королівстві Данія вводять перші електронні транзакції, тобто, оплата адміністративних послуг онлайн. Наприклад, таким чином можна було розрахуватися за податки, збори та штрафи, а вже через рік і запровадили онлайн оплату і за комунальні послуги. За декілька років Данія дійшла того, що через мобільний додаток була змога і записити дитину до дитячого садочку. З цього видно, що Данія почала дуже швидкі процеси у оплаті послуг онлайн, що стало дуже зручним для громадян та бізнесових структур.

Також у цьому році запровадили функцію електронного підпису, сервіси з приводу реєстрації юридичних осіб та підприємців. Видача паспортів, водійських прав, реєстрація громадян за місцем проживання у цифровому форматі у тому ж році відбулася у тестовому режимі [62].

Вже після запровадження Стратегії розвитку у 2011 році, яка базувалася на запровадженні рядових послуг у електронному режимі почалися помітні зміни у розбудові системи електронного врядування Данії, що і зробило її однією з передових у світі у сфері новітніх електронних технологій [63].

Запровадження цифрової стратегії 2016-2020 відкриває шлях на вдосконалення цифрових технологій у державному секторі вищезазначеної країни. Найголовнішим є взаємодія бізнесу і промисловості із цифровими технологіями. Завдяки цій стратегії Данія буде мати основу міцної та безпечної цифрової держави. У цієї країни є всі шанси в майбутньому залишатися

передовою цифровою державою, завдяки тому, що населення хоч і невелике, але маю повагу та довіру один до одного і в першу чергу до державної влади [64].

Населення Данії дуже освідчене, бо більшість громадян має якісний рівень освіти і сприйнятливі до новітніх цифрових технологій. Данія дійсно сформувала надійну цифрову інфраструктуру, через яку особи та підприємства можуть взаємодіяти із державним сектором онлайн. За останні декілька років вона отримала багато здобутків у цій сфері, що вивело її значно вперед. Державне управління у Данії, безумовно, здійснюється через інтернет. Більше 100 адміністративних послуг здійснюються цим шляхом, наприклад, так і працює Центральна митна податкова адміністрація (SKAT) [65].

Медичні працівники контролюють стан пацієнтів за допомогою електронних планшетів для моніторингу будь-яких змін у стані здоров'я людини, а також і пацієнти можуть контролювати стан свого здоров'я не виходячи з дому.

Тобто, більшість громадян та підприємств легко спраляються із цифровими послугами, а органи влади дійсно дуже активно працюють над тим, щоб захищати довіру населення, коли цифрові послуги стають щоденними з боку влади.

Державний сектор Данії призначений для того, щоб забезпечувати організовані послуги на місцевому та регіональному рівні у рамках закону для громадян та бізнесу. Завдяки такому підходу відчувається довіра населення та безпека при яких користувачі зможуть більше концентруватися на послугах. Із запровадженням цифрової держави громадяни повинні відчувати єднання між з собою та з державним сектором. Електронні послуги з часом стають наближеними до людських потреб і орієнтовані, насамперед, на користувачів. У Данії дуже висока якість мобільного покриття, що є запорукою успішного впровадження електронних послуг.

Стратегія 2016-2020 продовжує попередню стратегію і є більш досконалою у сфері електронногоо врядування. Через добру взаємодію між місцевими, регіональними та центральними органами влади, у 2001 році почали впроваджувати концепції цифрового державного сектору, яка виявилася дієвим інструментом для його подальшої роботи [66; 67].

Нижче у вигляді табл. 3 наведені індекси кращих практик електронного врядування в Європі в порівнянні з Україною.

Таблиця 3 – Індекси Данії, Естонії та Швеції в порівнянні з Україною

| Країна | ТИ | EPI | EGDI | OSI |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <i>Україна</i> | <i>0,4364</i> | <i>0,6854</i> | <i>0,6165</i> | <i>0,5694</i> |
| Данія | 0,7978 | 1 | 0,9150 | 1 |
| Естонія | 0,7613 | 0,9101 | 0,8486 | 0,9028 |
| Швеція | 0,7835 | 0,9382 | 0,8882 | 0,9444 |

У табл. 3: ТИ – Індекс телекомунікаційної інфраструктури; EPI – Індекс електронної участі; EGDI – Індекс розвитку електронного уряду; OSI – Індекс онлайн-обслуговування [56].

Тобто, бачимо, що на успішному прикладі запровадження електронного врядування у європейських країнах можна визначити наступні кроки і для України.

3.2 Можливості запровадження досвіду ЄС в Україні

Для повної реалізації системи електронного врядування Україні треба орієнтуватися на європейські стандарти. Це не дуже швидкий шлях, бо він містить в собі багато етапів на усіх рівнях. Останнім часом Україна рухається впевнено та у вірному напрямку і робить перші кроки у розбудові концепції електронного врядування.

Вже близько двадцяти років деякі європейські країни користуються адміністративними послугами у режимі онлайн і не уявляють свого життя без цього. Безумовно, це великий крок у майбутнє і наша держава повинна брати приклад у запровадженні електронних процесів. Також, протягом останніх декількох років були започатковані деякі пілотні проекти.

Дивлячись на досвід європейських країн, зокрема, Естонії, бачимо, що в Україні в першу чергу варто реалізувати стандартні електронні адміністративні послуги, щоб все це можна було самостійно зробити через інтернет, не залучаючи

до цих процесів чиновників. Темпи впровадження електронних послуг тісно пов'язані з рівнем корупції в Україні. Із запровадженням електронних послуг Естонія забула про термін «корупція» у врядуванні, завдяки електронним послугам ніхто не бере хабарів за прискорення процедур, до чого повинна йти і наша країна.

В першу чергу треба зосередитися на захисті даних, що знизить ризики при наданні та отриманні електронних послуг, треба виключити передавання банківських чи паспортних даних.

Спираючись на досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного врядування в Україні були запущені, а згодом об'єднані сервіси BankID та MobileID, але розвиток цифрової ідентифікації важливо гармонізувати із належними регламентами ЄС, а саме з eIDAS. Тому, у листопаді 2019 року Міністерство цифрової трансформації України зробило запит, щодо долучення України до цієї системи у майбутньому, відповідно до ст. 14 Регламенту eIDAS.

Тому, що електронні довірчі послуги та електронні ідентифікації дуже важливий інструмент для цифрового ринку України. Завдяки цьому, звертаючи увагу спираючись на досвід європейських країн у цій сфері у нас з'являється можливість робити міжнародні транзакції за допомогою власного гаджету.

Міністерство цифрової трансформації поставило для себе наступні цілі:

- 100% публічних послуг повинні бути доступними для громадян України та бізнесу, а саме в режимі онлайн;
- 95% транспортної інфраструктури, населених пунктів повинні мати безперешкодний доступ до високошвидкісного інтернету;
- 6 мільйонів українців повинні бути залученими до програм розвитку цифрових послуг;
- 10% доля ІТ в ВВП України [68].

Нещодавно в Україні стало відомо, що перша заступниця міністра юстиції Олена Сукманова ознайомила з ініціативою Міністерства юстиції та уряду, щодо запровадження проекту для новонароджених eМалятко завдяки якому лише за допомогою однієї заяви можна буде зробити повний комплекс послуг під час

державної реєстрації народження. Як зазначає пані Сукманова, цей комплекс включатиме в себе: державну реєстрацію народження дитини, реєстрацію місця проживання, призначення допомоги при народженні дитини, отримання посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї, реєстрацію новонародженого в електронній системі охорони здоров'я, визначення походження народженої дитини, батьки якої не перебувають у шлюбі між собою, реєстрацію дитини у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, визначення належності дитини до громадянства України та присвоєння дитині унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі. Ця послуга буде безкоштовною і буде дуже зручною для батьків, бо усі всі послуги можна буде зробити одразу ж в пологовому будинку через звернення в ЦНАП. Міністерство юстиції, Державна міграційна служба та Державна податкова служба, Міністерство соціальної політики та Міністерство внутрішніх справ будуть при свої взаємодії допомогати молодим батькам із реєстрацією немовля.

Відомо, що члени Кабміну повністю підтримали цей проект, який був розроблений Мін'юстом, а саме проект Закону «Про внесення зміни до деяких законів України щодо створення сприятливих умов для отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини». Відомо, що у січні 2020 року у Харківському міському перинатальному центрі вже можна почали користатися цією послугою у тестовому режимі. Також планується запровадити цю послугу у Києві, Дніпрі, Одесі, Запоріжжі, Рівному, Кривому Розі, Львові, Луцьку, Вінниці та Маріуполі протягом січня, як повідомили у Міністерстві цифрової трансформації України. На сьогодні ця послуга запроваджена у 11 областях, з часом буде доступна для користування на просторх всієї країни [68].

4 грудня 2020 року Урядом було затверджено Постанову «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг». Тобто, відбулося запровадження «Дії» - єдиного веб-порталу державних послуг. Як зазначає Мінцифра, він включатиме в себе: запровадження мобільного застосунку «Дія», можливість отримання публічних послуг, подання звернень, скарг, а також петицій громадян; впровадження

електронного листування громадян з органами влади, проведення опитувань тощо; користування особистим кабінетом та доступ до інформації з окремих реєстрів; впровадження новітнього реєстру адміністративних послуг [68].

Вже від 6 лютого 2020 року Україна стала четвертою країною в Європі, яка запровадила електронне посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу через додаток «Дія», який став доступним на смартфонах громадян, які мають «App Store» та «Play Market». Електронна сила цього додатку визначена Постановою Кабінету Міністрів України № 956 від 23 жовтня 2019 року. Завдяки документу у електронному вигляді громадяни зможуть засвідчувати свою особу. Користувачі змогли завантажити цей додаток через систему Національного банку України та Приватбанку, за допомогою такої технології, як BankID. Якщо на смартфоні відсутнє підключення мережі інтернет, то QR-код не буде оновлений і тоді співробітники поліції будуть проводити додаткову перевірку посвідчення особи через інформаційну систему МВС.

Тобто, документи будуть доступні офлайн, але дата останнього оновлення має суттєве значення і якщо вона виявиться застарілою, то буде проведена додаткова перевірка, як вже було зазначено вище. Якщо громадянин України втратив оригінал свого водійського посвідчення, то треба записатися до електронної черги у електронному кабінеті водія та вже після отримання нового посвідчення воно автоматично з'явиться у додатку «Дія».

Електронне посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу є цифровою версією цих посвідчень, альтернативою вони не слугують у жодному випадку, тому фізичні документи треба мати не дивлячись ні на що.

Цей проект було створено спільною працею Міністерства цифрової трансформації та Міністерства внутрішніх справ, Національного банку України, USAID, EGAP, EGOV4Ukraine (частина програми U-LEAD), SURGe за підтримки Уряду Канади, компаній EPAM, De Novo та «Spiilka», Fedoriv Agency, Приватбанку та Монобанку. За чотири дні свого існування додаток «Дія» завантажили більше 1 мільона разів, а станом на 19 березня 2020 року ця цифра зросла до 1,9 мільйонів разів, повідомляє Міністерство Цифрової трансформації.

Заплановані послуги у застосунку та порталі «Дія» з січня по квітень 2020 року виглядають наступним чином у виді табл. 4.

Таблиця 4 – Заплановані послуги у застосунку та порталі «Дія»

| Місяць | Застосунок | Портал |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Січень | | еМалятко Верифікація водійських прав Верифікація свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу Заміна водійських прав |
| Лютий | Цифрові водійські права Цифрове свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу BankID | Презентація порталу «Дія» Електронний кабінет Реєстрація ФОП |
| Березень | Цифровий поліс страхування на авто Цифровий студентський Цифровий паспорт Цифровий закордонний паспорт | Реєстрація ТОВ Прописка дитини онлайн Паспорт разом з ППН |
| Квітень | Штрафи на авто Цифровий податковий номер Дані з реєстрів | |

Взагалі в Україні існує певний перелік електронних адміністративних послуг, які можна зробити і без візиту до Центрів Надання Адміністративних Послуг. Перелік вищезазначених послуг виглядає так:

подання відомостей для реєстрації фізособи у Держреєстрі фізичних осіб платників податків;

реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам чинного законодавства з охорони праці;

перевірка стану оформлення паспорта;

державна реєстрація юридичних та фізичних осіб-підприємців онлайн;

інформаційна довідка з Держреєстру речових прав на нерухоме майно;

довідка про відсутність судимості;

дозвіл на спеціальне водокористування;

декларація про відходи;

стан розгляду запиту про реєстрацію нерухомого майна;

призначення матеріальної допомоги при народженні дитини;

електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві;
Витяг про земельну ділянку;
Витяг про нормативну грошову оцінку здоров'я;
безкоштовний запит на отримання інформації з ЄДРЮО, ФОП.

Серед найвизначніших змін у сфері охорони здоров'я стало підписання декларацій пацієнтів з лікарями первинної медичної допомоги. Саме у 2018 році в рамках першого етапу трансформації сфери охорони здоров'я впровадили технічний функціонал для того, щоб правильно організувати роботу первинної медцини для підписання Національною службою здоров'я України із закладами охорони здоров'я, функціонал підписання декларацій між лікарями та пацієнтами.

Тобто, електронна медична система eHealth якісно розвивається. Навесні 2019 року розробили функціонал електронних медичних записів, що функціонує на рівні центральної бази даних. З того ж року сімейні лікарі, терапевти, а також педіатри почали вести електронні медичні записи, на основі ІСРС-2. В цю систему вноситься певна інформація, яка пов'язана із причиною візиту пацієнта, зокрема, з діагнозом та інформацією про алергії та вакцинації.

Вже з часом можливості медкартки ще більш розширились. Наприклад, ще у вищезазначеній системі eHealth, також, реалізували функціонал з реєстрації аптек та взаємодію с Національною службою здоров'я України для програми з реімбурсації. Потім вже з'явилися електронні медичні рецепти. За допомогою програми «Доступні ліки» 1 квітня 2019 року лікарі почали виписувати електронні рецепти на препарати, що підлягають реімбурсації [70].

У 2019 році почалося започаткування електронної медкартки. Завдяки якій, за допомогою ІСРС-2 можна вносити інформацію про візит пацієнта та консультативні висновки лікарям. Планувалося скасувати паперові форми звітності, щоб замість зайвої роботи приділяти більше уваги громадянам за допомогою електронних послуг.

Через спалах пандемії коронавірусної інфекції з 12 березня 2020 року в Україні ввели карантин, через який порушується система надання адміністративних послуг. Зокрема, державні органи продовжують свою роботу,

щоб продовжувати задовольняти потреби населення. 20 березня Кабінетом Міністрів було ухвалено Постанову з цього приводу. Міністерство цифрової трансформації України представило перелік адміністративних послуг, які, не дивлячись на карантин, можна буде отримати, бо вони є невідкладними.

Перелік послуг виглядає так:

- «- оформлення паспорта громадянина України;
- вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25 чи 45 років;
- комплексна послуга «Малюнок для батьків новонароджених»;
- видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, параметри яких перевищують нормативні;
- погодження маршрутів руху транспорту під час перевезення небезпечних вантажів;
- реєстрація, перереєстрація та зняття з обліку транспортних засобів, що належать закладам охорони здоров'я або у зв'язку з втратою техпаспорту;
- видача посвідчень водія замість втраченого чи викраденого;
- державна реєстрація народження фізичної особи та її походження;
- державна реєстрація смерті;
- субсидія на оплату житлово-комунальних послуг;
- оформлення пільг на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу;
- оформлення тимчасової допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання невідоме;
- оформлення винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання Мати-героїня;
- оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами тим, хто не застрахований у системі державного соціального страхування;
- оформлення допомоги при народженні, усиновленні дитини, на дітей, над якими встановлено опіку та піклування, чи самотнім матерям;
- реєстрація чи зняття місця проживання, видача довідки про реєстрацію;

- оформлення дозволу на порушення об'єктів благоустрою» [69].

Наразі Уряд продовжує «оцифровувати» процедури, на які поширюється вплив бюрократичних процесів. Загублене водійське посвідчення можна відновити в режимі онлайн. Це можна зробити через за допомогою електронного кабінету водія або за допомогою Єдиного державного порталу адміністративних послуг, це стосується тільки посвідчень нового зразка, які були видані після 1 січня 2013 року.

Також Урядом було схвалено проект закону, що стосувався поліпшення отримання адвокатської невідкладної допомоги для малозабезпечених громадян, по яку можна звертатися без довідки про доходи. Проблема тут полягає в тому, що отримання довідки завжди не швидкий процес, що вимагає значних зусиль від громадян, тому і виникла така ідея. Кабінет Міністрів України запровадив компенсацію поштових витрат у судових справах для малозабезпечених, що дозволяє адвокатам отримувати у справах відшкодування поштових витрат, саме у тих справах, де вони захищають малозабезпечені верстви населення, а також соціально-незахищену групу громадян. Суть цього полягає в тому, що витрати на відправлення листів в апеляційних провадженнях буде відшкодовувати держава, а не малозабезпечений народ, якому складно у матеріальному плані здійснити оплату.

3.3 Основні напрями європеїзації системи електронного врядування в Україні.

Україна останнім часом робить дуже суттєві кроки у розбудові системи електронного врядування. Уряд дійсно швидкими темпами рухається у запровадженні інтенсивної політики, щодо електронних послуг. У цьому році Урядом було затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронної демократії в Україні на 2019-2020 роки [71].

У 2016 році була створена програма «U-LEAD», яка передбачає розширення прав та перспектив на місцях та їх майбутнього розвитку. Партнером даної

програми виступає Міністерство розвитку громад та територій України за підтримки європейських партнерів, зокрема, Європейської Комісії, Міністерств закордонних справ Данії, Естонії, Швеції [72][73]. Ця програма успішно впроваджена та реалізується по теперішній час з 2016 року. Серед цілей вищезазначеної програми підвищення можливостей суб'єктів на всіх рівнях, на меті у яких реформування регіональної політики, децентралізація; збільшення прав і перспектив об'єднаних громад з ціллю надання якісних послуг громадянам, роблячі при цьому внесок у реформу децентралізації. На меті у «U-LEAD» є створення та поліпшення роботи 600 центрів надання адміністративних послуг. На даний момент, відомо, що більше ніж 9,5 мільонів українських громадян користуються якісними адміністративними послугами, завдяки цій Програмі, а 562 громади на сьогодні є учасниками даної програми, щодо створення центрів надання адміністративних послуг та також заплановано збільшення ще на 823 додаткові точки доступу до кінця 2022 року [73]. На базі Програми «U-LEAD з Європою» створений проект EGOV4UKRAINE, завдяки якому поліпшується система надання адміністративних послуг і управління стає прозорішим. Проект надасть змогу покращити надання адміністративних послуг в Україні через запровадження системи електронної взаємодії, інформаційних систем і адміністративних послуг [72].

Метою створення даного проекту лежить в основі запровадження близько 600 адміністративних центрів до кінця 2020 року, а вже після завершення якого, Україна зможе надавати своїм громадянам якісні адміністративні послуги у електронному форматі. Як вже зазначалося, EGOV4UKRAINE був запроваджений на базі Програми «U-LEAD з Європою», за допомогою якої і фінансується, а саме за допомогою ЄС та таких країн, як Данія, Естонія, Швеція, Німеччина та Польща. В рамках даного проекту запроваджені системи «Трембіта», яка полягає в обміні урядовими даними та інформаційну систему для ЦНАП «Вулик» [74][75].

Система «Трембіта» була впроваджена і передана до компетенції Міністерству цифрової трансформації України. Завдяки цій системі всі держустанови країни можуть обмінюватися даними електронних реєстрів в

режимі реального часу, а, наприклад, Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками та Національну службу здоров'я України обмінюються інформацією щодо контролю чинності ліцензій у роздрібній торгівлі.

«Трембіта» дійсно мінімізує витрачений час як і громадян, так і чиновників. Корупційні ризики вийшли на «ні» при використанні даної системи. У будь-який час доби вона дозволяє українцям отримати електронну послугу з будь-якої точки світу. За допомогою EGOV4UKRAINE рік тому до «Трембіти» приєдналися 20 урядових установ [75]. Вже на 1 лютого 2020 року започатковано 14 електронних сервісів, до якої виявили бажання приєднатися 50 установ та організацій. І саме на системі «Трембіта» і базується проект для новонароджених еМалятко, що полягає у відсутності паперових довідок та фізичного контакту з державними органами. Ці проекти, безумовно, мінімізують корупційні ризики в Україні. Вищезазначений проект еМалятко цьому приклад, що за однією заявкою може одразу зареєструвати малюка і мінімізує бюрократичні процеси та витрачений час [68].

Головним партнером EGOV4UKRAINE в Україні виступає Міністерство цифрової трансформації, а реалізує проект Академія електронного управління Естонії.

Відомо, що система «Вулик» вже розроблена і пройшла тестову перевірку у 50 Центрах Надання Адміністративних Послуг, а на меті ще 400 до квітня 2021 року. Ця система допомагає Центрам Надання Адміністративних Послуг якісно автоматизувати свою роботу та досконало обслуговувати українців при наданні адміністративних послуг. «Вулик» має доступ до певного кола державних реєстрів, чим саме та обміні даними, через вищезазначену систему Трембіта.

Серед основних переваг системи «Вулик» є те, що вона полегшить та прискорить роботу адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг. В майбутньому, український Уряд планує запустити в роботу його так, щоб не було потреби наймати спеціалістів з інформаційних технологій. Підтримка «Вулика» фінансується за підтримки європейських країн [74].

Дійсно, Україна наближається до масштабних процесів у цій сфері з наближенням до європейських стандартів, запроваджуючи електронні сервіси за допомогою сучасних електронних технологій. Це є дуже вагомим внеском у реформування системи державного управління. Тобто, ідея запровадження «Трембіти» виникла завдяки естонському досвіду, а саме системі X-Road. Завдячуючи останній, загальне число естонських електронних послуг перевищує 3000. Можна зробити висновок, що в Україні налагоджені відносини у цій сфері з Естонією, яка допомагає і із реалізацією, і із фінансуванням при запровадженні проектів електронних послуг [75].

Відомо, що українські Центри надання адміністративних послуг дійсно мають значний рівень підтримки від громадян. Влітку 2019 року за допомогою соціологічних досліджень було виявлено позитивну оцінку споживачів послуг, а саме 91%, а привітністю персоналу майже 95%. Українці задоволені якістю адміністративних послуг, які їм надають, що показують високі показники, тому повністю бути «Державою в смартфоні» ще не час, наразі Україна міцно крокує вперед у цьому напрямі, але це довгий та складний шлях [68].

Перевагою розвитку ЦНАП є, неодмінно, реформа децентралізації, а саме утворення Окремих Територіальних Громад. Посилаючись, на Програму «U-LEAD з Європою» можна визначити, що утворення та діяльність Центрів Надання Адміністративних Послуг у короткій перспективі значно покращує якість послуг і ці ж самі послуги наближає до людей [72]. Цікавим фактом слугує навіть те, що у маленькій громаді, населення якої не перевищує і 5 тисячі осіб лише за один візит можна зареєструвати і факт народження дитини, і зареєструвати місце її проживання, і замовити державну допомогу за доглядом за дитиною, що і передбачає перший електронний проект для новонароджених eМалятко [73]. Ось і був представлений приклад завдяки якому усі адміністративні питання можна вирішити у межах громади.

Також, в рамках цифрової реформи необхідно використовувати потенціал ЦНАПів. У Центрах Надання Адміністративних Послуг за допомогою Програми «U-LEAD з Європою» було встановлено місця для самообслуговування

адміністративними послугами для тих громадян, які не мають необхідної для цього техніки вдома, або хто не зміг це зробити самостійно.

У майбутньому треба, безумовно, підтримувати роботу Центрів Надання Адміністративних послуг і зберегти взаємодію громадян і даних центрів у фізичному форматі. ЦНАПи підтримують запровадження адміністративних послуг. Позитивним також буде відвідання ЦНАПів посадовими особами для перевірки надання адміністративних послуг [72].

Уряд на сьогодні робить великий акцент, щодо спроможностей територіальних громад у цьому напрямку, тому, на початку березня 2020 року до Верховної Ради України було подано законопроект, який допоможе розширити кількість послуг та створити ЦНАП органів місцевого самоврядування у тих населених пунктах, кількість проживаючих осіб складає понад 3 тисячі громадян.

На меті у Уряду до кінця 2020 року створити 1407 пунктів доступу та підключення їх до системи загального моніторингу.

Методика оцінки індексу готовності країн світу, щодо електронного врядування була розроблена представниками ООН. Починаючи з 2003 року індекс готовності щорічно розраховується та публікується в доповідях ООН, завдяки цьому документу можна оцінити готовність України до реалізації послуг органів влади і на основі ІКТ.

Використовуються наступні системи індикаторів:

- SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) - індикатори, за допомогою яких визначається готовність населення та підприємств, щодо використання послуг через мережу Інтернет.

- WSIS (World Summit on the Information Society). У 2003 році на Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства була визначена необхідність моніторингу, оцінки розвитку інформаційного суспільства та, найголовніше, відпрацювання методології цього процесу. Тому, на саміті було прийнято основний перелік ІТ-індикаторів для подальшого ведення статистики на світовому рівні. На базі цього визначені індикатори та методологічні рекомендації. Розглядаються наступні індикатори: доступ до ІТ-інформації,

використання домогосподарствами та особами та в підприємницькій діяльності та торгівлі.

Індекс готовності є комплексним показником та складається з трьох компонентів:

- індекс веб-послуг, який вказує на розвиток веб-послуг у сфері електронного врядування;
- індекс телекомунікаційної інфраструктури, що показує наявність у громадян технічних засобів;
- індекс людського капіталу, завдяки якому можна визначити, чи достатній рівень знань громадян у сфері інформаційних послуг.

Індекс використання нараховує 5 стадій:

- 1 стадія стосується початкової присутності (Emerging presence). У даній стадії повинна міститися класична інформація про уряд, наприклад, у вигляді офіційного порталу.

- 2 стадія стосується поліпшеної присутності (Enhanced presence). На цій стадії

у доступі вже є поточні оперативні дані про нормативно-правові акти, звіти. До цього в доступі були архівні.

- 3 стадія стосується інтерактивної присутності (Interactive presence). На цій стадії онлайн сервіси стають інтерактивними.

- 4 стадія стосується транзакційної присутності (Transactional presence). На даній стадії можна побачити взаємодію між владою та громадянами.

- 5 стадія стосується мережевої присутності (Connected presence). На цій стадії можна побачити взаємодію між G2G, G2C та C2G. Народ долучається до прийняття рішень, якого долучає уряд.

Також, для перевірки стану розвитку використовується багато ІТ-індексів. Наприклад: індекс цифрового доступу (Digital Access Index), індекс мережевої готовності Networked Readiness Index), індекс розвитку ІТ (ICT Development Index), індекс готовності до електронного уряду (e-Government Readiness Index), індекс електронної участі (e-Participation Index).

Рівень розвитку електронного врядування з 2003 року відображається індексом EGDI (e-Government Development Index), що є композитним індексом, яким вимірюється готовність адміністрацій у наданні IT-послуг. Методологічно ідекс EGDI є найголовнішим при дослідженнях протягом 17 років. Він ґрунтується на субіндексах: онлайн-сервісів (Online Service Index), телекомунікаційної структури (Telecommunication Infrastructure Index) та людського капіталу (Human Capital Index). Обчислюється EDGI, як середня арифметична цих субіндексів. Як досліджено в “United Nations E-Government Survey 2018», який оновлює дані раз на два роки інформацію щодо розвитку е-врядування, у 2018 році Королівство Данія зайняло перше місце серед 193 країн світу по рівню якості послуг, Естонія 16 місце, а Швеція посіла 5 місце, а Україна зайняла лише 82 місце [56].

Тобто, виходячи з досвіду України, щодо запровадження електронного врядування можна сказати, що фундамент вже закладено міцний, але треба звертати увагу на розвинені європейські країни в цій галузі. Тому, можна виділити наступні напрями європеїзації: відповідність принципам демократичного електронного врядування; прозорість, відкритість, ефективність послуг; забезпечення конфіденційності приватної інформації громадян; значний рівень безпеки особистих даних; можливості у навчанні громадян, щодо цифрових послуг; приділення уваги до новітніх технологій, що використовують у зарубіжних розвинених країнах.

В Україні моніторинг розвитку електронного розвитку проводиться неурядовими організаціями, як Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування, ВГО «Опора», тощо. У нашій державі методологія моніторингу базується на чинному законодавстві, за наступною групою індикаторів: адміністративні послуги; доступ громадян до інформації; взаємодія з громадськістю; доступ до публічної інформації; оцінка системи електронного документообігу ОМС та організації діяльності ЦНАПів.

3.4 Висновки до розділу 3

1. Дійсно, для повної реалізації концепції електронного врядування Україні потрібно пройти довгий та складний шлях. Майже всі провідні європейські держави на початку 21 століття почали успішно запроваджувати ідеї електронного уряду у своїх країнах, громадяни яких вже багато часу користуються цифровими послугами, що спростило їх життя, зберегло багато часу, який би вони, безумовно, витратили на черги з використанням купи паперу. Україні треба все більше звертати увагу на європейські стандарти і робити певні висновки, що треба запроваджувати і яких помилок не варто допускати.

Перше правило, на якому треба зосередитися полягає в тому, що без довіри громадян до влади запровадження електронних послуг стане нереальним.

Наприклад, у Данії через якісну взаємодію органів державної влади і громадянського суспільства існує вагомий рівень довіри і тому система електронного врядування дуже стрімко і міцно запроваджується. У такій країні, як В Естонії дуже поважають конфіденційність, тому громадяни недовго вагалися і з довірою почали користуватися цифровими послугами. Із запровадженням ID-картки вже через три роки нею користувалися більше ніж 80% естонців. Дійсно, Україна на вірному шляху у цьому напрямі.

2. У лютому 2020 року Україна стала четвертою країною в Європі, яка запровадила електронне посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу через додаток «Дія», який став доступним на смартфонах громадян, які мають «App Store» та «Play Market». Електронна сила цього додатку визначена Постановою Кабінету Міністрів України № 956 від 23 жовтня 2019 року. Завдяки документу у електронному вигляді громадяни зможуть засвідчувати свою особу.

Цікавим фактом було те, що всього за чотири дні свого існування додаток «Дія» завантажили більше 1 мільйона разів, а станом на 19 березня 2020 року ця цифра зросла до 1,9 мільйонів разів, повідомляє Міністерство Цифрової трансформації.

Тобто, можна зробити висновок, що українці дійсно підтримують ідеї запровадження електронних послуг і готові ними користуватися, бо вбачають її, як зручні послуги, що дійсно можуть покращити життя в умовах глобалізації.

3. У Зеленій книзі державної політики сказано, що запровадження та користування новітніми технологіями електронного врядування є дуже важливим кроком для покращення системи державного управління, спираючись на європейський досвід. Це є вагомим фактором для економічного зростання та підвищення рівня конкурентноспроможності країни.

Велику роль у наданні адміністративних, зокрема, адміністративних електронних послуг грають Центри Надання Адміністративних Послуг. Наразі не всі громадяни України мають змогу користуватися електронними послугами (відсутність електронного обладнання, неосвіченість у новітніх інформаційних технологіях), тому наразі існує потреба у фізичному обслуговуванні за допомогою адміністраторів. Але при відвідуванні Центрів Надання Адміністративних Послуг та ознайомленні з їх роботою, з часом громадяни набираються досвіду і в подальшому вже можуть користуватися електронними послугами самостійно. Для якісного запровадження електронного врядування нашій країні потрібно орієнтуватися на досягнення стандартів якості електронних послуг в європейських країнах, які зорієнтовані на прозорість влади, її відкритість для громадян.

Електронне врядування планомірно розвивається відповідно до нормативно-правових документів. Важливим елементом електронного врядування є якість публічних послуг. ЄС визначає наступні важелі успішного державного управління: зосередженість на споживачах послуг; дотримання основних цінностей держслужби; управління, що орієнтоване на досягнення результату, а також розумне витрачання коштів. Стратегія держуправління в країнах ЄС направлена на вдосконалення системи послуг та визначається кількісними показниками ефективності діяльності посадовців.

ВИСНОВКИ

Для створення якісної, яка відповідає вимогам сучасності, системи електронного врядування потрібно враховувати та переймати найкращі світові моделі розвитку. Як було досліджено в роботі на досвіді Данії, Естонії та Швеції, як одних з провідних в Європі з розвитку електронного врядування, Україні треба орієнтуватися на їх досвід та намагатися запроваджувати новітні інформаційні технології і в Україні. Найбільш ефективним є тісне і плідне співпрацювання вищезазначеними країнами та з тими, які мають позитивний досвід в цьому напрямку.

1. Розкривши зміст поняття електронного врядування можна побачити, що дійсно різні науковці мають власні точки зору з цього приводу. Існує дуже багато визначень терміну «електронне врядування». Наприклад, у Концепції розвитку електронного врядування в Україні, яка була схвалена Кабінетом міністрів України 13 грудня 2010 року N 2250-р, можна зробити висовок, що «електронне урядування визначають одним з багатьох інструментів розвитку інформаційного суспільства, запровадження якого сприятиме виробленню умов для відкритого і прозорого державного управління», а також, виходячи з вищезазначеної концепції, бачимо, що «електронне урядування так само визначають, як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, також із застосуванням у собі інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, яке в першу чергу спрямоване на задоволення потреб громадян».

2. Дослідження етапів розвитку електронного врядування як системи в державах-членах ЄС дало змогу дізнатися про те, що запровадження електронного врядування у європейських країнах ще почалося у XVI столітті. У 1776 році в Швеції прийняли Закон про свободу преси, що і став початком створення цієї системи. Відомо, що цей закон є найстаршим у світі у цій галузі.

Останні поправки були зроблені вже у 1998 році. Найвизначальнішим в ньому було те, що офіційно документи мають бути публічно доступними.

У Данії електронне врядування знайшло свій розвиток ще у 2001 році, коли Уряд затвердив «Програму формування електронного уряду на 2002-2007 роки», через рік був запущений портал електронного уряду. З 2004 по 2007 була створена інфраструктура електронного уряду. У 2008 році почалася електронна сплата податків, мита, зборів, а з 2009 року і комунальних послуг. У 2010 створили мобільний додаток, через який здійснюється оплата за електронні адміністративні послуги. У 2011 році була створена «Об'єднана громадська цифрова стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015 роки.» і була запроваджена «Стратегія електронного добробуту на 2013-2020 роки».

В Естонії почали запроваджувати електронне врядування з 1994 року і в подальшому прийняті наступні закони та реалізовані наступні освітні програми: інформаційна політика (1994), Закон про захист персональних даних (1996), створення департаменту захисту даних (1999), Закон про реєстр населення (2000), Закон про відкритість інформації та створення пунктів вільного Інтернету (2001), Закон про електронні вибори (2002), Створення Інформаційна політика 2004-2006 (2004), Державна політика 2005-2007 (2005), Інформаційна політика 2007-2013 (2006), Закон про захист персональних даних (2008), EstWin (2009) та інші. Тобто, етапи запровадження електронного врядування у європейських країнах дають змогу побачити, що ця концепція була розроблена дуже давно і їм знадобилося чимало років для її розбудови, навіть по теперішній час навіть високорозвиненим країнам.

3. Визначивши функції та інструменти електронного врядування. Інструменти електронного врядування є основою розвитку електронних адміністративних послуг. В першу чергу Центри Надання Адміністративних Послуг є важливим і суттєвим інструментом електронного врядування, що, безпосередньо, допомагає поністю вдосконалити системи взаємовідносин між органами влади та громадянським суспільством при наданні та отриманні публічних послуг.

Серед інструментів електронного врядування були виділені наступні: електронний документообіг; надання адміністративних послуг в електронному форматі; електронний цифровий підпис; доступ до інформації та відкритих даних; тощо. Тобто, був зроблений такий висновок, що інструменти електронного врядування здатні покращити якість обслуговування фізичних та юридичних осіб.

А серед функцій електронного врядування були виділені наступні: чесна, відкрита та прозора робота органів влади; суттєве покращення якості надання адміністративних послуг, зокрема, електронних; спроможність отримання адміністративних послуг 24/7; заощадження матеріальних ресурсів та часу громадян, влади та бізнесу; визволення від рутинної щоденної роботи державних службовців; постійний доступ громадян до інформації органів влади, користуючись підтримкою сучасних інформаційних технологій; підняття рівня демократії у суспільстві.

4. Розкривши нормативно-правове забезпечення електронного врядування можна побачити, що дійсно цю сферу регулюють чимало законів та інших нормативно-правових актів. Зокрема, це Конституція України, Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про інформацію», Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Закон України «Про захист персональних даних», Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», Закони України «Про концепцію розвитку національної програми інформатизації» та «Про Національну програму інформатизації», Закон України «Про електронні довірчі послуги», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Конвенція про кіберзлочинність, Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки, Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, Стратегія сталого розвитку «Україна-2020», Концепція розвитку електронного врядування в Україні, Постанова Кабінету Міністрів України «Положення про Міністерство цифрової трансформації України» та Зелена книга державної політики у сфері електронного врядування.

5. Визначивши суб'єкти, об'єкти і середовище електронного врядування було розкрито на кого воно поширюється і з приводу чого і виникло електронне врядування, а також його інфраструктура.

Отже, посилаючись на Закон України «Про інформацію» можна виділити наступні категорії суб'єкти:

- фізичні особи;
- юридичні особи;
- об'єднання громадян;
- суб'єкти владних повноважень.

Як вже зазначалося, електронне врядування є певною формою організації державного управління та одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, завдяки якому підвищується ефективність, прозорість та відкритість в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Звідси можна зробити висновок, що суб'єктами електронного врядування є фізичні особи, юридичні особи та неурядові організації.

Об'єктом електронного врядування в органах державної влади можна виділити, сукупність потреб, інтересів та запитів суб'єктів електронного врядування в органах виконавчої влади, що узгоджуються у формі електронних адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, а також електронної взаємодії в цілому для забезпечення прозорості, відкритості та якості державного управління, прозорості та відкритості влади для громадянина, громадських організацій та бізнесових структур.

Інформаційне середовище електронного врядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, передачі інформації і обробки і передачі інформації.

Органи державної влади та суб'єкти господарювання і складають інфраструктуру системи національних електронних інформаційних ресурсів

Тобто, інформаційний простір об'єднує в собі сукупність інформаційної інфраструктури, ресурсів, технологій та регламентів використання та складається із наступних компонентів: інформаційні ресурси, організаційні структури,

інформаційна взаємодія між громадянами та установами, використовуючи інформаційні технології.

6. Обґрунтування проблем запровадження електронного врядування в Україні дало змогу зрозуміти, що дійсно Україну ще чекає довгий шлях до запровадження досконалої системи електронного врядування, бо в першу чергу треба вирішити нагальні проблеми у цьому напрямку. Нормативно-правова база сьогодні не є досконалою, державні інформаційні ресурси не адаптовані до міжнародних форматів, інформаційна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування не є якісною. Тобто, такі проблеми ускладнюють запровадження системи електронного врядування для суспільства, держави та підприємців.

7. Дослідження кращих європейських практик електронного врядування дійсно показало, що у Європі є багато країн, які мають у світі дуже високі показники. Зокрема це такі країни, як Данія, Естонія та Швеція. Данія є дуже потужною європейською країною у сфері електронного врядування, яка досягла значних висот завдяки якісному взаємодію центрального та місцевого урядів.

Державний сектор Данії забезпечує якісні послуги на місцевому та регіональному рівнях у рамках закону для громадян та бізнесу. І вагомим є те, що громадяни Данії дуже освідчені і тому вже давно безперешкодно справляються із новітніми технологіями.

Естонія є доволі невеликою країною, але є дуже сильною цифровою державою, яка має стабільну та дієву електронну демократію. Ця країна вклала вагомі кошти та внески у власних розробників, забезпечивши при цьому додаткові робочі місця та набула колосального досвіду, який зараз вже можна капіталізувати

У сфері електронного врядування Швеція досягла значних успіхів. Розбудова електронного врядування почалася із запровадження у 1997 році проекту Government eLink, який полягав у безпечному обміні інформацією між державними установами та їх споживачами, що і зробило Швецію однією з передових європейських країн у цій галузі. Серед основних принципів

електронного врядування в Швеції виділяють: конфіденційність та безпеку інформації; легкість користування і прозорість; можливість отримання послуг цілодобово. Метою запровадження даної системи – є поліпшення рівню демократії в країні.

8. Розробивши пропозиції, щодо можливостей запровадження досвіду ЄС в Україні в першу чергу треба орієнтуватися на європейські стандарти для повної реалізації системи електронного врядування в Україні. Це не швидкий і не легкий шлях, бо містить в собі багато складних етапів на всіх рівнях. Електронне врядування, безумовно, є великим кроком у майбутнє і Україна останнім часом впевнено крокує вперед дійсно спираючись на досвід країн ЄС. Тому, можна зробити висновок, що Україна звертає увагу на європейський досвід, користується їх ідеями і намагається запроваджувати електронні послуги згідно європейських стандартів.

9. Визначивши основні напрями європеїзації системи електронного врядування бачимо, що Україна останнім часом робить суттєві і впевнені кроки у системі електронного врядування. Уряд здійснює запроваджує ефективну політику у цьому напрямку. У 2016 році була створена програма «U-LEAD» з Європою, що передбачає розширення прав та перспектив на місцях та їх майбутнього розвитку, партнером якої виступає Міністерство розвитку громад та територій України за підтримки партнерів. Серед цілей даної програми можна виділити наступні: підвищення можливостей суб'єктів в цій сфері; збільшення прав і перспектив об'єднаних громад з ціллю надання якісних послуг громадянам, роблячі при цьому внесок у реформу децентралізації. Також, на меті у «U-LEAD» є створення та поліпшення роботи 600 центрів надання адміністративних послуг.

Впровадження в нашій країні, порівнюючи з іноземними країнами є складнішою. Безпосередньо, основними та значущими факторами цього є: брак довіри громадян до держави, неосвіченість громадян у інформаційних технологіях, низька кваліфакація працівників, кібернебезпечний простір. Саме через ці фактори, Україна і не може швидко рухатися у бік новітніх технологій у цій сфері, але має міцне підґрунтя для запровадження цих процесів в

майбутньому. Також на базі програми «U-LEAD» був створений проект EGOV4UKRAINE, завдяки якому було покращення надання адміністративних послуг. Завдяки вищезазначеній програмі також були запроваджені системи «Трембіта» та «Вулик». Завдяки «Трембіті» всі державні установи України можуть обмінюватися даними електронних реєстрів в режимі реального часу. Вона заощаджує час чиновників і мінімізує кількість корупційних ризиків.

Система «Вулик» допомагає Центрам Надання Адміністративних Послуг якісно автоматизувати свою роботу та надавати громадянам України якісні послуги.

Тобто, виходячи з досвіду України у запровадженні системи електронного врядування можна дійти до висновку, що фундамент закладено міцний, але треба все більшої уваги приділяти досвіду європейських країн у цій сфері. З огляду на вищезазначене виділені наступні напрями європеїзації: відповідність принципам демократичного електронного врядування; прозорість, відкритість, ефективність надання послуг; забезпечення конфіденційності приватної інформації громадян; значний рівень безпеки особистих даних; можливості у навчанні громадян, щодо цифрових послуг; приділення уваги до новітніх технологій, що використовують у розвинених зарубіжних країнах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Чукут С. А. Сутність електронного уряду та принципи його організації. *Вісник НАДУ*. Київ. 2010. С. 429-433.
2. Коваль Р. А. Державне управління в інформаційному суспільстві: перспективи електронного урядування. *Економіка та держава*. 2008. № 4. С. 81-83. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2008_4_25.
3. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? URL: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>.
4. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р № 2250-р. *Урядовий кур'єр*. 05.01.2011. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124>
5. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: монографія. Одеса: Асторопринт, 2005. 280с.
6. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. 2015. N4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>
7. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. *Державне будівництво*. 2012. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_7.
8. Мицишин В. І., Жежнич П. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка"*. Інформаційні системи та мережі. 2011. № 699. С. 164–175.
9. Дубова Д. В., Дубов С. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. *Центр навчальної літератури*, 2006. 176 с.
10. Михровская М. С. Развитие электронного правительства как приоритетное задание становления публичной администрации в Украине. *Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Сер. Юридические науки*. 2012. Т. 25 (64). № 1. С. 298-304.

11. Клімушкін П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків : ХарPI НАДУ, 2010. 312 с.
12. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. Київ: Юрінком Інтер, 2016. — 224 с 53-12
13. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів: від 15.05.2015. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#>
14. The official site of Agency for Digitisation (2010), "E-government strategy 2011—2015. The digital path to future welfare", E-government strategy 2011—2015. *The digital path to future welfare.* URL : <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>
15. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL: <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficientgovernmentforsmarterpublicservice-delivery.htm>
16. Meyerhoff Nielsen, M.Y., Mika, An analysis of the Danish approach to eGovernment benefit realisation. *Internet Technologies and Society 2014 Conference Proceedings*, 2014. P. 47-58.
17. Васильєва Н. В. Досвід країн Прибалтики в наданні електронних послуг населенню. *Модернізація державного управління та європейська інтеграція України* : матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю., 25 квіт. 2013 р. у 2-х т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка. Київ : НАДУ, 2013. Т. 1. С. 54-56.
18. Національна програма реформ “Естонія-2020”. URL: https://riigikantselei.ee/sites/default/files/efinder/article_files/estonia_2020_en.pdf.
19. План дій “Естонія-2020”. URL: https://riigikantselei.ee/sites/default/files/efinder/article_files/estonia_2020_action_plan_2017-2020.pdf.
20. Estonian Digital Society website. URL: <https://e-estonia.com/>

21. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden. URL:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf>
22. European Commission. E-Government in Sweden URL:
[/https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Sweden%20-%20February%202016%20-%202018_0_v1_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Sweden%20-%20February%202016%20-%202018_0_v1_00.pdf)
23. Шведське Агентство державного управління (Statskontoret). URL:
<http://www.statskontoret.se/>
24. Sverigedirekt in Sweden. URL : <https://sverigedirekt/se>
25. Swedish Administrative Development Agency Verva. URL:
<http://www.verva.se/>
26. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації Семенченко А. І, Серенок А. О.]. Київ. 2017. 72 с.
27. Текст з лекцій з дисципліни «Електронне урядування» / за ред. Бабаєва В. М., Новікової М. М., Гайдученка С. О. Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ. 2014. 127 с.
28. Дубов Д. В., Дубова С. В. Порівняльна характеристика моделей е-урядування в контексті актуалізації використання технологій веб 2.0 у системі державного управління . URL:<http://www.egov.in.ua/idata/files/140612-122044-6655.pdf>
29. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради Україн. 1996. №30. 141 с.
30. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17>
31. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII; Сайт Верховної Ради України. URL:
<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
32. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015: Закон України від 09.01.2007 № 537-V; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.

33. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17>
34. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>
35. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>
36. Про концепцію національної програми інформатизації: Закон України від 04.07.2013 №75/98-ВР; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>
37. Про довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
38. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI, URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
39. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
40. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р. *Офіційний вісник України*. 22.07.2016. № 55. 36 с. Ст. 1919.
41. Про Стратегію сталого розвитку Україна-2020: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015 .Верховна Рада України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>
42. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. *Адміністративне право і процес*. 2017. № 2. С. 121-125.
43. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-2017-р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>
44. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856-2019-п, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>

45. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування.
URL: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch40>

46. Довідник здобувача наукового ступеня: 36. нормат. док. та інформ. матеріалів з питань атестації наук. кадрів вищої кваліфікації / Упоряд. Ю. І. Цеков; Передмова до 3-го, 2-го і з переднього сл. до 1-го вид. Р. В. Бойка. – 3-тє вид., випр. і допов. / за ред. Бюл. Вищої атестаційної комісії України: «Толока», 2004. 56 с.

47. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. Київ : *Головн. вид. видавн. об'єд. «Вища школа»*, 1982. 216 с.

48. Садовский В. Н. Методологические проблемы исследования объектов, представляющих собой системы. *Социология*: В 2 т. / ред.-сост. Осипов Г. В.. Изд. изм. Москва: Мысль, 1966. Т. 1. 532 с.;

49. Курінний Є. В. Предмет і об'єкт адміністративного права України : моногра-фія /– Дніпро : Юридична академія Міністерства внутрішніх справ. Ліра лтд, 2004. 340 с.

50. Адміністративне право України. Підручник для студентів юридичних спеціальних вищів навчальних закладів освіти. / за ред. Битяка Ю. П. Національна юридична академія Ярослава Мудрого. Харків: *Право*. 2000. 520 с.

51. Гончарук С. Т. Адміністративне право: навчальний посібник. Київ: 2000.

52. Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті за пр грамою «Електронне урядування та Національна програма інформатизації» : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2012 № 236. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/236-2012-п>.

53. Шуляк В. Система нормативно-правового забезпечення електронного врядування в Україні. *Вісник Національної академії державного управління*. 2015. № 3. С. 133-142

54. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко. Київ : НАДУ, 2014. 352 с.

55. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». Освіта. URL : <https://osvitadiia.gov.ua/>.

56. United Nation E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
57. Republic of Estonia Information System Authority. URL: X-Road <http://www.ria.ee/26259>
58. Департамент поліції та прикордонної охорони Естонії. URL: http://www.pass.ee/index.php/pass/est/mis_on_id_kaart.
59. Republic of Estonia: e-Residency. Official website of Estonia. URL: <https://e-resident.gov.ee>
60. E-government in Sweden. URL : http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1175/
61. Чукут С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. Чукут С. А. К: 2008. 200 с.
62. Galeva S, Grigorov E. The Scandinavian Countries' Experience in the Implementation of the Electronic Prescription. Scr Sci Pharm. 2016. URL: <http://journals.mu-varna.bg/index.php/ssp/article/view/2450>
63. E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare. URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>
64. Соціальна платформа для обміну досвідом і знаннями з суспільних оцифрувань у Королівстві Данія. URL: <https://digitaliser.dk/resource/432458>
65. Business portal of Denmark. Virk.dk. URL :<https://indberet.virk.dk>
66. Agency of Digitisation by Ministry of Finance. Denmark. URL: <https://digst.dk/>
67. Полярна В. Л. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії /Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 10 грудня 2015 р.) / Укладачі: А.А. Мельниченко, І.В. Виселко. – К: ТОВ НВП "Інтерсервіс", 2015. С.111-112
68. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». URL : <https://diia.gov.ua/>.

69. Центри Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП). URL: <https://decentralization.gov.ua/cnap>

70. Портал електронної системи охорони здоров'я в Україні eHealth. URL: <https://ehealth.gov.ua/>

71. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019—2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 № 37-2019-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80>

72. Пропозиції Програми з Європою щодо державної політики із загальних питань створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг від 20.11.2019. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-_polisi-zapyska_zagalni-pytannya-TSNAP_-20.11.2019.pdf

73. U-LEAD з Європою. Покращення якості надання адміністративних послуг для населення. URL : https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-_polisi-zapyska_zagalni-pytannya-TSNAP_-20.11.2019.pdf

74. Програма підтримки реформ децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою. URL : <https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead>

75. Офіційний сайт інформаційної системи «Вулик». URL : <https://vulyk.gov.ua/>

76. Офіційний сайт інформаційної системи «Трембіта». URL: <https://trembita.gov.ua/ua>